



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en cumplimiento a lo dispuesto en 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 7611, celebrará la Licitación Pública Nacional No. 14100001-011-07, para la Contratación de un Servicio Integral de Administración y Finanzas, de acuerdo a las siguientes:

BASES:

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

1. **Área responsable de la contratación:** Las áreas administrativas del INSTITUTO 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 INSTITUTO 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:** Instituto del Fondo Nacional Para el Consumo de los Trabajadores y/o Instituto 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 INSTITUTO FONACOT.
12. **Proveedor:** La persona física o moral, que celebre con el INSTITUTO 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 Instituto 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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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 para 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.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

La Convocante cuenta con los recursos necesarios para la contratación del servicio objeto de la presente Licitación, de conformidad con la disponibilidad presupuestal de los recursos previstos en la partida 3414 Subcontratación de Servicios con Terceros, de conformidad con el Presupuesto de Egresos autorizado para el ejercicio 2007.

Así mismo se cuenta con la justificación de conformidad a lo previsto en el artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, para la celebración del contrato plurianual.

1.1.- ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURÍDICA DEL LICITANTE.

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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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.

Asimismo, deberá presentar escrito en papel membretado y firmado por su representante legal, donde manifieste bajo protesta de decir verdad lo siguiente:

- De que asumirá la responsabilidad total en el caso de que la ejecución del servicio infrinja patentes, marcas o viole registros de derechos de autor u otros derechos a nivel nacional o internacional.
- Que guardará absoluta confidencialidad de la información a la que con motivo de la prestación del servicio tenga acceso.
- Que con fundamento en lo previsto en el artículo 53 de la Ley, se obliga a responder de los defectos y vicios ocultos de los servicios, así como de cualquier responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en la Ley aplicable.

1.2.- 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 **“Instituto del Fondo Nacional 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 9:30 a 15:00 hrs. y de 16:30 a 18:00 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 \$1,100.00 (Un mil cien 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 \$1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.) IVA incluido.

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





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

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 en que los interesados participen, cuando se encuentren a su disposición a través de COMPRANET.
- 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 realizarán el día 17 de octubre de 2007, 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 29 de octubre de 2007, 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

El fallo se dará a conocer el día 06 de noviembre de 2007, a las 13:00 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 31 fracción III 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 llevarán a cabo el día 17 de octubre de 2007, 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 del servicio convocado originalmente, adición de otro de distinto rubro 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 sara.sanchez@fonacot.gob.mx hasta las 10:00 horas del día 17 de octubre de 2007, 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 72 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 bases podrá ser presentada hasta con una hora de antelación a la fecha y hora indicada para el evento en este mismo numeral.

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 a los mismos.

2.2.2.- ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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 29 de octubre de 2007, a las 11:00 horas, en la Sala de juntas 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 segundo párrafo del artículo 39 del Reglamento, los actos serán presididos por el Director de Adquisiciones e Inventarios 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 aceptarán 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 retiradas o dejarse sin efectos una vez iniciado el acto de presentación y apertura de proposiciones, por lo que deberán considerarse vigentes dentro del procedimiento de licitación hasta su conclusión (Art. 30 Fracción X del Reglamento).
- F. Se pasará lista de asistencia a los licitantes.
- G. Todos los licitantes presentes deberán entregar en sobre cerrado sus proposiciones a quien presida el acto, posteriormente se registrarán las que en su caso, se hayan recibido vía electrónica, una vez concluido lo



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

anterior, la apertura de las proposiciones iniciará con las que fueron enviadas por medios electrónicos y posteriormente con las presentadas en papel en el citado acto.

- H. En este acto se procederá a la revisión cuantitativa de los documentos exigidos en el punto 9.1 de estas bases, sin entrar al análisis detallado de su contenido y se dará lectura al precio unitario que integran la propuesta así como el importe total (Art. 39 del Reglamento).
- I. 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.

El análisis detallado se efectuará durante el proceso de evaluación de las propuestas.

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 06 de noviembre de 2007, a las 13:00 horas, en la Sala de juntas 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, D.F. 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, 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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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, recibo de luz, 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, pasaporte, 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 la regla 2.1.16. de la Resolución Miscelánea Fiscal de 2007. **Anexo No. 8.**

2.6.- VIGENCIA Y FIRMA DEL CONTRATO.

La vigencia del contrato será a partir del día 16 de noviembre de 2007 y hasta el 31 de mayo de 2010.

El contrato se firmará dentro de los 09 días naturales siguientes a la notificación del acto del fallo en la sala de juntas de la Dirección de Adquisiciones e Inventarios y Servicios, sita en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal., de conformidad al **Anexo No. 11.**





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

El Proveedor deberá estar en condiciones de comenzar con la prestación del servicio en su fase de transición a partir del onceavo día natural posterior a la firma del contrato. La fase de operación al 100% deberá iniciar a más tardar a partir del quinto mes posterior a la firma del contrato.

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 prestador 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 prestador del servicio.
- Que la ampliación del servicio sea debidamente justificada por el área requiriente.
- 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 prestador, 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) No inicie la prestación de los servicios objeto del contrato en la fecha pactada.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- b) No ejecute los trabajos de conformidad a lo establecido en el contrato, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- c) Suspenda injustificadamente los servicios materia del contrato.
- d) Incumpla durante 3 meses consecutivos los niveles de servicio, obligaciones fiscales de acuerdo a la Ley.
- e) Incumpla en los planes de trabajo autorizados o requerimientos específicos para solventar observaciones resultado, de cualquier auditoria o solicitud de información de cualquier autoridad.
- f) El índice de rotación de personal asignado al servicio sea mayor o igual al 30% anual.
- g) Por cualquier causa deje de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- h) Ceda en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del contrato.
- i) No de al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación del servicio contratado.
- j) Se declare en quiebra o suspensión de pagos o le sobreviene una huelga o por cualquier causa análoga.
- k) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el contrato y en sus anexos.

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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo 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.

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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

quede por lo menos un licitante que no haya sido descalificado. Cuando se cancele una licitación, se avisará al respecto y 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 los incisos A) y B) del 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 vencido el plazo de venta de bases de licitación, ningún interesado las adquiriera o habiéndolas adquirido, no se presenten proposiciones en el acto de presentación y apertura.
- B) No exista alguna que hubiere cubierto los requisitos solicitados en las bases.
- C) Sus precios no sean aceptables.

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.

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

Deberán presentarse en idioma español.

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:





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- 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 Bis de la Ley y al artículo 46 de su 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 realizará visitas a las oficinas e instalaciones de los licitantes o sitios en que opera, para evaluar su capacidad técnica y administrativa, así como las pruebas (demostración) de la aplicación o herramienta de software con la que se brindará el servicio objeto de la presente Licitación, de conformidad al **Anexo No. 10**, señalándose en el acto de presentación de propuestas técnicas y económicas las fechas en que se llevarán a cabo las visitas.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

6.2.- EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES ECONÓMICAS.

Se verificará que las mismas cumplan con los requisitos solicitados en estas bases, analizando los precios en función del mercado, garantizando la calidad de los productos que se utilicen, así como los salarios considerados en función a los establecidos por la Ley 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. 7** 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 acredite que cuenta con personal discapacitado, conforme a lo indicado en el artículo 14 de la Ley, o en su defecto, 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 y posteriormente los demás boletos empatados, con lo que se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones.

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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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.

8.- LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

La prestación del servicio, deberá llevarse a cabo en las instalaciones del licitante ganador. La Convocante, de acuerdo a sus necesidades podrá solicitar el apoyo directo en sitio, definiendo el número y tipo de especialistas que requiera.

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



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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 propuesta en original y de acuerdo a lo indicado en estas bases, de conformidad a lo establecido en el artículo 30 fracción II del Reglamento.
- E) 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.
- F) Presentar los **Anexos Nos.: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 9** 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**, en 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.
- 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 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley, en términos del **Anexo No. 5** el cual forma parte de las presentes bases.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- D) 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. 6** el cual forma parte de las presentes bases.
- E) 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. 9** el cual forma parte de las presentes bases.
- F) 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).
- G) Carta en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con experiencia en el Outsourcing respecto a los servicios solicitados objeto de esta licitación, por lo menos en alguna Institución Financiera o Bancaria.
- H) Carta en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con experiencia en proyectos de los procesos señalados en el **Anexo No. 04** o equivalentes.
- I) Carta en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con personal experimentado en la solución actual y propuesta de los procesos señalados en el **Anexo No. 04**.
- J) Carta en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con representación a nivel nacional.
- K) El Prestador del Servicio deberá comprobar haber proporcionado un servicio similar para el control presupuestal a alguna dependencia u organismo del sector gubernamental.
- L) Carta en la que el licitante manifieste bajo protesta de decir verdad, que es un Despacho de Contadores públicos y cuenta con experiencia en contabilidad e información bancaria, conocimientos de la normatividad emitida por la CNBV y cumplimiento de obligaciones fiscales comprobada.
- M) Carta compromiso en la que el licitante manifieste que se compromete a contar con la certificación ISO 9001:2000 en un plazo no mayor a 18 meses posteriores a su puesta en marcha, respecto de los procesos de los servicios a contratar de Contabilidad, Nómina e Impuestos.
- N) **Perfil de la empresa**

La empresa deberá demostrar mediante cartas de clientes y certificados que cuenta con los siguientes elementos:



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- ✚ Experiencia comprobable en proyectos semejantes de Outsourcing de Contabilidad, Nóminas, Impuestos y Mantenimiento de Sistemas en al menos una Institución Financiera o Bancaria.
- ✚ Contar con personal experimentado en la solución actual y propuesta.

O) Sin embargo, el Prestador del Servicio deberá comprobar que cuenta con el personal certificado, o ampliamente capacitado y experimentado, en la tecnología(s) o área administrativa que desempeñarán. Estas certificaciones deberán presentarse por escrito y los cursos de certificación o examen de certificación deberán haber sido impartido por el fabricante de la tecnología en cuestión, o por un Prestador del Servicio de Entrenamiento aprobado por el fabricante de dicha tecnología. Esta comprobación podrá ser requerida por el INSTITUTO FONACOT en cualquier momento de la vigencia del contrato para todos los empleados dedicados a la atención de los servicios objeto del presente contrato, anexando a los comprobantes de certificación un Currículum Vitae del personal en cuestión.

I) Presentar currículum, mencionando claramente los contactos de clientes (empresa, nombre del funcionario, puesto, dirección y teléfono) con los que se pueda validar esta información, dónde incluyan los siguientes requerimientos de experiencia para cada servicio:

- Servicio de Suministro, Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura del Sistema.
 - Experiencia en proyectos semejantes de outsourcing en al menos una institución financiera o bancaria
 - Experiencia en proyectos con acuerdos de niveles de servicio en al menos una institución financiera o bancaria
- Servicio de Mantenimiento y Desarrollo
 - El licitante de Servicios deberá de comprobar que cuenta con una metodología utilizada en al menos un proyecto anterior para el Desarrollo de Software, estando esta implementada 100% en su organización.
 - El licitante deberá de comprobar mediante la presentación de copias de licencias, que cuenta con herramientas automatizadas para soportar sus Metodologías de Trabajo y Calidad, como los procesos de CMM, Calidad, Testing, etc.
 - El licitante de Servicio deberá de comprobar que cuenta con la infraestructura y capacidad instalada para realizar procesos de desarrollo de Software bajo el modelo de "Fabrica de Software" comprobando lo siguiente, mediante la presentación de un documento descriptivo donde señale que cuenta con

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

hardware asignado para uso exclusivo de actividades de desarrollo en la fábrica, indicando características y capacidades de los equipos.

II) El licitante deberá presentar carta compromiso, en la que manifieste que el índice de rotación de la plantilla asignada al proyecto, será menor al 5% anual. Cualquier cambio en la plantilla de trabajo deberá ser sujeto a aprobación por parte del INSTITUTO FONACOT. Este indicador podrá formar parte de los niveles de servicio si el Instituto lo considerara pertinente. El personal mínimo requerido deberá estar contratado por el Licitante ya sea de manera subordinada o mediante algún esquema de prestación de servicios, a nivel nacional o mundial, con al menos 6 meses de antigüedad. Esto se comprobará presentando las altas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y/o Contratos de Servicios.

III) Presentar la plantilla del personal con el que se prestara el servicio, misma que no podrá variar en un índice mayor a lo solicitado en el inciso anterior.

- IV) El licitante deberá entregar copia de los siguientes certificados según el servicio que se indica:
- Servicio de Suministro, Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura del Sistema
 - Certificado ISO-9001 vigente

Perfil plantilla

I) Currículum (mencionando claramente los contactos de clientes con los que se pueda validar esta información), integrando copia de certificaciones y/o cursos de capacitación, dónde incluya al menos al personal que cumpla con los siguientes roles para Servicio de Suministro, Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura del Sistema:

GERENTE DE PROYECTO DE INFRAESTRUCTURA

- Experiencia como Gerente de Proyecto de Infraestructura en por lo menos tres proyectos de esta naturaleza en los últimos 3 años.
- Ingeniero titulado en Sistemas y/o Telecomunicaciones o carrera afín
- Certificación ITIL Foundations
- Experiencia en administración de centros mínimo 3 años
- Experiencia mínima de 2 años como líder de proyecto en administración de servicios de tecnología de información
- Haber estado a cargo de proyectos como implementación, migración o administración de infraestructura sobre plataformas Microsoft y Sun

EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

- Ingeniero en Sistemas y/o Telecomunicaciones o carrera afín
- Certificación ITIL Foundations

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Los siguientes requisitos varían dependiendo el tipo de especialización, señalando que al menos una persona del equipo de trabajo designado deberá cubrir cada uno de los siguientes rubros:

- Conocimiento en configuración de hardware, manejo de protocolos TCP/IP y configuración de redes LAN y WAN
- Experiencia en administración de portales WEB y webservices mínimo 2 años
- Certificado como administrador de sistemas operativos propuestos
- Administrador de Bases de Datos propuesta, entrenamiento en base de datos propuesta como DBA
- Para administradores de bases de datos se deberá comprobar experiencia mínima de 2 años administrando Bases de datos de la plataforma de especialidad que se solicita, así como 2 años en el diseño de bases de datos bajo la misma plataforma.
- Certificaciones de infraestructura de comunicaciones y seguridad integrada en la propuesta

OPERADORES

- Ingeniero en Sistemas y/o Telecomunicaciones o carrera afín
- Certificación ITIL Foundations
- Experiencia mínima de un año en operación de centros de datos.
- Conocimientos básicos de administración de sistemas operativos Solaris, Windows y RedHat Linux Enterprise Server

II) Currículum (mencionando claramente los contactos de clientes con los que se pueda validar esta información) , integrando copia de certificaciones y/o cursos de capacitación,, dónde incluya al menos al personal que cumpla con los siguientes roles para Servicio de Mantenimiento y Desarrollo:

GERENTE DE PROYECTO

Ingeniero de Sistemas, Licenciatura en Informática o carrera afín, con al menos 5 años experiencia en la administración y planeación de proyectos de tecnologías de información.

Amplia experiencia en la Administración y Planeación de Proyectos de Tecnología de Información que le habiliten para atender actividades de Gestión de Proyectos:

- Elaboración de enunciado del proyecto
- Definición de alcances
- Identificación de participantes y partes interesadas (stakeholders)
- Elaboración de estructura de desglose de trabajo (WBS)
- Elaboración de diagramas de red y cronogramas
- Definición de principales hitos
- Definición de presupuesto por proyecto

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- Elaboración de cronogramas
- Planeación de recursos
- Implantación de mecanismos de control de cambios
- Planear, ejecutar y controlar proyectos:
- Administración de Alcances
- Administración de Tiempos
- Administración de Costos
- Administración de Calidad
- Administración de Personal
- Administración de Comunicaciones
- Administración de Riesgos
- Administración de Suministros
- Monitoreo y reporte de avance
- Gestión de problemas

Experiencia en al menos tres contratos de alcance Nacional de semejantes características a las del presente contrato.

Experiencia y habilidades comprobadas en el reconocimiento de los riesgos que afectan directamente las probabilidades de éxito del proyecto.

Habilidades para la identificación de áreas de oportunidad en proyectos de tecnologías de información.

Habilidades en la identificación y definición de productos a desarrollar así como el pronóstico de tendencias tecnológicas y de negocio en beneficio del proyecto.

Habilidades en la conformación de grupos de trabajo de alto rendimiento para la atención de los proyectos de desarrollo.

Experiencia en administración de proyectos similares. (Incluir nombre y número de empleados aproximados de la organización que ponga como referencia).

Contar con certificación vigente como administrador de proyectos expedida por el Project Management Institute (PMI).

Contar con experiencia de al menos 4 años en la aplicación de metodologías de administración de proyectos basadas en el PMI.

Contar con certificación vigente expedida por ITIL Foundation (se deberá de anexar copia del certificado).

LÍDER DE PROYECTO

Ingeniero de Sistemas, Licenciatura en Informática o carrera afín, con al menos 3 años experiencia en la administración y planeación de proyectos de desarrollo de software, participando en las diferentes tareas inherentes a la implementación de sistemas tales como levantamiento, análisis, diseño, construcción, prueba, puesta a punto y capacitación de usuarios.

Experiencia en el diseño de Arquitecturas de cómputo.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Experiencia en el dominio de la coordinación de equipos de personal técnico enfocado al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de software de alta disponibilidad.

Facilidad de expresión, apto para trabajar bajo presión, capacidad de respuesta y organización en la resolución de incidentes urgentes.

Conocimientos de modelado de sistemas mediante el uso de UML (Lenguaje Unificado de Modelado).

Experiencia y habilidades en metodologías de desarrollo, tecnologías de software y prácticas de diseño, para así poder tomar decisiones adecuadas que garanticen el mejor desempeño, reusabilidad, robustez, portabilidad, flexibilidad, escalabilidad y mantenimiento de las aplicaciones con las que cuenta el Instituto.

Amplia experiencia en actividades de Proyectos de Desarrollo de Software.

Coordinación de actividades de proyectos de desarrollo

Coordinación, administración y aprovechamiento del manejo y asignación de recursos técnicos especializados.

Seguimiento del plan de trabajo por proyecto.

Planificación de actividades por proyecto.

Conocimientos sólidos en lenguajes de programación con los que están desarrollados el o los sistemas propuestos .

Conocimientos sólidos en el uso y manejo de los manejadores de bases de datos y sistemas operativos propuestos.

ANALISTA-PROGRAMADOR

Ingeniero de Sistemas, Licenciatura en Informática o carrera afín, con al menos 3 años experiencia en la administración y planeación de proyectos de desarrollo de sistemas, participando en las diferentes tareas inherentes a la implementación de software tales como levantamiento, análisis, diseño, construcción, prueba, puesta a punto y capacitación de usuarios, con los siguientes conocimientos:

Sólida experiencia en el levantamiento de información y análisis de procesos.

Experiencia en la metodología para el desarrollo de las aplicaciones y mantenimientos del sistema.

Experiencia en el diseño de Arquitecturas de cómputo.

Sólida experiencia en el desarrollo de sistemas por capas.

Experiencia en desarrollo de sistemas administrativos y financieros.

Experiencia mínima de 3 años en actividades de desarrollo de software como Programador

Habilidades y capacidad de adaptación a estándares de programación, pautas, lineamientos y restricciones del proyecto

Experiencia mínima de 2 años y conocimientos sólidos en lenguajes de programación con los que están desarrollados el o los sistemas propuestos

Conocimientos sólidos en el uso y manejo de los manejadores de bases de datos y sistemas operativos propuestos.

Habilidades que permitan poner en marcha y controlar el avance de los proyectos o mantenimientos de sistemas propuestos.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DOCUMENTADOR

Estudiante (mínimo 4to. Semestre) de Ingeniería / Licenciatura en sistemas o carrera a fin, o bien carrera técnica concluida afín a la informática.

Conocimientos de modelado de procesos y sistemas utilizando UML.

Experiencia en la integración y elaboración de documentación técnica de software.

TESTER

Estudiante (mínimo 4to. Semestre) de Ingeniería / Licenciatura en sistemas o carrera a fin, o bien carrera técnica concluida afín a la informática.

Conocimientos de metodologías formales para la verificación y validación de software.

Experiencia en la automatización de pruebas de software

Experiencia en la integración y elaboración de documentación de pruebas finales de software.

LIDERES DE CONTABILIDAD, DE NOMINA, DE OBLIGACIONES FISCALES Y DE PRESUPUESTO DEL SECTOR PUBLICO

Presentar currículum

Ser contador público titulado, en el que demuestre una experiencia mínima de tres años en la prestación de este servicio, tener conocimiento en contabilidad e información financiera y bancaria conocimiento de paquetería (windows Office)

LIDER DE ADQUISICIONES E INVENTARIOS.

Presentar currículum

Profesionista titulado con experiencia en el manejo de inventarios y adquisiciones del sector publico.

Experiencia mínima de tres años en la prestación de este servicio, conocimiento de paquetería (windows Office)

9.2.- PROPUESTA ECONÓMICA.

La propuesta económica, deberá contener la cotización del servicio ofertado conforme al **Anexo No. 7**, 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.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La metodología y el programa de capacitación deberán estar descritos en la propuesta técnica y su costo incluido en el costo total de la propuesta económica.

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:

La Convocante no otorgará anticipos.

Los pagos se efectuarán en Moneda Nacional previa conformidad de cada área usuaria, por los servicios recibidos y al haber cumplido con la prestación del servicio en el plazo y lugar establecido en el punto 8 y en el **Anexo No. 4**, proporcionando lo siguiente:

- a. Original de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara.
- b. Será entregada en las Oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur N. 452, Col. Roma Sur, Deleg. Cuauhtémoc, C.P. 06760, 1° piso en la oficina del Experto Funcionario en 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 del servicio presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 62 del Reglamento.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- d. El pago se efectuara en forma mensual mediante facturación por concepto de servicio efectivamente devengado y autorizado por el área usuaria, a través del mecanismo de cadenas productivas o del sistema denominado "Pago Interbancario", mediante depósito en la cuenta de cheques del licitante ganador.
- e. El último pago se efectuará contra la entrega-recepción de toda la información almacenada de cada servicio, durante la vigencia del contrato.

El INFONACOT pagará los servicios conforme éstos sean devengados a entera satisfacción de cada una de las áreas del Instituto conforme al servicio que le corresponda, de acuerdo al plan de trabajo convenido y considerando siempre las penalizaciones o deducciones en que se hubiese incurrido por retraso en los entregables o por fallas en los servicios.

| Concepto | Tipo | Descripción | Criterio de Aceptación | Precio |
|---|------------|---|---|--|
| Centro de Datos y Primer Prototipo | Entregable | Centro de datos Primario y Secundario, conteniendo instalada y en operación la Infraestructura que soportará los servicios en su fase inicial | El Proveedor mostrará físicamente la existencia de la infraestructura descrita | 10% sobre el costo total del servicio anual: |
| | | Software que cumple con las capacidades y características evaluadas, instalado y disponible para llevar a cabo pruebas iniciales para llevar a cabo las adecuaciones necesarias para cumplir con los requerimientos del Instituto | El Instituto validará que el software instalado cuenta con las características, capacidades de parametrización, evaluadas en el proceso de licitación | Presupuesto, Contabilidad, Factor Humano Adquisiciones Infraestructura |
| Servicio Operativo periodo de transición Contabilidad, presupuestos (SAI) | Servicio | Obtención de estados financieros y cumplimiento de las obligaciones fiscales. Seguimiento del ejercicio presupuestal. | Visto Bueno de aceptación de los usuarios | Con base en la cotización presentada |
| Servicio Operativo | Servicio | Validar y generar el | Visto Bueno de | Con base en |





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

| | | | | |
|--|----------|---|---|--------------------------------------|
| periodo de transición Factor Humano (SAI) | | proceso de nómina y cumplimiento de obligaciones fiscales | aceptación de los usuarios | la cotización presentada |
| Servicio y Sistema en Producción Presupuestos (Fase I) | Servicio | De acuerdo al plan de trabajo autorizado. | Visto Bueno de aceptación de los usuarios | Con base en la cotización presentada |
| Servicio y Sistema en Producción Contabilidad (Fase I) | Servicio | De acuerdo al plan de trabajo autorizado. | Visto Bueno de aceptación de los usuarios | Con base en la cotización presentada |
| Servicio y Sistema en Producción Factor Humano (Fase I) | Servicio | De acuerdo al plan de trabajo autorizado. | Visto Bueno de aceptación de los usuarios | Con base en la cotización presentada |
| Servicio y Sistema en Producción Adquisiciones (Fase I) | Servicio | De acuerdo al plan de trabajo autorizado. | Visto Bueno de aceptación de los usuarios | Con base en la cotización presentada |
| Servicio y Sistema en Producción Presupuestos (Escala Completa) | Servicio | De acuerdo al plan de trabajo autorizado. | Visto Bueno de aceptación de los usuarios | Con base en la cotización presentada |
| Servicio y Sistema en Producción Contabilidad (Escala Completa) | Servicio | De acuerdo al plan de trabajo autorizado. | Visto Bueno de aceptación de los usuarios | Con base en la cotización presentada |
| Servicio y Sistema en Producción Factor Humano (Escala Completa) | Servicio | De acuerdo al plan de trabajo autorizado. | Visto Bueno de aceptación de los usuarios | Con base en la cotización presentada |
| Servicio y Sistema en Producción Adquisiciones (Escala Completa) | Servicio | De acuerdo al plan de trabajo autorizado. | Visto Bueno de aceptación de los usuarios | Con base en la cotización presentada |

10.3.- IMPUESTOS Y DERECHOS.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

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.- PROPOSICIONES CONJUNTAS.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 34 párrafo II de la Ley, y del artículo 31 fracciones I y II incisos A), B), C), D) y E) del Reglamento de la misma Ley, dos o más personas podrán presentar conjuntamente proposiciones en las licitaciones sin necesidad de constituir una sociedad, o nueva sociedad en caso de personas morales, los interesados que no se encuentren en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 31, fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley, podrán agruparse para presentar una proposición, cumpliendo los siguientes aspectos:

- I. Tendrán derecho a participar adquiriendo, alguno de los integrantes del grupo, solamente un ejemplar de bases;
- II. Deberán celebrar entre todas las personas que integran la agrupación, un convenio en los términos de la legislación aplicable, en el que se establecerán con precisión los aspectos siguientes:
 - a) Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes, identificando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas morales, y de haberlas, sus reformas y modificaciones así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas;
 - b) Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas, identificando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación;
 - c) La designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la propuesta en el procedimiento de licitación, mismo que firmará la proposición;
 - d) La descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, y



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- e) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado en forma conjunta y solidaria con los demás integrantes, para comprometerse por cualquier responsabilidad derivada del contrato que se firme, y

En el supuesto de que resulte adjudicada una propuesta conjunta, el convenio indicado en la fracción II de este punto y la acreditación de las facultades del apoderado legal que formalizará el contrato respectivo, deberán constar en escritura pública, salvo que el contrato sea firmado por todas las personas que integran la propuesta conjunta o sus apoderados, quienes en lo individual, deberán acreditar su respectiva personalidad.

12.- GARANTIAS:

12.1.- GARANTÍA POR DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.

El Proveedor deberá ofrecer una garantía mínima de cinco años a partir de la terminación del contrato correspondiente, comprometiéndose a solucionar y corregir sin cargo para el Instituto FONACOT, cualquier problema relacionado con la prestación del servicio.

12.2.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.

De conformidad con lo previsto en el artículo 58 A del Reglamento, el licitante ganador, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza a mas 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 total del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado. Dicha fianza deberá ser otorgada a favor de la Convocante y deberá ser entregada en la Oficina del Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, así como las renovaciones anuales que serán entregas dentro de los primeros 10 (diez) días naturales de cada año durante la vigencia del contrato.

Las pólizas de fianza deberán 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 establecido en el artículo 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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.

13.- 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.

14.- PENAS CONVENCIONALES.

El INSTITUTO FONACOT 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% por cada día natural de atraso en el 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, 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 DEDUCCIONES.

Concepto 4.6 Servicio de suministro, soporte, mantenimiento y operación de la infraestructura y servicios del Sistema.

Se facturarán los servicios de manera mensual. El Instituto retendrá como deducción el porcentaje de la mensualidad correspondiente al rango al que corresponda la Calidad de Servicio lograda para el mes en cuestión, conforme se indica en la siguiente tabla de deducciones.

| Calidad de Servicios Lograda | | |
|------------------------------|-----------------|---|
| Limite inferior | Limite Superior | Porcentaje de la mensualidad a retener como deducción |
| 99.5% | 100% | 0% |





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

| | | |
|-------|----------|-----|
| 99.3% | 99.4999% | 5% |
| 99.1% | 99.2999% | 10% |
| 98.9% | 99.0999% | 15% |
| 98.7% | 98.8999% | 20% |
| 98.5% | 98.6999% | 25% |
| 98.3% | 98.4999% | 30% |
| 98.1% | 98.2999% | 35% |
| 97.9% | 98.0999% | 40% |
| 97.7% | 97.8999% | 45% |
| 0.0% | 97.6999% | 50% |

Quando la calidad de servicios lograda sea igual o superior al 99.5% pero inferior al 100%, se deducirá el porcentaje de servicio no cubierto sobre la mensualidad correspondiente.

El Prestador del Servicio se hará responsable por su acción u omisión, así como por su negligencia frente al Instituto, en relación con los servicios objeto del presente contrato.

La calidad de servicio será la que se utilice para aplicar las deducciones que correspondan, según se describe en el presente documento

Concepto 4.7 Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.

El pago de los servicios se realizará en forma mensual contra entrega y aceptación de la documentación de soporte que corresponda a cada servicio recibido.

Las solicitudes se pagarán conforme a la solicitud aprobada y los incidentes que no correspondan a atención de garantías se pagarán conforme a los recursos efectivamente empleados para su atención.

El Prestador del Servicio debe tener en cuenta que, para toda acción correctiva realizada en el proyecto y que no se derive por cambios a los requerimientos del producto, el Instituto la considera garantía y estas son sin cargo para el Instituto.

El Prestador deberá entregar al terminar cada mes y por cada uno de los servicios a cobrar, los siguientes documentos debidamente requisitados, estos documentos se integran a la Carpeta Mensual para Cobro, que deberá contener los documentos siguientes:

- a) Solicitudes de Servicio concluidas y aceptadas
- b) Avances de Solicitudes de servicio con duración de más de dos meses.
- c) Incidentes reportados al Prestador que no correspondan a garantías





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

La carpeta deberá considerar en todos los casos un cuadro resumen de cada una de las Solicitudes de Servicio e Incidencias para su cobro, este cuadro deberá ser aprobado por el Director de Tecnología de Información así como por el Gerente de Desarrollo de Sistemas del Instituto.

Asimismo se deberá incluir en la carpeta ya sea en medio magnético u óptico la documentación técnica y programas fuente (cuando se trate de desarrollos cuyo código fuente corresponda al INSTITUTO FONACOT) producidos en cada Solicitud de Servicio, Requerimiento e Incidente atendido.

El pago de los servicios, se efectuará conforme al parámetro de horas de trabajo-hombre, respecto a la actividad de cada una de las personas y por proyecto. Para el caso de proyectos con duración de más de dos meses, el prestador podrá presentar a cobro, los avances aceptados sobre etapas completas del desarrollo que se hayan terminado en el mes calendario anterior.

En caso de que se detecten errores, el Prestador realizará los ajustes necesarios en el tiempo acordado por ambas partes y en un plazo que no excederá de diez días hábiles. Una vez corregidos los errores o fallas, se llevarán a cabo nuevamente las pruebas de aceptación, con objeto de acreditar la operación normal de los servicios y proceda el pago correspondiente.

Las tarifas que oferte el Prestador son las mismas que se considerarán para cada una de las futuras Solicitudes de Servicio que se presenten una vez adjudicado el contrato y será con base a la tabla siguiente, considerando precios por Hora de los Perfiles del Personal que será asignado para los Servicios descritos en estas Bases de Licitación:

| ID | PERFIL | CANTIDAD DE PERSONAS | TARIFA POR HORA |
|----|-------------------------------|----------------------|-----------------|
| 1 | LÍDERES FUNCIONALES | 2 | |
| 2 | ANALISTAS / PROGRAMADORES SR. | 3 | |
| 3 | ANALISTAS / PROGRAMADORES JR. | 2 | |
| 4 | TESTER | 1 | |
| 5 | DOCUMENTADOR | 1 | |

Adicionalmente a la plantilla mínima, el Prestador de Servicios deberá contar con personal adicional a los grupos definidos anteriormente, con disponibilidad inmediata derivado de necesidades de las áreas usuarias o por requerimientos propios del periodo de transición.

La siguiente tabla presenta las penas convencionales y deducciones a ser aplicadas al Prestador por las desviaciones o fallas en el cumplimiento de los requerimientos solicitados.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

| Desviación o Falla | Medición | Penalización o Deducción |
|---|---|--|
| Tiempo de atención de fallas en los aplicativos soportados por el licitante | Conforme a los Niveles de servicio. | Se aplicará deducción del importe de 10 horas, costo por hora programador Sr. |
| Tiempo de resolución de fallas en los aplicativos soportados por el licitante | Conforme a los Niveles de Servicio. | Se aplicará deducción del importe de 10 horas, costo programador Sr. |
| Desviación máxima de la duración de un proyecto o entregable parcial | Conforme a la solicitud de servicio autorizada | Se aplicará penalización del 1% del monto autorizado del proyecto o solicitud por cada día o fracción de día calendario. 10% máximo permitido de desviación en la estimación del proyecto o entregable |
| Transición del proveedor actual | No mayor a 60 días naturales a partir de la firma del contrato | Por cada día o fracción de día de atraso con respecto al tiempo máximo de transición del proveedor actual, se aplicará el 1% sobre la facturación mensual. |
| Tiempo máximo de reemplazo por recurso | 5 días hábiles como máximo para reemplazar un recurso | Por cada día o fracción de día de atraso con respecto al tiempo máximo de reemplazo por recurso, se aplicará una penalización de 16 horas-hombre, con base al perfil del recurso a reemplazar |
| Tiempo máximo para incorporar nuevo personal a un proyecto existente | Días hábiles acordados entre el licitante ganador y el INSTITUTO durante la fase de definición del proyecto | Por cada día o fracción de día de atraso con respecto a la fecha estipulada de inicio del proyecto, se aplicará una penalización de 8 horas-hombre por recurso no incorporado. |

14.2.- 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.- DAÑOS Y PERJUICIOS.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Todas aquellas actividades que afecten el patrimonio por falta de enteros fiscales se considerarán daños y perjuicios.

16.- 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 3°, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, D.F., en horario de 9:00 a 15:00 horas, en días hábiles para la Convocante.

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, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a aquél en que ocurra el acto o el inconforme tenga conocimiento de éste.

17.- 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.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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):

R.F.C.:

Descripción del objeto social:

Reformas al acta constitutiva:

Relación de socios que han participado en las reformas:

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)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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 INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL 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)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

ANEXO No. 3

| DOCUMENTO SOLICITADO | PRESENTADO | |
|--|------------|----|
| | SI | NO |
| LA PROPUESTA TECNICA DEBERA CONTENER: | | |
| 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 Anexo No. 1 el cual forma parte de las presentes bases. | | |
| Copia del recibo de pago de 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 Anexo No. 2 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 Anexo No. 4 , que dice contener la descripción del servicio ofertado, de conformidad a lo señalado en dicho anexo, el cual forma parte integrante de estas 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 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley, en términos del Anexo No. 5 el cual forma parte de las presentes bases. | | |
| 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. 6 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 Anexo No. 9 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). | | |





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

| | | |
|--|--|--|
| Carta en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con experiencia en el Outsourcing respecto a los servicios solicitados objeto de esta licitación, por lo menos en alguna Institución Financiera o Bancaria. | | |
| Carta en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con experiencia en proyectos de los procesos señalados en el Anexo No. 04 o equivalentes. | | |
| Carta en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con personal experimentado en la solución actual y propuesta de los procesos señalados en el Anexo No. 04 . | | |
| Carta en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con representación a nivel nacional. | | |
| El Prestador del Servicio deberá comprobar haber proporcionado un servicio similar para el control presupuestal a alguna dependencia u organismo del sector gubernamental. | | |
| Carta en la que el licitante manifieste bajo protesta de decir verdad, que es un Despacho de Contadores públicos y cuenta con experiencia en contabilidad e información bancaria, conocimientos de la normatividad emitida por la CNBV y cumplimiento de obligaciones fiscales comprobada. | | |
| Carta compromiso en la que el licitante manifieste que se compromete a contar con la certificación ISO 9001:2000 en un plazo no mayor a 18 meses posteriores a su puesta en marcha, respecto de los procesos de los servicios a contratar de Contabilidad, Nómina e Impuestos. | | |
| Perfil de la empresa La empresa deberá demostrar mediante cartas de clientes y certificados que cuenta con los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ✚ Experiencia comprobable en proyectos semejantes de Outsourcing de Contabilidad, Nóminas, Impuestos y Mantenimiento de Sistemas en al menos una Institución Financiera o Bancaria. Contar con personal experimentado en la solución actual y propuesta. | | |
| Sin embargo, el Prestador del Servicio deberá comprobar que cuenta con el personal certificado, o ampliamente capacitado y experimentado, en la tecnología(s) o área administrativa que desempeñarán. Estas certificaciones deberán presentarse por escrito y los cursos de certificación o examen de certificación deberán haber sido impartido por el fabricante de la tecnología en cuestión, o por un Prestador del Servicio de Entrenamiento aprobado por el fabricante de dicha tecnología. Esta comprobación podrá ser requerida por el INSTITUTO FONACOT en cualquier momento de la vigencia del contrato para todos los empleados dedicados a la atención de los servicios objeto del presente contrato, anexando a los comprobantes de certificación un Currículum Vitae del personal en cuestión. | | |





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

| | | |
|---|--|--|
| <p>Presentar currículum, mencionando claramente los contactos de clientes (empresa, nombre del funcionario, puesto, dirección y teléfono) con los que se pueda validar esta información, dónde incluyan los siguientes requerimientos de experiencia para cada servicio.</p> | | |
| <p>El licitante deberá presentar carta compromiso, en la que manifieste que el índice de rotación de la plantilla asignada al proyecto, será menor al 5% anual. Cualquier cambio en la plantilla de trabajo deberá ser sujeto a aprobación por parte del INSTITUTO FONACOT. Este indicador podrá formar parte de los niveles de servicio si el Instituto lo considerara pertinente. El personal mínimo requerido deberá estar contratado por el Licitante ya sea de manera subordinada o mediante algún esquema de prestación de servicios, a nivel nacional o mundial, con al menos 6 meses de antigüedad. Esto se comprobará presentando las altas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y/o Contratos de Servicios.</p> | | |
| <p>Presentar la plantilla del personal con el que se prestara el servicio, misma que no podrá variar en un índice mayor a lo solicitado en el inciso anterior.</p> | | |
| <p>El licitante deberá entregar copia de los siguientes certificados según el servicio que se indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Suministro, Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura del Sistema ▪ Certificado ISO-9001 vigente | | |
| <p>Perfil plantilla Currículum (mencionando claramente los contactos de clientes con los que se pueda validar esta información), integrando copia de certificaciones y/o cursos de capacitación, dónde incluya al menos al personal que cumpla con los siguientes roles para Servicio de Suministro, Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura del Sistema:</p> | | |
| <p>Currículum (mencionando claramente los contactos de clientes con los que se pueda validar esta información) , integrando copia de certificaciones y/o cursos de capacitación,, dónde incluya al menos al personal que cumpla con los siguientes roles para Servicio de Mantenimiento y Desarrollo.</p> | | |





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

| DOCUMENTO SOLICITADO | PRESENTADO | |
|----------------------|------------|----|
| | SI | NO |

| | | |
|--|--|--|
| LA PROPUESTA ECONOMICA DEBERA CONTENER: | | |
| La Propuesta económica, Anexo No. 7. | | |

| | | |
|---|--|--|
| Quando resulte aplicable, deberá entregar el siguiente documento: | | |
| Quando 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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

ANEXO. NO. 4. ANEXO TECNICO

I. ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

El licitante deberá proporcionar un servicio integral de administración, fundamentado en los sistemas conocidos como ERP (*Enterprise Resource Planning*) y GRP (*Government Resource Planning*), que integre las funciones administrativas y financieras de presupuesto, contabilidad, tesorería, administración de adquisiciones, inventarios, ingresos, factor humano y de consultas ejecutivas, bajo el enfoque de una solución de negocio dentro del marco normativo gubernamental (federal) mexicano, propiedad del licitante ganador.

Los licitantes deberán considerar dentro de su propuesta, las adecuaciones o desarrollo de las diferentes interfaces necesarias con los sistemas existentes del Instituto FONACOT.

Que cuente con los recursos humanos, financieros y técnicos para desarrollar los servicios que se solicitan al momento de llevarse a cabo la licitación correspondiente y que además nunca le haya sido rescindido algún contrato que haya tenido con cualquier entidad gubernamental.

El Prestador del Servicio deberá de llevar a cabo la implementación del servicio conforme a las etapas y tiempos establecidos en el plan de transición establecido en estas bases.

El Prestador del Servicio deberá de proporcionar todos los manuales de usuario.

Es facultad y responsabilidad del Prestador del Servicio seleccionar la plataforma tecnológica correspondiente a infraestructura (servidores, comunicaciones, almacenamiento y respaldo), de todos y cada uno de los componentes de la solución que suministra.

El Prestador del Servicio tendrá máximo 3 meses, a partir de la firma de contrato, para instalar y poner a punto la infraestructura necesaria que soportará los servicios objeto de la presente licitación.

El pago por servicio de infraestructura iniciará conforme se liberen los servicios, fecha a partir de la cual se empezarán a aplicar las mediciones descritas en el capítulo de Administración de Niveles de Servicio descrito en el presente documento dentro del Concepto 4.6 Servicio Infraestructura, teniendo los siguientes porcentajes por cada servicio liberado:

| | Servicio | Porcentaje |
|---|--------------------------------------|------------|
| 1 | Presupuestos | 10 |
| 2 | Contabilidad y obligaciones fiscales | 40 |
| 3 | Factor Humano | 40 |



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

| | | |
|---|----------------------------|----|
| 4 | Adquisiciones e Inventario | 10 |
|---|----------------------------|----|

La infraestructura destinada a soportar los entornos productivos no podrá exceder los períodos de obsolescencia marcados en la siguiente tabla, en cuanto los demás entornos deberán considerar la compatibilidad de versiones con el entorno productivo, así como la capacidad de soportar los niveles de operación. Lo anterior será comprobado por medio de las facturas de compra de las piezas de infraestructura. Esta obsolescencia no tendrá efecto durante el último año del contrato ha acepción de algún cambio de equipo o componente.

| Tipo de Infraestructura | Período máximo de obsolescencia |
|--|---------------------------------|
| Servidores | 3 años |
| Infraestructura comunicaciones | 4 años |
| Infraestructura de almacenamiento y respaldo | 5 años |

El Prestador del Servicio deberá cuidar el período de vida de cada tecnología (EOL) dictado por el fabricante de cada componente de hardware y software.

Toda la infraestructura será propiedad del Prestador del Servicio, a excepción del equipamiento que el Instituto FONACOT entregue al Prestador del Servicio en custodia para su administración y operación.

Adicionalmente el Prestador del Servicio deberá contar con las licencias de uso de las herramientas que requiera y utilice para la operación y administración de los servicios y cuando dichas herramientas y licencias sean diferentes a aquellas con las que Instituto cuente o haya autorizado, el Prestador del Servicio deberá notificarlo por escrito con 1 semana de anticipación, para que el personal del Instituto manifieste su conformidad.

Metodología.

Los licitantes deberán presentar en su propuesta técnica una descripción de la metodología y herramientas que utilizarán para la implantación de los Servicios Integrales de Administración y Finanzas en el Instituto FONACOT.

Esta metodología y herramientas deberá incluir los siguientes aspectos, los cuales son enunciativos más no limitativos:

- Administración del Proyecto.
- Levantamiento de Información.
- Diagramación de los nuevos Procesos.
- Administración de Requerimientos.
- Administración de Riesgos.
- Seguimiento del Plan de Trabajo.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- Diseño de la Solución.
- Administración del Cambio Organizacional.
- Administración del equipo de trabajo.
- Seguimiento de Incidencias y errores.
- Aseguramiento de Calidad.
- Administración de las pruebas y sus resultados.
- Proceso para identificación y, en su caso, desarrollo de funcionalidad no cubierto por el GRP de manera estándar.
- Capacitación.
- Lista de verificación (Check list) de Criterios de Aceptación.
- Instalación del Sistema en Servidor y Clientes.
- Adecuaciones al sistema, con base a requerimientos específicos de la Institución.
- Pilotos.
- Administración de errores.
- Administración de los criterios de aceptación.
- Pruebas unitarias, integrales y de aceptación por parte de los usuarios.

Administración del Proyecto.

Derivado de su complejidad e integración el proyecto será dirigido por una persona por parte del Instituto FONACOT, que será designada al inicio del proyecto, en conjunto con un Director del Proyecto del Prestador del Servicio, entre cuyas responsabilidades estarán la validación y conducción del plan general de trabajo, la supervisión de cada una de las actividades del proyecto, la toma de decisiones necesarias para el desarrollo del proyecto y la liberación de las distintas etapas del mismo.

Ambiente de Operación.

El ambiente de operación de la Solución deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

La aplicación deberá ser accesible por los usuarios a través de un navegador de Internet MS Internet Explorer versión 7 o superior, mediante protocolos https.

La aplicación deberá ser capaz de ejecutarse en equipos compatibles con la siguiente infraestructura:

PC's con procesadores Pentium III o superior.

Con memoria de, al menos, 256 Mb o superior en Ram.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Disco duro de 40 Gbytes o mayor.

La aplicación deberá ser capaz de operar en los sistemas operativos:
Windows XP Professional Edition o superior

Funcionalidad Requerida.

Los requerimientos funcionales que deberá cubrir el SIAF se basan en las necesidades de negocio del Instituto FONACOT y, por lo tanto, deberán cubrirse en su totalidad.

Estos requerimientos deben cumplir las necesidades de las siguientes áreas de negocio del Instituto FONACOT:

- Presupuesto
- Contabilidad, Fiscal
- Tesorería
- Factor Humano
- Adquisiciones e Inventarios

La operación del SIAF en el Instituto FONACOT debe tener un enfoque de administración de recursos y considerar normas, procesos y catálogos gubernamentales federales vigentes, entre los que destacan los establecidos en los siguientes ordenamientos:

- Ley General de Bienes Nacionales.
- Ley Federal de Entidades Paraestatales y su Reglamento.
- Ley de Planeación.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su reglamento.
- Presupuesto de Egresos de la Federación.
- Ley de Ingresos de la Federación.
- Manual de Normas Presupuestarias de la Administración Pública Federal.
- Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.
- Estructura Programática.
- Cuenta de la Hacienda Pública Federal.
- Sistema Integral de Información.
- Circular 33 de la CNBV.
- Ley Federal del Trabajo.
- Lineamientos emitidos por la STPS.
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Ley federal del Derecho de autor





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

• Ley de propiedad industrial
Así como las demás disposiciones que resulten aplicables durante la vigencia del contrato a celebrar.

Es importante que las actualizaciones sean con base a las disposiciones que regulan las actividades de:

- Presupuestos.
- Contabilidad y obligaciones fiscales
- Tesorería.
- Factor Humano.
- Adquisiciones e Inventarios.

Los requerimientos que a continuación se presentan, se describen de manera conceptual al nivel de requerimiento del usuario o de negocio. Esto significa que en varios de ellos el resolverlo implicará la intervención de varias funcionalidades, pantallas, consultas, reportes, validaciones y procesos dentro del sistema, así como actualizaciones conforme a las disposiciones legales y fiscales. Las descripciones se presentan agrupadas por módulos y sub-módulos que, como se indicó, cumplen con las necesidades de las áreas de negocio del Instituto FONACOT.

Además guardar la información mínimo 6 años línea directa, histórico y en respaldos mayor de 10 años y de 12 años de acuerdo a la ley.

La Solución que propongan los licitantes debe cumplir con los requerimientos de funcionalidad detallados en este apartado.

- Realizar un proceso de homologación de claves de diferentes sistemas centros de utilidad conforme lo establezca el Instituto FONACOT con el proveedor.

CONSULTA EJECUTIVA

Consultas:

Herramienta que facilita el acceso y consulta a toda la información del Servicio Integral de Administración y Finanzas.

Crea grupos de consultas.

Visualiza indicadores de las áreas administrativas y financieras.

Maneja varias consultas a la vez en la misma pantalla.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Orientado a la alta dirección

Interfase y/o integración con hoja de cálculo.

Este módulo deberá ofrecer un análisis de la información del sistema orientada al soporte para la toma de decisiones a través de pantallas gráficas para la evaluación directa de la situación, permitiendo desglosar hasta el mínimo nivel de la información para indagar sobre las causas de dicho comportamiento de la información.

SEGURIDAD DEL SISTEMA

Aceptar la definición del máximo de intentos permitidos de acceso no exitosos, en el acceso inicial al sistema.

Prever la expiración automática de usuarios y de contraseñas y controlar el estado del usuario (activo, suspendido, vencido).

Definir usuarios y roles de seguridad para todos los módulos que integran el Servicio Integral de Administración y Finanzas.

Definir roles a los que se puede asignar un grupo seleccionado de aplicaciones y/o módulos de sistema.

Asignar derechos a usuarios a través de la definición de roles.

Asignar derechos a usuarios directamente sobre las aplicaciones.

Definir usuarios globales (súper usuarios).

CONCEPTO 4.1 SERVICIO PARA EL ÁREA DE PRESUPUESTOS

A.- Elaborar un catálogo que vincule las partidas presupuestales con el catálogo de cuentas contables.

B.- Suministrar una herramienta tecnológica que permita el registro de información para:

- Registrar el presupuesto de flujo de efectivo (ingresos y egresos) y su ejercicio por capítulo, partida y calendario.
- Registrar el presupuesto original asignado, el modificado y el presupuesto comprometido, por: capítulo, partidas, centros de costo y calendario mensual.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- Control y seguimiento al ejercicio del gasto (devengado y pagado).
- Validar y controlar la suficiencia presupuestal de forma previa a la autorización de pago y al registro contable.
- Controlar el pago a proveedores a través del sistema de cadenas productivas de Nacional Financiera.
- Control de anticipos y comprobaciones de gastos de viaje.
- Registrar y dar seguimiento a contratos y pedidos.
- Generar indicadores de gestión conforme a la metodología de Marco Lógico que determine la SHCP.

4.1.1 TRANSICIÓN

El instituto proporcionará para el arranque de las operaciones:

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento
- Catálogo Clasificador por Objeto del Gasto
- Realizará una plática de entendimiento con el proveedor
- La relación de cuentas contables del gasto corriente y de la inversión física y su vinculación actual con las partidas presupuestales GUIA CONTABLE-PRESUPUESTAL.
- Layouts para interfases actuales, como para generación de publicación en NAFIN, pago a proveedores, etc., con los campos requeridos para realizarlas.
- Listado de Contratos con monto, proveedor, número de contrato y fecha de vencimiento.
- Catálogo de Centros de Costos.
- Tarifas de gastos por comisión de viaje.
- Formato de los reportes a generar.

El periodo de transición será máximo de 3 meses previos al arranque de operaciones que deberá ser a partir del 01 de enero del 2008 dando continuidad al servicio presupuestal, en caso de que la nueva herramienta tecnológica requiera un periodo mayor de adecuación, todas las operaciones generadas a partir del 01 de enero de 2008 deberán ser transferidas a fecha valor en la nueva herramienta tecnológica manteniendo la continuidad de los servicios y asegurando la integridad de la información y su consulta, considerando la transferencia de los saldos iniciales previa autorización del área contable del Instituto.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

4.1.2. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO.

A.- El licitante ganador deberá elaborar el catálogo que vincule las partidas presupuestales de ingresos y egresos, con el catálogo de cuentas contables (Guía contable-presupuestal), para identificar las operaciones (registros y pólizas contables) que afecten la disponibilidad presupuestal (suficiencia de recursos). Esta vinculación deberá operar de manera automática en la herramienta tecnológica para la administración del presupuesto que se describe a continuación.

B.- El licitante ganador proporcionará una nueva herramienta tecnológica que permita:

1. Registrar el presupuesto original y modificado, a nivel de flujo de efectivo de ingresos y egresos, por capítulo, partida presupuestal y calendario mensual
2. Identificar las operaciones de ingreso (registros por pólizas contables) y afectarlas contra la partida presupuestal correspondiente.
3. Identificar las operaciones de egreso (registros por pólizas contables de pasivos y pagos), verificar las operaciones contra la suficiencia de recursos presupuestales y afectar la disponibilidad de las partidas presupuestales respectivas, con lo cual se autorizará el registro contable del pasivo y la generación del pago.
4. Integrar y generar el ejercicio del presupuesto a nivel de flujo de efectivo, por origen y aplicación de recursos, por capítulo, partida presupuestal y calendario mensual, con base en las operaciones contables que representan ingresos de efectivo tales como: cobranza, intereses y comisiones cobrados, IVA, préstamos bancarios, emisión de cebures, rendimientos financieros, beneficios y productos diversos sobre inversiones; así como las erogaciones de efectivo, tales como: gasto corriente, inversiones físicas, pago a distribuidores, intereses y comisiones pagadas, amortización de préstamos bancarios, amortización de cebures, pago de pasivos de ejercicios anteriores, otras erogaciones. Para tal efecto, la herramienta deberá vincular las partidas presupuestales con el catálogo de cuentas contables (Guía contable-presupuestal).
5. Registrar información para elaboración, seguimiento y control del presupuesto, del ejercicio del gasto y de los ingresos, considerando períodos con inicio y fin de vigencia calendarizados por mes y por año, tanto a nivel de Capítulos y partidas presupuestales a partir del Clasificador por Objeto del Gasto, así como por centros de costo individualmente o agrupados.
6. Identificar los momentos del presupuesto: anteproyecto de presupuesto, presupuesto autorizado, presupuesto modificado, presupuesto comprometido y el ejercicio del mismo que incluye devengado y pagado, así como la disponibilidad presupuestal remanente.
7. Proporcionar el presupuesto en tres vertientes: elaboración del presupuesto para el próximo año; seguimiento del ejercicio presupuestario del año en curso; seguimiento, cierre y archivo del ejercicio presupuestario del año anterior.
8. Permitir la visualización, el mantenimiento y actualización de los catálogos.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

9. Mantener registros históricos de los movimientos del presupuesto.
10. Dar seguimiento y control en el ejercicio en curso, respecto de los pagos relacionados con compromisos de ejercicios anteriores.
11. Manejar períodos con inicio y fin de vigencia calendarizados por mes y por año, para cada uno de los elementos de la Estructura Programática, tanto a nivel de Capítulos y partidas presupuestales a partir del Clasificador por Objeto del Gasto, así como por centros de costo individualmente o agrupados.
12. Generar las proyecciones automáticas del presupuesto de ingresos y egresos (flujo de efectivo), que maneje diferentes escenarios, a través de la aplicación de porcentajes o montos determinados a hipotéticas ampliaciones, reducciones, o transferencias compensadas entre partidas y presentación consolidada a nivel institucional.
13. Todos los datos (información) registrados en el presupuesto y en el gasto, así como los reportes, podrán ser consultados y exportables en archivo en formato Excel.
14. La Herramienta proporcionada para el presupuesto deberá estar integrada al resto de los módulos del servicio objeto de esta licitación, así como con las interfases con el CREDERE y el sistema de Tesorería.
15. Permitir la captura distribuida y en línea, de requerimientos a partir de los respectivos centros de costo, que facilite su análisis, distribución, justificación, concentración y autorización (validación) presupuestal y permita su agrupación por centros de costo y partida presupuestal y la consolidación institucional por partida presupuestal y calendarizada, para integrar el presupuesto del siguiente período anual.
16. Permitir el registro de las adecuaciones presupuestarias, relativas a: ampliaciones líquidas, reducciones líquidas, adecuaciones compensadas (ampliaciones y reducciones), que a partir del presupuesto original actualicen el presupuesto modificado, calendarizadas por mes, por partida y por centros de costos.
 - Las adecuaciones líquidas deberán registrarse como ampliaciones o reducciones al presupuesto modificado, por partida, centro de costo y calendarizadas.
 - Las adecuaciones compensadas que deriven de un trámite (póliza contable) de gasto que no tenga suficiencia presupuestal, deberán permitir y registrar el traspaso de recursos de otra partida presupuestal y centro de costos, o bien de una partida presupuestal y centro de costos a varias partidas y centros de costos, o de varias partidas presupuestales y centros de costo a una sola partida y centros de costo.
 - En todas las adecuaciones se deberá permitir el registro de un texto libre (concepto o justificación).
17. Validar de forma automática la suficiencia presupuestal y registro diario de cada operación de gasto devengado o gasto pagado.
18. La herramienta deberá considerar los ingresos y el gasto, sin el Impuesto al Valor Agregado (IVA), por partida presupuestal y cuenta contable, con base en las pólizas contables generadas.
19. Permitir la consulta de las pólizas contables que acumulan el gasto por partida y por centro de costo.
20. Permitir la visualización e impresión de los reportes señalados en el apartado de entregables.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

21. Detener en un buzón o bandeja las operaciones que no tengan suficiencia presupuestal para su análisis y en su caso la asignación manual de presupuesto con aviso al usuario de su autorización posterior, o para rechazo y la causa a través de un cuadro de texto.
22. Registrar las operaciones de ingreso por partida presupuestal, centros de costo y cuenta contable, con base en las pólizas contables de ingreso generadas.
23. Realizar cierres de períodos presupuestales por mes y por año, con el avance del mes y lo acumulado al mes, a nivel de partidas presupuestales del Clasificador por Objeto del Gasto, por centro de costo, por agrupación de centros de costo y consolidado del Instituto.
24. Permitir el seguimiento y control de los momentos presupuestales, que comprenden el registro del presupuesto comprometido con base a contratos y el gasto ejercido (que comprende el gasto devengado que cancela al presupuesto comprometido y el gasto pagado que cancela al gasto devengado), con cargo al Presupuesto Modificado, bajo proceso automático, considerando calendarización y registro por partida presupuestal, por centro de costos y consolidado por partida, con avance del mes y acumulado al mes.
25. Permitir el registro y seguimiento automático y/o manual para la autorización de compromisos presupuestales.
26. Permitir la distribución de gastos por las variables:
 - ➔ Porcentaje
 - ➔ Ajuste
27. Permitir realizar reclasificaciones del gasto durante el ejercicio presupuestal, de una partida presupuestal y centro de costo a otra partida y centro de costo, o de una partida presupuestal y centro de costo a varias partidas y centros de costo.
28. Calcular mensualmente los indicadores de gestión y financieros definidos por el Instituto FONACOT conforme a la metodología de Matriz de Marco Lógico señalada por la SHCP.
29. Permitir la validación de la afectación presupuestal de las pólizas contables de gasto para autorización de pago o rechazo al centro de costos que generó la operación.
30. Generar el listado (layout) de cuentas por pagar través de Nacional Financiera, a partir de la base de datos de proveedores y de la generación de pólizas de pago.
31. Visualizar, validar y actualizar con los acuses de recibo enviados por Nacional Financiera: publicado operado a través de un intermediario financiero, publicado vencido, publicado cancelado, así como para conciliar el catalogo de proveedores de Nacional Financiera con el catálogo del Instituto FONACOT.
32. Validar en forma automática el ejercicio de la intermediación financiera y envío de los datos y montos para el trámite de pago al intermediario financiero o al proveedor vía interfase con el sistema de Tesorería.
33. Permitir el suministro de recursos a través del fondo revolvente a los centros de costo; control, seguimiento y comprobación de gastos.
34. Permitir el control de las solicitudes de anticipos para gastos de viaje por número de empleado, por póliza contable, que verifique tarifas autorizadas por nivel jerárquico y por zonas económicas
35. Vincular la póliza contable de comprobación de gastos de viaje, con el anticipo relativo a la misma comisión.
36. Realizar la conciliación contable-presupuestal en forma automática.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

4.1.3. ENTREGABLES

A.- Guía Contable-Presupuestal (catálogo que vincule las partidas presupuestales con el catálogo de cuentas contables).

B.- La herramienta deberá generar información y reportes, por partida presupuestal, centros de costo y periodos definidos, sobre:

- La situación del ejercicio presupuestal por: capítulos y sus partidas presupuestales, centros de costo y calendario mensual, considerando variantes de agrupación por: centros de costo; por capítulos y partidas presupuestales, consolidado institucional por capítulo y partidas presupuestales.
- El Flujo de Efectivo, con el presupuesto de ingresos y egresos original y modificado, anual, programado del mes, programado al mes, por capítulo y partida presupuestal, comparativo contra lo ejercido en el mes, y lo ejercido acumulado al mes.
- La emisión de reportes deberá considerar: el presupuesto original anual, el presupuesto modificado anual, el presupuesto original acumulado al mes, el presupuesto modificado acumulado al mes; el presupuesto comprometido, el gasto devengado, y el gasto pagado (estos últimos dos conforman el gasto ejercido) del mes y acumulado al mes; el presupuesto disponible del mes (comparativo del presupuesto modificado del mes menos el gasto ejercido del mes), presupuesto disponible acumulado al mes (comparativo del presupuesto acumulado al mes menos el gasto ejercido acumulado al mes):
 - Presupuesto original
 - Entrega del presupuesto calendarizado por partida.
 - Ampliaciones líquidas
 - Reducciones líquidas
 - Adecuaciones compensadas
 - Presupuesto modificado
 - Presupuesto Comprometido
 - Gasto Devengado
 - Gasto Pagado
 - Gasto Ejercido (devengado más pagado)
 - Disponibilidad, (remanente por ejercer)
 - Presupuesto del Flujo de Efectivo de Ingresos y Egresos
 - Flujo de Efectivo real de ingresos y egresos.
- Todos aquellos reportes que deriven del control del presupuesto, para dar cumplimiento a las distintas normatividades del gobierno federal, como por ejemplo, el Sistema Integral de Información, el Sistema



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Integral de Planeación Estratégica, Indicadores de Gestión y de Marco Lógico, Seguimiento de metas presidenciales, entre otras.

4.1.4. NIVELES DE SERVICIO

El servicio en línea para captura de datos, consultas de información y extracción de reportes, deberá estar disponible de 8:30 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes. Los Sábados de 8:30 a 15:00 hrs.

La conciliación contable presupuestal deberá recibirse cada mes, dentro de los primeros 10 días naturales.

CONCEPTO 4.2. SERVICIO PARA EL ÁREA DE CONTABILIDAD

Deberán proporcionarse los servicios de contabilidad, conforme a la normatividad emitida por la CNBV, obligaciones fiscales, generando los reportes necesarios que permitan revisar y analizar la información financiera del Instituto, para cumplir los compromisos contraídos con entidades externas, autoridades, organismos fiscalizadores federales y/o locales, así como requerimientos de áreas del Instituto.

4.2.1. TRANSICIÓN

El instituto proporcionará para el arranque de las operaciones:

- Normatividad y lineamientos emitidos por la CNBV.
- Catálogo y guía contable de uso interno.
- Registro de operaciones actuales.
- Proceso de registro contable.
- Reportes Contables.
- Realizará una plática de entendimiento con el proveedor.

El instituto FONACOT proporcionará al licitante ganador la capacitación en el actual Módulo Contable del SAI (Sistema de Administración Integral) para dar continuidad a:

A) Los servicios de contabilidad considerando:

1. Validación diaria del registro contable (de la operación institucional) contra el documento fuente de acuerdo a los procedimientos contables (promedio 3300 pólizas mensuales)
2. Aplicación de las pólizas en los cierres diarios en el sistema.
3. Generación de pólizas por movimientos de activo fijo (inversiones, depreciaciones), consumibles y pagos anticipados (amortizaciones).
4. Archivo contable físico.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

5. Mantenimiento y seguimiento a la Guía Contable por nuevas operaciones, en estricto apego a las normas que emita la CNBV.
6. Atención a requerimientos de información (internos y externos).
7. Generación de reportes actuales.
8. Realización de conciliaciones bancarias en forma manual y establecer la interfase con el sistema de Tesorería para su registro automático, incluyendo en su caso los asientos contables que correspondan.
9. Control y seguimiento de la cartera bursatilizada (Cálculo del subordinado y conciliación de los saldos).
10. Determinación y registro de los efectos inflacionarios en forma mensual de acuerdo a las reglas de la CNBV (Aplicación del Boletín B-10).

B) Obligaciones fiscales considerando:

4. Validación de cifras (CREDERE Vs. SAI).
5. Cálculo y entero de los impuestos (incluye desde la elaboración, solicitud a la tesorería para el pago de los impuestos y envío por medios electrónicos "o el medio que proceda" del pago de las declaraciones) y cuotas dentro de los plazos establecidos por ley, con base a la información proporcionada por las distintas áreas operativas.
6. Realizar los registros contables de provisiones y de pago.
7. Conciliación mensual de bases de impuesto Vs. retenciones.
8. Conciliación mensual de retenciones Vs. los enteros correspondientes.
9. Atención a requerimientos de información (internos y externos).
10. Preparación y elaboración del dictamen fiscal.

El periodo de transición será máximo de 3 meses previos al arranque de operaciones que deberá ser a partir del 01 de enero del 2008 dando continuidad al servicio contable y aspectos fiscales, en caso de que la nueva herramienta tecnológica requiera un periodo mayor de adecuación, todas las operaciones generadas a partir del 01 de enero de 2008 deberán ser transferidas a fecha valor en la nueva herramienta tecnológica manteniendo la continuidad de los servicios y asegurando la integridad de la información y su consulta, considerando la transferencia de los saldos iniciales previa autorización del área contable del Instituto.

4.2.2. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

El Prestador proporcionará una herramienta tecnológica que **asegure la continuidad de los servicios señalados en los incisos A y B** del apartado de transición además de cumplir con las especificaciones técnicas señaladas en las presentes bases, así como los siguientes requerimientos:

1. Reestructura del catálogo contable con la homologación de las cuentas actuales en todas las áreas que afecten contablemente.
2. Parametrización de todos los conceptos asociados a toda la operación institucional.
3. Conciliación automática de saldos con las áreas del instituto que afecten en la contabilidad.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

4. Flexibilidad para registrar y aplicar operaciones a fecha valor y candado posterior al cierre mensual y sólo autorizado por contabilidad.
5. Emitir oportunamente los reportes que le requiera la CNBV al Instituto FONACOT con la periodicidad solicitada por el área contable.
6. Afectaciones contables y actualización de saldos en línea. Se deberá verificar diariamente en el sistema contable que no existan movimientos pendientes de aplicar y en su caso, dar seguimiento a cada uno de los mismos.
7. Se deberá verificar el cumplimiento de la normatividad contable y fiscal aplicable respecto a la documentación soporte de cada transacción registrada, en caso de no cumplir, deberá realizar las gestiones necesarias para su regularización.
8. Se revisarán y validarán los asientos contables debidamente autorizados con apego a lo establecido en la Guía Contable aprobada, derivados de las transacciones diarias de cada centro de utilidad.
9. Asegurar que las interfases con los sistemas se realicen automáticamente, manteniendo la integridad de la información vía cifras control (afectaciones contables en línea, con orígenes en los procesos de: Ingresos, Programación y Presupuestos, Tesorería, Factor Humano, Adquisiciones, Inventarios y Activos Fijo).
10. Se deberá verificar debidamente el control consecutivo de las pólizas de Diario, ingresos y egresos.
11. Establecer programa de revisiones sobre la base de pruebas selectivas, para comprobar que se respetan los procedimientos del resguardo, custodia y existencia física de la documentación, del archivo base (incluye el archivo institucional ubicado en las instalaciones del proveedor del Instituto FONACOT actualmente en Toluca).
12. Una vez autorizado el cierre contable (mensual) se deberán proporcionar los siguientes estados y reportes considerando flexibilidad total, en cuanto a diseño y contenido, para crearlos en forma automática en cualquier momento de acuerdo al periodo solicitado por el área de contabilidad:
 - o Balanza de Comprobación.
 - o Balance General.
 - o Estado de Resultados.
 - o Estado de cambios en la situación financiera.
 - o Estado de Variaciones en el Capital Contable
 - o Relaciones de balance.
 - o Auxiliares.
 - o Operaciones detalladas y su resumen del Flujo de Efectivo (Balance de Operación ejercido), en diferentes períodos y por Capítulos y Partidas.
 - o Estados de Cuenta.
 - o Informes para elaboración de la Cuenta Pública.
 - o Conciliaciones bancarias.
 - o Integración entre informes generados.
 - o Extracción de datos reales y de presupuestos sin límite de períodos.
 - o Fórmulas convencionales.
 - o Módulo de graficación.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

13. Los reportes mencionados en el numeral anterior, deberán ser exportables a Excel y compatibles con los demás sistemas institucionales, incluye la administración de versiones.
14. Candado para no registrar pólizas posteriores al cierre mensual definitivo autorizado por contabilidad.
15. Deberá explotarse la base de datos del sistema, para la emisión y revisión de los reportes financieros y regulatorios requeridos por el Instituto FONACOT.
16. Atender las solicitudes y requerimientos de información del Instituto FONACOT, solicitadas por los auditores externos e internos y de las Autoridades Fiscales y/o Gubernamentales que así lo requieran, previa instrucción del área de Contabilidad o de la Subdirección General de Finanzas.
17. Deberán registrarse y conciliarse los montos del almacén con los registros contables del sistema con las cifras de los inventarios, y en su caso deberán proponerse los ajustes para su autorización y registro.
18. Homologar el presupuesto con los registros contables, en cuanto este disponible en el sistema.
19. Manejo de períodos contables en línea.
20. Soporte simultáneo de contabilidad corporativa y contabilidad fiscal, en su caso analizar la operación institucional para identificar los conceptos no deducibles, aperturando los niveles que procedan.
21. Manejo de múltiples monedas y fluctuación cambiaria.
22. Inactivación o bloqueo temporal de cuentas.
23. Manejo de pólizas recurrentes y de distribución por bancos.
24. Privilegios de súper usuario para crear el registro contable sin el documento propósito de pólizas no recurrentes.
25. Autorización o modificación de pólizas, previo a su aplicación contable.
26. Asignación automática de fecha de captura, fecha de aplicación y número de póliza con el candado que asegure únicamente la captura de las operaciones del mes (excepto aquellas autorizadas por contabilidad).
27. Clasificación de pólizas por sistemas de origen y sub-origen.
28. Emisión de pólizas retroactivas (Fecha valor).
29. Emisión de pólizas de valuación y conversión de moneda extranjera, de acuerdo al tipo de cambio del día, incluyendo otros registros contables.
30. Reporte automático por generación de divisas.
31. Integración de la información requerida por la BMV trimestral, semestral y anual, conforme a lo solicitado por la misma.
32. Verificación del criterio de la partida doble en cuanto a su naturaleza (cuentas acreedoras y deudoras) y a su tipo (cuentas de balance, resultados y de orden).
33. Posibilidad de efectuar análisis en cualquier transacción contable registrada, con el fin de poder conocer la transacción origen.
34. Manejo de múltiples funciones de consulta (póliza, transacciones, actividad de cuenta, subcuenta, sujeto, saldos, fechas, etc.)
35. Cálculo de la rentabilidad por producto y centro de utilidad, considerando las reglas de negocio internas para prorrateos de costos y gastos.
36. Tabla histórica de datos para comparar datos entre períodos.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Cuentas por Cobrar

37. Controlar el grupo de deudores diversos conforme a la antigüedad de operaciones, registro de reservas correspondientes y emisión automática de dictámenes.
38. Múltiples informes y consultas de antigüedad de saldos.
39. Múltiples informes y consultas sobre la gestión de cobro.
40. Definir control por áreas y niveles de usuario para seguimiento y antigüedad de operaciones de CNBV.

Cuentas por Pagar

41. Clasificación flexible y abierta de proveedores.
42. Asegurarse de la aplicación correcta de la interfase del proceso de pago.
43. Múltiples consultas y reportes operativos y gerenciales.

4.2.3. ENTREGABLES

A continuación se indica los informes que el proveedor deberá proporcionar:

- ✓ Balanza de Comprobación.
- ✓ Balance General.
- ✓ Estado de Resultados.
- ✓ Estado de cambios en la situación financiera.
- ✓ Estado de Variaciones en el Capital Contable.
- ✓ Estados financieros internos comparativos.
- ✓ Relaciones de balance.
- ✓ Auxiliares.
- ✓ Operaciones detalladas y su resumen del Flujo de Efectivo (Balance de Operación ejercido)
- ✓ Estados de Cuenta.
- ✓ Informes para elaboración de la Cuenta Pública.
- ✓ Conciliaciones bancarias.
- ✓ Integración entre informes generados.
- ✓ Extracción de datos reales y de presupuestos sin límite de períodos.
- ✓ Fórmulas convencionales.
- ✓ Módulo de graficación.

Proporcionar una base de datos para explotar información contable de acuerdo al corte de mes (cierres definitivos mensuales). Todas las áreas o acceso de acuerdo a niveles, así como su emisión y revisión de los reportes financieros y regulatorios requeridos por el Instituto FONACOT, conforme a la normatividad del la CNBV.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Elaborar todos aquellos reportes e informes necesarios para dar cumplimiento a las distintas normatividades del gobierno federal, como por ejemplo, CNBV, BMV, SHCP, Indicadores de Gestión, Seguimiento de metas presidenciales, entre otras.

4.2.4. NIVELES DE SERVICIO

Respetar los calendarios de pago establecidos por la ley para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

El servicio en línea para captura de datos, consultas de información y extracción de reportes, deberá estar disponible de 8:30 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes. Los Sábados de 8:30 a 15:00 hrs.

La conciliación contable deberá recibirse máximo al tercer día hábil después de la autorización del cierre mensual.

Una vez autorizado el cierre contable (mensual) generar y proporcionar los estados y reportes en forma automática (en línea) de acuerdo al periodo solicitado por el área de contabilidad en características de servicio.

CONCEPTO 4.3. SERVICIO PARA EL ÁREA DE TESORERÍA

Deberá proporcionar las interfases necesarias con los demás módulos del sistema integral de administración para generar la interfase con los sistemas de Tesorería.

- ✓ Interfase con los sistemas de Tesorería.
- ✓ Lectura del Sistema Integral para la extracción de datos para realizar pagos e informar los pagos efectuados con su identificación de estatus a través de interfases.

CONCEPTO 4.4 SERVICIO PARA EL ÁREA DE FACTOR HUMANO

Se deberán procesar y entregar los resultados del cálculo de los diferentes tipos de nóminas ordinarias y especiales del Instituto por tipo de empleado tales como mandos medios y superiores, empleados operativos de confianza, empleados sindicalizados y eventuales, así como el personal de servicio social y el contratado por honorarios asimilables, ubicados en oficinas centrales y direcciones regionales, estatales, de plaza y oficinas metropolitanas, se asegurará su confidencialidad, oportunidad y confiabilidad; obteniendo para ello en tiempo y forma de acuerdo al calendario determinado por el Instituto, los reportes electrónicos necesarios que permitirán realizar el pago de la nómina, de impuestos y contribuciones inherentes, mediante depósitos directos a las cuentas de los empleados a nivel nacional.

4.4.1. TRANSICIÓN





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

El instituto proporcionará para el arranque de las operaciones:

- Contrato Colectivo de Trabajo y plantilla autorizada y ocupada por centro de costos, puestos y nivel salarial
- Catálogo de prestaciones y deducciones
- Normatividad vigente a nivel nacional
- Respaldos del Sistema SUA y acumulados.
- Registro de operaciones actuales
- Proceso de registro contable
- Reportes de nomina
- Realizará una plática de entendimiento con el proveedor

El instituto FONACOT proporcionará al licitante ganador la capacitación en el actual sistema SAI (Sistema de Administración Integral) en cada uno de los módulos de Factor Humano para dar continuidad a:

A) Los servicios de nomina considerando:

1. Validación, calculo y entrega de las nominas
2. Aplicación de las pólizas con la interfase con contabilidad.
3. Criterios de finiquitos y liquidaciones.

B) Obligaciones fiscales considerando:

4. Validación de cifras con el sistema SUA
5. Cálculo y entero de los impuestos relacionados con las nominas (incluye desde la elaboración, solicitud a la tesorería para el pago de los impuestos y envío por medios electrónicos "o el medio que proceda" del pago de las declaraciones) y cuotas dentro de los plazos establecidos por ley.

El periodo de transición será máximo de 3 meses previos al arranque de operaciones que deberá ser a partir del 01 de enero del 2008 dando continuidad al servicio de nomina y aspectos fiscales, en caso de que la nueva herramienta tecnológica requiera un periodo mayor de adecuación, todas las operaciones generadas a partir del 01 de enero de 2008 deberán ser transferidas a fecha valor en la nueva herramienta tecnológica manteniendo la continuidad de los servicios y asegurando la integridad de la información y su consulta, considerando la transferencia de los saldos iniciales previa autorización del área contable del Instituto.

4.4.2. SITUACIÓN ACTUAL

Servicios Actuales

Proceso y entrega de resultados de las nóminas (ordinarias y especiales) del Instituto de conformidad a los periodos establecidos.

Emisión de reportes electrónicos que permiten realizar el pago de la nómina a nivel nacional de los empleados del Instituto.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Cálculo y generación de informes para presentar ante las diversas dependencias oficiales (SHCP, SAT, INFONAVIT, IMSS, SAR y Secretarías de Finanzas o tesorerías locales a nivel nacional) los pagos necesarios, avisos y cualquier modificación de índole fiscal del Instituto.

Registro de Información

El registro de información se lleva a cabo mediante un sistema integral propiedad del Instituto y que se denomina Sistema de Administración Integral "SAI", el cual incorpora dos módulos que alimentan de información al de Nómina, Prestaciones y Factor Humano.

La captura de información, se lleva a cabo desde 2 puntos principales, todas las incidencias se capturan en las delegaciones de los diferentes Estados del País a través de la pantalla de incidencias, este crea un buzón electrónico donde se determina si aplica o no.

El módulo de Factor Humano aporta la información referente a los empleados (altas, bajas y modificaciones salariales), así mismo el módulo de Prestaciones aporta lo referente a vacaciones, prestamos, créditos etc.

Existen otras actividades que se realizan de forma externa al sistema, tal es el caso de la Determinación de los Impuestos Locales; Pagos efectuados fuera de las nóminas ordinarias y su acumulación al SAI-NOMINA; Determinación de las retenciones del Impuesto Sobre la Renta mensual; Amarres de las Nóminas Contra Registros Contables, entre otros.

4.4.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El licitante ganador proporcionará una nueva herramienta tecnológica que **asegure la continuidad de los servicios señalados anteriormente** además de cumplir con las especificaciones técnicas señaladas en las presentes bases, así como los siguientes requerimientos:

1. Coordinará y notificará oportunamente a cada Centro de Utilidad y Costos, de los periodos de captura y fechas límite de cada tipo de nómina.
2. De manera continua, se dará soporte inmediato por correo electrónico, fax y vía telefónica, a los Centros de Utilidad y Costos, en oficinas centrales y direcciones regionales, estatales y de plaza, este servicio se dará de ser necesario de forma personal, hasta satisfacer las dudas y observaciones de los procesos a seguir en el sistema.
3. El Prestador de servicios deberá resolver las fallas del sistema de forma inmediata, aplicando el procedimiento alterno para cumplir con el registro de información de acuerdo a calendario.
4. El prestador de servicios informará oficialmente al Instituto Fonacot de cambios en legislación federal o estatal o de cualquier Institución que regule las aplicaciones en materia laboral, que afecten el cálculo de la



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- nómina y la presentación de obligaciones ante dichas instancias, para que dichos cambios se apliquen a la nómina.
5. Valida la información cargada por los Centros de Utilidad y Costos.
 6. Valida los movimientos ingresados por el área de nómina y el área de contratación.
 7. Valida la aplicación de incrementos salariales y/o cambios de puesto.
 8. En su caso calcula y aplica pago de retroactivos.
 9. Procesa Nómina.
 10. Valida los descuentos fijos calculados, aplicados al sistema, como préstamos, crédito Infonavit, crédito Fonacot y Fondo de ahorro, etc.
 11. Valida los descuentos por excepción, como devoluciones, recuperación de pagos improcedentes, descuentos no aplicados, cuotas especiales, premios de puntualidad, etc.
 12. Realiza el cálculo de los diferentes conceptos de pagos cargados al Sistema. (Tiempo Extra, Compensación por alumbramiento, cobertura de puestos, etc.) y valida los cálculos.
 13. Genera Reportes de Nómina.
 14. Acumula la información procesada en la Nómina.
 15. Realiza los respaldos de la información contenida y procesada en el sistema de forma diaria, semanal, quincenal, mensual y anual
 16. El Prestador de Servicios realizara el mantenimiento necesario al Sistema, para satisfacer las mecánicas de cálculo de acuerdo a las diversas legislaciones correspondientes, cambios en las políticas, sindicales y de cualquier otra necesidad del Instituto Fonacot o una entidad fiscalizadora o gubernamental que tenga injerencia en el Instituto Fonacot.
 17. Emitirá pre-nóminas y entregara los resultados de la validación al área de nómina para su visto bueno.
 18. Verificara la correcta aplicación de incidencias, aplicación de prestaciones y deducciones fijas o por excepción.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

19. Genera impresión de recibos de Nómina y entrega al Instituto Fonacot.
20. Emitirá nominas especiales como son aguinaldo, fondo de ahorro, bono navideño, bono anual, etc., de acuerdo a las fechas y lineamientos que le de el Instituto Fonacot.
21. Genera reporte de solicitudes de Cheque para Nómina.
22. Genera reportes del personal de la nómina de base y confianza con numero de cuenta que se paga por transferencia bancaria.
23. Genera reportes del personal de la nómina de base y confianza que se paga por cheque.
24. Genera reportes y dispositivo magnético del Fondo de Ahorro en forma quincenal y los entrega al Instituto Fonacot.
25. Realiza y valida el calculo mensual de vales de despensa
26. Genera dispositivo magnético y reportes de vales de despensa.
27. Entrega información al Instituto Fonacot para su solicitud al proveedor.
28. Genera y valida pólizas de Nóminas.
29. Reporte de pólizas de Nómina.
30. Realiza la interfase de Nómina al modulo de Contabilidad.
31. Calcula y valida el importe de impuesto a pagar.
32. Elabora papeles de trabajo del cálculo.
33. Elabora los formatos de pago de impuesto.
34. Genera solicitud de cheques para el pago.
35. Envía a auditores y al Instituto Fonacot la información solicitada para revisión del proceso de nómina.
36. Atención de requerimientos y aclaraciones a las diferentes instituciones federales y locales.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

37. Elabora y valida las declaraciones anuales informativas y constancias de retención por sueldos.
38. Calcula la variabilidad bimestral de SDI.
39. Genera dispositivos magnéticos y reportes de movimientos al IMSS.
40. Calcula cuotas obrero-patronales, mensuales y bimestrales.
41. Atiende requerimientos y aclaraciones a las diferentes instituciones federales y locales.
42. Acumula en el Sistema los diferentes pagos realizados fuera del proceso de Nómina, generando la póliza contable correspondiente.
43. Elabora los cálculos de finiquito y/o liquidación del personal.

Se deberá realizar el proceso de entrega de recibos y resultados, el cuál deberá realizarse de acuerdo a un calendario de actividades establecido por el Instituto, ésta entrega se realizará al área designada por el Instituto, proporcionando una impresión de la nómina, de los recibos correspondientes y de un medio magnético. También se requiere generar los avisos de pago necesarios cualquier modificación de índole fiscal del Instituto para dar cumplimiento con las obligaciones patronales contenidas en las leyes y disposiciones vigentes que rigen la nómina, esta información será entregada al Instituto para que éste las presente ante las diversas dependencias oficiales (SHCP, INFONAVIT, SAR, IMSS, SECR DE FINANZAS O TESORERIAS LOCALES A NIVEL NACIONAL), será necesario realizar de manera expresa cualquier aclaración a nivel nacional ante las autoridades correspondientes.

Funcionalidad

Es indispensable que exista una integración total entre este módulo y los demás de la herramienta que proporcione el licitante ganador entre todos los sub-módulos de Factor Humano que a continuación se señalan:

Puestos

Organiza la estructura jerárquica de la organización.

Suministra el inventario de plazas.

Realiza el manejo de departamentos.

Parametrización de los niveles de la Organización.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Registra la definición de requisitos de los puestos, permitiendo una ponderación asociada al nivel de importancia en su desempeño.

Brinda información sobre el comportamiento histórico y futuro de cada puesto.

Maneja la estructura Organizacional.

Maneja dinámicamente los puestos.

Manejo de analítico de puestos, plazas y tabuladores de sueldos aprobados por la SHCP.

Parametrización de los niveles de la organización de la Institución, determinando categorías, código de puesto, niveles salariales y prestaciones.

Facilitación de la definición de requisitos de cada puesto, sus funciones, exámenes, documentación y su responsabilidad.

Generación en forma automática de las tablas de salarios y mantenimiento a los archivos históricos de componentes y configuraciones salariales.

Manejo de múltiples tablas de salario por tipo de puesto.

Registro de "vacancia" por plazas y por área (Centro de Costo).

Manejo de consultas gráficas de la estructura organizacional y plazas asociadas a ella.

- Exportación de datos a Excel (De toda la información de R.H.)

Expediente de Personal

Proporciona la información necesaria en línea a los usuarios del sistema sobre el personal de la organización y el detalle de su historia laboral, tales como:

- Datos personales
- Datos laborales
- Trayectoria en la organización
- Posicionamiento en la organización
- Captura de la foto digitalizada del empleado.
- Datos de familia (registro de cumpleaños, sexo, etc)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Esta información deber ser exportable a excel.

Registro de datos para seguro de gastos médicos mayores y su control en derechos y sus reportes.

Registro del personal con autorización de becas, el control de sus calificaciones y el registro detallado (Interfase con nómina)

Asocia cualquier tipo de información del personal con la opción de datos variables (definidos por el usuario).

Asocia la información de la organización a cada uno de los empleados.

Brinda la información sobre el desarrollo del personal.

Establece datos sobre la historia laboral y salarial.

Muestra la hoja de vida del empleado.

Consulta el historial de acciones o movimientos de personal.

Lleva un registro de toda la información básica de los empleados, tanto en su aspecto personal como en su trayectoria laboral (Registros de datos y generación de informes de los padres de empleados, hijos, etc.) Ejemplo: registro de cumpleaños de hijos, etc.

Lleva un registro del historial de capacitación por empleado.

Actualiza en línea las modificaciones a los registros, con base a movimientos de los módulos asociados.

Vinculación con los sistemas del Instituto como: CREDERE, herramienta tecnológica de inventarios, extensiones telefónicas, directorio activo, que refleje los cambios que realicen en los catálogos originados en factor humano para mantener actualizada en línea la información vigente (incluye altas, bajas y movimientos de empleados) para su operación diaria y actualizada en el sistema.

Facilidad de generar los reportes de adeudos con contabilidad, en caso de que el empleado se de baja.

Proporciona reportes e información, personal o colectiva, de los conceptos y períodos que maneja tanto el módulo de Factor Humano, como los asociados.

Información de diferentes módulos asociados, al registro de cada uno de los empleados.

Salarios





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Parametrización de diversos tipos de políticas salariales.

Cálculo de la gratificación basado en la normatividad y en el registro de asistencia digital.

Registro de importancia de encuestas salariales externas e internas.

Debe equiparar los códigos de puestos con las encuestas.

Elaboración de equiparación por puntaje.

Análisis estadísticos por los rangos de puestos y por diversos criterios salariales.

Generación de ajustes salariales vía acciones y/o movimientos de personal.

Integración con los otros módulos de Factor Humano.

Reclutamiento y Selección

Administración de altas y bajas de empleados.

Manejo de promociones.

Administración de catálogos de centro de costos, puestos y tipo de empleado.

Control de las licencias.

Control de la pensión alimenticia.

Programación de cursos.

Administración de movimientos de eventuales.

Control de la reactivación de empleados.

Generación de constancias de ingresos.

Apoya los procesos de requerimientos de personal y selección, bolsa de oferentes, registro de candidatos y el manejo de concursos internos y externos, proporcionando seguimiento en sus diferentes etapas.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Administra la información curricular de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT.

Genera los requisitos de contratación, a partir de los perfiles de los puestos y permite el establecimiento de valores ponderables para cada requisito.

Lleva el registro de las evaluaciones de exámenes técnicos, psicométricos y médicos.

Permite la solicitud de un candidato a varios puestos.

Suministra información de posibles candidatos a un puesto.

Registra los contratos, a partir de la contratación; los actualiza al existir modificaciones e incorpora la información necesaria en los otros módulos.

Enviar por e-mail al nuevo empleado el código de ética y conducta para su conocimiento y generar estadístico de envíos.

Realiza la actualización de los archivos asociados, al momento de la contratación del prospecto y la apertura del expediente correspondiente con los datos básicos.

Administra el registro de competencias del candidato.

Movimientos de Personal

Facilita lograr altos niveles de eficiencia en el proceso de trámite de movimientos del personal de la institución.

Facilita la parametrización total de los movimientos por los que atraviesa un empleado durante su ciclo laboral en la organización.

Administra los movimientos que se generan desde otros módulos (ejemplo: liquidaciones, reclutamiento y selección).

Genera un control histórico de los diferentes movimientos del personal.

Administra en forma centralizada y/o descentralizada la organización del Factor Humano.

Generación masiva de acciones para movimientos específicos, que normalmente consumen muchas horas/hombre en la organización de recursos humanos.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Los movimientos se refieren a altas, bajas, promociones, despromociones, cambios de adscripción, estatus general del empleado (historial)

Aplica aumentos de salario retroactivos y genera automáticamente los cambios a nómina.

Registra la información del personal, relacionada con valuación de puestos de acuerdo a la normatividad y evaluación del desempeño.

Prestaciones

Control y administración de los préstamos personales.

Control de vacaciones.

Administración de los seguros de gastos médicos mayores y de auto.

Generación de reportes.

Administra las diferentes prestaciones de todo tipo que brinda la institución a sus empleados.

Clasifica las prestaciones en múltiples categorías.

Calcula el impacto económico de las prestaciones, tanto desde el punto de vista del empleado como de la institución.

Lleva el control de prestaciones asignadas a empleados y a sus familiares del empleado.

Asigna automáticamente en la nómina las prestaciones que la afectan (Incluir la aprobación de Beca).

Calcula los importes que afectan al ISR de cada empleado por concepto de prestaciones y su conciliación mensual. (en tiempo real)

Elabora reportes de la asignación de las prestaciones, presentándolos por diferentes agrupaciones. Además, generar los dispositivos magnéticos y reportes de vales de despensa y entregar información al Instituto FONACOT para su solicitud al Proveedor.

Estructura Salarial

Genera de forma automática las tablas de salario y proporciona mantenimiento a los archivos históricos de componentes y configuraciones salariales.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Maneja múltiples tablas de salario por tipo de puesto.

Genera en forma automática tablas de salario.

Administra la configuración de conceptos de percepciones, deducciones, aportaciones, gravables, exentos.

Permite la agrupación lógica de conceptos.

Administra la configuración de faltas, retardos, sanciones, etc., por concepto.

Almacena históricamente tablas de salario, componentes salariales y fórmulas relacionadas.

Brinda mantenimiento de fórmulas salariales de los usuarios.

Nota: Es importante respetar los entregables con solución inmediata y respuesta ágiles de acuerdo al calendario especificado por el área de nómina. Cumplir las fechas establecidas por la ley respecto a lineamientos señalados por nómina.

Control de Asistencia y Reloj Checador Digital

Importa, interpreta y controla las marcas del reloj digital que registran la hora de entrada y salida del personal, lo que permite alimentar las percepciones y deducciones de salario ordinario y extraordinario del personal, por asistencias, faltas, retrasos, tiempos extras autorizados y otros conceptos que afecten la nómina. (No es posible tenerlo en una segunda fase, ya que es esencial para las incidencias y cálculo de la nómina)

Permite la configuración y manejo simultáneo de diferentes formatos de checador digital.

Lleva el control de faltas, retardos y salidas anticipadas del personal y de los diversos factores que pueden estar afectando la presencia del personal en la institución.

Parametrización de las ausencias, tiempo extraordinario y sus diversas categorías.

Cálculo de horas extras de acuerdo al turno.

Genera automáticamente las sanciones de acuerdo a la incidencia de la ausencia o el retardo.

Asignación de las asistencias automáticamente como percepción en la nómina.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Mantiene un historial de asistencias por empleado.

Control de causas de ausentismo por accidentes, enfermedades (identificando aquellas consideradas como profesionales), etc.

Cuantificación del costo por ausentismo y retardos.

Contempla un proceso distribuido en las unidades administrativas de origen para emitir autorizaciones de retardos, faltas, etc.

Vacaciones

Parametrización de regímenes de vacaciones.

Elaboración del Programa Anual de Vacaciones, permitiendo ajustes y modificaciones durante el transcurso del año.

Maneja la aprobación de solicitudes en línea, permitiendo agilizar la gestión de solicitudes.

Controla los saldos de días de vacaciones del personal, para su reprogramación o vencimiento.

Calcula los incrementos de saldos de vacaciones por factor mensual, a partir de la fecha de ingreso.

Generación masiva de percepciones de vacaciones.

Administra las compensaciones de vacaciones.

Controla saldos de vacaciones no completados.

Maneja bonificaciones de vacaciones de los empleados.

Construye un historial de vacaciones.

Liquidaciones Laborales

Parametriza los criterios de cálculo de los diversos elementos que intervienen en la liquidación.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Elabora estimaciones y cálculos de liquidación del personal, a partir de la información histórica de la nómina y de la información asociada del módulo de Factor Humano, tales como préstamos, resguardos, saldos de vacaciones, etc., permitiendo el cálculo de las opciones que establece la ley del ISR.

Calcula el impacto presupuestal de una o varias liquidaciones de personal, mediante la simulación de varios escenarios.

Genera en forma automática la documentación soporte y las transacciones por las liquidaciones de personal.

Capacitación

Parametriza el programa de capacitación, con cursos y participantes por área administrativa y recursos para ejercer la capacitación.

Sirve de apoyo para la función de capacitación de la institución, aceptando la carga de detección de necesidades generales de capacitación y competencias.

Proporciona información para calcular presupuestos por unidad organizacional y empleado, así como para controlar el presupuesto de la capacitación planeada y ejercida por unidad administrativa y a nivel de empleado.

Agrupar requisitos mínimos de capacitación por puesto y requisitos para los cursos.

Facilita la administración y el control de la formación académica de los trabajadores.

Facilita la asignación de personal a los cursos, tanto planificados como no planificados. Generar un informe que indique el no. de horas capacitación por curso y empleado con interfase al expediente.

Realizar informe del personal que se capacitó y no se capacitó por área (Centro de Costo) y el detalle de cuanto se invirtió en ambos rubros.

Brinda la información necesaria para la programación de eventos en los cursos.

Realiza automáticamente proceso de asignación y registro de No. de empleado, según inventario de necesidades de capacitación de los funcionarios y empleados y de las actividades de capacitación que programa la organización.

Registro de proveedores de capacitación, integrando cursos y costos.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Actualiza los programas, presupuestos y expedientes personales, de acuerdo a las acciones de capacitación ejercidas.

Permite la inclusión de los programas y control de la capacitación en toda la república mexicana, así como a los asesores del Instituto FONACOT.

Proporciona información actualizada y emite reportes sobre el cumplimiento de los programas y la situación del personal respecto a los planes de capacitación.

Generación de Constancias de habilidades de participantes y/o formatos vigentes que emita la STPS, por cada curso impartido, así como el diploma, reconocimiento o su equivalente de acuerdo a los lineamientos o disposiciones de la STPS.

Generación de papelería para los cursos internos (personificadores, lista de asistencia con datos de los empleados, etc.)

Evaluación en línea del curso y del impacto de la capacitación por empleado y por área, con su respectivo Informe y estadístico.

Generación de matriz estadística que indique datos personales del empleado (personas que asistieron, edad, área, puesto, etc.) que indique características del grupo de capacitación.

Sucesiones

Parametriza los cursos de acción para aprovechar las fortalezas del personal sucesor.

Sirve de apoyo a la institución para contar con el personal idóneo para lograr los planes estratégicos establecidos para corto, mediano y largo plazo.

Registra fortalezas y debilidades del personal y asigna candidatos sucesores a los puestos vacantes.

Interactúa y está integrado con el módulo de Capacitación.

Evaluación del Desempeño

Parametriza los criterios de evaluación del desempeño del personal.

Proporciona una herramienta ágil y parametrizable para medir el cumplimiento de objetivos organizacionales relacionados con los recursos humanos.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Para la evaluación debe considerar factores como aumentos, felicitaciones, reconocimientos, sanciones, capacitaciones, etc.

Define varios planes de acción, dependiendo de los resultados de la evaluación.

Posibilita la aplicación de múltiples períodos.

Agrupar los puestos y/o empleados para agilizar la realización masiva de evaluaciones.

Maneja la información histórica del desempeño del personal.

Identifica factores en la evaluación que impacten a la organización. (Evaluación individual y grupal)

Motivación y Disciplina

Lleva un control sobre las acciones positivas y negativas del personal de la institución.

Maneja formatos predefinidos de textos para las diferentes acciones con el personal.

Lleva un historial de transacciones asociadas al trabajador.

Tiene una interfase con procesador de texto. (Que sea exportable a excell o Word)

Genera nuevas acciones a partir del historial del empleado.

Actualiza automáticamente el expediente de los empleados.

Envío automático de código de ética del personal con mensaje predefinido al empleado por disciplina.

Interfase de Contabilidad

Control Presupuestal del Factor Humano

Manejo actualizado del control presupuestal del capítulo 1000.

Mantenimiento de la estructura presupuestaria de la organización.

Controla el presupuesto de las plazas y genera el costo de la plantilla ordinaria y extraordinaria de la organización:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- a) Maneja múltiples plantillas presupuestarias.
- b) Genera en forma automática el costo de la plantillas.
- c) Compara costos entre plantillas.

Elabora en forma automática el refuerzo presupuestario.

Calcula simulaciones salariales.

Presenta el costo detallado por partidas presupuestarias.

Elabora reportes predefinidos para organismos gubernamentales y según requerimientos del usuario. Los Organismos son: SHCP, SFP, STPS, SG, CNBV, ASF, son reportes específicos a la estructura orgánica ocupacional del Instituto, al nivel tabular, al presupuesto y su ejercicio y a las acciones de Protección Civil

Interactúa y se integra con el presupuesto del sistema financiero, y conforme a los lineamientos de la CNBV (circular 33).

Nota: Toda la información exportable a Excel

Manejo de múltiples dependencias, mantenimiento la configuración de cada una de ellas independiente de la otra, así mismo completa confidencialidad y seguridad en los accesos a la información con la posibilidad de poder consolidar información si así se requiriera y parametrizara.

Registrar en el sistema tantos grupos de pago como se requieran por el organismo. Un grupo de pago es el clasificador principal al cual puede pertenecer un empleado y que define la periodicidad con la que se efectuarán los pagos, como también las diferentes prestaciones, planes y beneficios a los que el empleado será sujeto.

Parametrización también por tipos de empleado, tipificar las prestaciones, planes y beneficios a nivel más detallado que el del Grupo de Pago como lo es el tipo de empleado o puesto.

Los movimientos al personal: Altas, Bajas u otros, podrán efectuarse en forma centralizada o descentralizada.

Al igual que los movimientos al personal el registro o captura de las incidencias, faltas, retardos o asistencia podrán efectuarse centralizada o descentralizadamente (en cada centro de trabajo, departamento, edificio, etc.).

Capacidad de definir movimientos recurrentes basados en un monto a cubrir, en un monto a descontar, en rango de periodos o periodicidad.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Proceso de Validación de movimientos al personal, incidencias, faltas, retardos o asistencia en forma centralizada de acuerdo a la normativa y políticas de servicios al personal.

Flexibilidad total en la parametrización del cálculo de cada concepto basándose y apoyándose en la normativa, políticas, etc. pudiendo incluir dentro de las mismas cualquier dato existente en el sistema.

Todos los reportes podrán ser generados en formato PDF o CSV según se desee.

El sistema tendrá la capacidad de procesar tantas veces sea necesario el cálculo de una nómina determinada: completa, por grupo de pago, por tipo de empleado o por empleado.

Extracción de base de datos y exportable a herramientas Office, para todos aquellos reportes e informes necesarios para dar cumplimiento a las distintas normatividades del gobierno federal, como por ejemplo, SHCP, Indicadores de Gestión, Seguimiento de metas presidenciales, entre otras.

4.4.4. NIVELES DE SERVICIO

Respetar los calendarios de pago establecidos por la ley para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y por la Dirección de Factor Humano.

El servicio en línea para captura de datos, consultas de información y extracción de reportes, deberá estar disponible de 8:30 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes. Los Sábados de 8:30 a 15:00 hrs.

La conciliación contable deberá recibirse máximo al tercer día hábil después de la autorización del cierre mensual.

CONCEPTO 4.5.

4.5.1. SERVICIO PARA EL ÁREA DE ADQUISICIONES E INVENTARIOS

Llevar a cabo en forma y tiempo las adquisiciones de bienes y contratación de servicios que requieran las áreas del instituto fonacot en apego a la legislación y normatividad aplicable

4.5.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Funcionalidad

El prestador del servicio deberá proporcionar una herramienta tecnológica que lleve la administración, control y seguimiento de las adquisiciones y servicios, cumpliendo con los siguientes requerimientos:

4.5.1.2. MODULO DE ADQUISICIONES



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- **Programa Anual de Adquisiciones:** Para integrar este programa el prestador del servicio deberá crear un portal en línea directa con todas las áreas del Instituto a fin de que, en formato predeterminado ("Solicitud de Requerimiento", por capítulos de gasto corriente e inversión), detallen sus necesidades. Automáticamente llevará a cabo la integración y concentrado de las necesidades de acuerdo a la descripción del bien o servicio. Esta función debe estar en conectividad con el área de presupuestos.
- **Adquisición de bienes y Contratación de Servicios:** El sistema deberá generar la calendarización de los eventos de adjudicación, separándolos de acuerdo al evento: Licitación, Invitación a cuando menos tres, Adjudicación directa por monto de acuerdo a los montos de actuación del PEF y Adjudicación directa por Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- El sistema deberá ser configurable para que a través del flujo de trabajo, se pueda controlar y dar seguimiento a lo relativo al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- Deberá aceptar electrónicamente toda la documentación asociada a la gestión de adquisiciones, entre ellas calendarios, anexos, bases de licitación, juntas de aclaraciones, actas, dictámenes y fallo.
- Deberá generar de forma automática y/o manual los pedidos. El sistema deberá ligar los pedidos al proceso de adjudicación y dar acceso a presupuestos, control presupuestal, control de pagos y almacén; para control y seguimientos.
- Permitirá la elaboración de contratos en **conectividad con el Área Jurídica**. Deberá contar con comunicación electrónica entre ambas áreas. El sistema deberá ligar los contratos al proceso de adjudicación y dar acceso a presupuestos, control presupuestal, control de pagos y almacén; para control y seguimientos.
- Deberá llevar el seguimiento de contratos y pedidos de adquisiciones de bienes, en línea directa con el Almacén.
- Deberá administrar y controlar los contratos de servicios por monto de acuerdo al Presupuesto de Egresos de la Federación.
- El sistema aceptará la captura de datos relacionados con las fianzas a fin de llevar un control de Fianzas de cumplimiento en cada proceso de adjudicación, generando controles por: prestador de servicios, fecha de emisión, monto y fecha de adjudicación, por pedido y/o contrato.
- El sistema con alimentación manual, deberá generar catalogo de proveedores el cual deberá ser de ágil alimentación y o modificación, Así mismo deberá generar reportes de proveedores potenciales con base en productos que ofertan y anteceden.
- **Entrega Recepción, Distribución y Movimientos de Bienes.** Para llevar a cabo estas funciones el prestador del servicio deberá proporcionar las ligas necesarias con los demás módulos del sistema integral de administración y finanzas y generar la interfase con EL SISTEMA AM-TRACK (Control de activos fijos: Entradas, Salidas, Movimientos de bienes por Centro de utilidad, Por Área, Por Resguardante). Este sistema debe estar entrelazado con Adquisiciones, Finanzas y Factor Humano

4.5.1.3. NIVELES DE SERVICIO

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Reporte Mensual de Inventarios, conciliado con el área contable.

4.5.1.4. SISTEMA ACTUAL

Interfases:

SISTEMA DE CONTROL DE ACTIVOS FIJOS (AM-TRACK): Es un sistema mediante el cual se controla y administran los bienes instrumentales, teniendo dentro de sus funcionalidades principales la Asignación de número de inventario, Ingreso en sistema con n° de inventario, descripción, marca, modelo, serie, precio y fecha de adquisición, proveedor, factura, grupo, Elaboración de etiquetas de código de barras para etiquetar e identificar cada uno de los bienes, Elaboración de resguardos y Elaboración de reporte de movimientos (entradas y salidas).

Con este sistema el Instituto cuenta con Licencias, terminales portátiles e impresora de código de barras

4.5.1.5. ESTREGABLES

PROGRAMA DE INVERSION

- Reporte por Centro de utilidad
- Reporte concentrado por descripción del bien

ADQUISICION DE BIENES

- En pantalla deberá presentar agenda de eventos
- Impresión de pedidos de acuerdo a formato prediseñado
- Impresión de contratos de acuerdo a: Fechas vigentes, por adquisición, prestación de servicios, forma de adjudicación, por fecha, tipo de bien o servicio, por monto, por proveedor, forma de pago, con la flexibilidad para generar todo tipo de reportes de acuerdo a requerimientos de Organos Fiscalizadores y de Vigilancia.
- Deberá contar con un portal enlazado con el Almacén a fin de llevar el seguimiento, emisión de reportes periódicos a necesidad del usuario
- Deberá imprimir reportes periódicos (de acuerdo a necesidades del usuario), referentes a contratos y pedidos vigentes clasificados por: Adquisiciones, Prestación de servicios; Forma de adjudicación, Por fecha, Tipo de bien o servicio, Por monto, Por proveedor, Forma de pago; con la flexibilidad de mezclar la información.
- Deberá emitir reporte de alarma de contratos y pedidos próximos o ya vencidos.

RECEPCION DE BIENES

- Impresión de reportes de entrada en formatos prediseñados.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

4.5.2. SERVICIO PARA EL ÁREA DE ALMACEN

Mantener un control eficiente y eficaz de los bienes de consumo, así como la distribución de los mismos para el buen desempeño de las funciones del instituto.

4.5.2.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Funcionalidad

El prestador del servicio deberá proporcionar una herramienta tecnológica que lleve la administración, control y seguimiento de los bienes de consumo, cumpliendo con los siguientes requerimientos:

4.5.2.2. CONTROL DE BIENES DE CONSUMO

- **Programa de Adquisición:** Para integrar este programa el prestador del servicio deberá generar un portal en liga con todas las áreas a fin de que en el formato predeterminado, detallen sus necesidades; asimismo deberá hacer automáticamente el concentrado de las necesidades por Centro de utilidad, Área y/o descripción del suministro, a fin de elaboración el Programa de Adquisición Anual.
- **Adquisición de bienes:** El modulo para bienes de consumo que generará el prestador del servicio deberá estar optimo para Calendarizar los eventos a través de: Licitación, Invitación a cuando menos tres ó Adjudicación directa.
- Deberá aceptar electrónicamente toda la documentación asociada a la gestión de adquisiciones, entre ellas calendarios, anexos, bases de licitación, juntas de aclaraciones, actas, dictámenes, fallos y/o cuadros comparativos.
- Deberá generar de forma automática y/o manual los pedidos. El sistema deberá ligar los pedidos al proceso de adjudicación y dar acceso a presupuestos, control presupuestal, control de pagos y almacén; para control y seguimientos.
- Deberá llevar el seguimiento de contratos y pedidos de adquisiciones de bienes, en línea directa con el Almacén, hasta la entrega recepción de los bienes.
- **Recepción de bienes:** Seguimiento y control de la recepción.
- **Control de Bienes:** El prestador de servicios deberá elaborar un sistema de control de bienes de consumo, el cual debe ser apto para capturar los datos relacionados con **los ingresos** de los bienes de consumo, mismos que deben ir ligados con la información procedente de cada uno de los pedidos emitidos por el Área de Adquisiciones; permitiendo de forma automática detectar omisiones, incongruencias y/o diferentes contractuales, como podrían ser: Diferencia de Costos unitarios, Diferencia de cantidades, Retrasos de entrega, Entregas parciales.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- El prestador del servicio deberá cargar el CAMB a fin de que genere la clave de identificación de los bienes; este deberá estar compuesto por la clave del CABM más la clave interna utilizable en el almacén para la identificación de los bienes.
- El sistema deberá hacer la conversión de los costos de adquisición a **costos promedios**.
- El sistema con alimentación manual, deberá generar catalogo de proveedores el cual deberá ser de ágil alimentación y o modificación, Así mismo deberá generar reportes de proveedores potenciales con base en productos que ofertan y anteceden.
- El sistema deberá contar con portales en línea con todas las áreas, vía por la cual las áreas llevarán a cabo las peticiones de suministros de consumo; así mismo permitirá informar que bienes se suministran.
- El sistema del prestador de servicio deberá permitir llevar a cabo los movimientos de salida por Centro de utilidad y Por Área por Tipo del Bien (Papelería, Mantenimiento y Cómputo), asimismo deberá generar concentrados por Centro de utilidad, Por Zona y Concentrado Global Total, información que deberá estar en conexión con el área de adquisiciones (por las existencias) y con presupuestos.
- El sistema llevará a cabo automáticamente el costeo de los bienes entregados, haciendo reportes de gastos por Área, Centro de utilidades y el concentrado global.

4.5.2.3. ENTREGABLES

PROGRAMA DE ADQUISICION

- Reporte por Centro de utilidad
- Reporte concentrado por descripción del bien

PROGRAMA DE ADQUISICION

- En pantalla deberá presentar agenda de eventos
- Impresión de pedidos de acuerdo a formato prediseñado
- Deberá contar con un portal enlazado con el Almacén a fin de llevar el seguimiento, emisión de reportes periódicos a necesidad del usuario
- Impresión e reportes de entrada en formatos prediseñados.

CONCEPTO 4.6 SERVICIO INFRAESTRUCTURA

Como parte de los servicios, el PRESTADOR se obliga a suministrar y mantener operando la infraestructura de cómputo, comunicaciones y software necesario, para garantizar la operación de los servicios conforme los niveles de calidad de servicio.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Para el otorgamiento de los servicios el Prestador del Servicio deberá considerar la disponibilidad de los siguientes elementos:

| Entorno | Dimensionamiento | Horario de planeación de actividades y recepción de requerimientos | Horario de ejecución de actividades (procesos, respaldos, restauraciones, actualización de aplicativos y software base, etc.), previa autorización de ventanas de tiempo correspondientes |
|----------------------------|---|---|---|
| Producción | Con características de infraestructura que soporten el modelo de operación solicitado. Considerando configuraciones de alta disponibilidad en todos sus componentes. | 24X7 | <ul style="list-style-type: none"> Operación en línea (ventana On-line) para usuarios finales: de 8:00 a 22:00 horas de Lunes a Domingo La operación de procesos Batch y Backups será de 22:00 a 08:00 horas de Lunes a Domingo. El servicio de recepción de incidencias y de solución a incidencias de prioridad alta operará en modalidad de 7x24. |
| Preproducción/Contingencia | <p>80% de capacidad de procesamiento del entorno productivo. 100% de almacenamiento del entorno productivo.</p> <p>El ambiente de contingencia deberá de ser habilitado en un plazo no mayor a 24 horas después de la declaración del desastre.</p> | <p>PREPRODUCCION Lunes a Viernes 8 a 20 horas</p> <p>CONTINGENCIA 24X7 durante contingencias</p> | <p>PREPRODUCCION 24X7</p> <p>CONTINGENCIA 24X7 durante contingencias</p> |





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Las tareas de transmisión y restauración de información del entorno productivo a cualquier otro entorno no deberá exceder 5 horas, cuando se trate de replicas del entorno posterior a un proceso batch recién ejecutado y 7 horas cuando se trate de respaldos históricos. Para la ejecución de estas tareas no deberá usarse la red MPLS del Instituto.

Existirán actividades especiales que requerirán una planificación especial y horarios acordados entre el Instituto y el Prestador del Servicio para poder ser realizados, pudiendo incluso variar los horarios de operación en línea y operación de procesos.

El Prestador del Servicio se compromete a proveer los Servicios de Operación indicados a continuación:

- Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de los Ambientes de Procesamiento
- Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de los Ambientes de Almacenamiento y Respaldo
- Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de la Infraestructura de Redes y Comunicaciones
- Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación del Software Base
- Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de las Aplicaciones
- Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de la Mesa de Servicio
- Reportes que formen parte de su solución.

Elo implica de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes actividades:

- Operación y Mantenimiento a la infraestructura de producción del Sistema conforme a los niveles de servicio descritos más abajo, tanto en el centro de datos principal, como en el alterno, considerando la disponibilidad de la misma en la red del Instituto.
- Operación coordinada del sistema, con el resto de los sistemas del Instituto.
- Mantenimiento preventivo de infraestructura.
- Mantenimiento correctivo de infraestructura.
- Activar y operar lo necesario para reiniciar operaciones en el centro de datos alterno 24 horas o menos, después de que se presente una contingencia mayor en el centro de datos principal o se programe un simulacro.
- Acoplamiento a los estándares y políticas de seguridad que defina el Instituto, sin que esto signifique inversiones adicionales en equipamiento por parte del Prestador del Servicio.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- Administración, soporte técnico, monitoreo y operación de los procesos de respaldo de información. El costo de los medios de respaldo y de su resguardo fuera del Centro de Datos Primario, está incluido en el precio de este contrato.
- Administración de contratos de Soporte y Mantenimiento con terceros que sean necesarios para garantizar los niveles de servicios acordados.

Es responsabilidad del Prestador del Servicio mantener documentados y actualizados todos los procedimientos de gestión de los servicios y del soporte de administración y operación.

El Prestador del Servicio será el responsable de llevar a cabo las actividades para la puesta en marcha de la infraestructura, es decir, ensamblar, implementar, instalar, configurar, optimizar los componentes de hardware y software, así como realizar las pruebas de integración y aceptación previa a la liberación en producción.

El Prestador del Servicio tendrá la responsabilidad de administrar todas las piezas de infraestructura considerados dentro del alcance de este documento, considerando además del modelo de gestión descrito en el capítulo A.1.2 Gestión del Servicio.

El Prestador del Servicio será responsable de realizar las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura que forme parte de su solución, para garantizar y cumplir con los niveles de servicio.

El Prestador del Servicio será responsable de prever que la capacidad tecnológica instalada sea suficiente para soportar los niveles de operación solicitados, para lo cual llevará registros estadísticos sobre la ocupación y saturación de las distintas piezas de infraestructura ocupadas para soportar los servicios del presente contrato, de tal forma que pueda programar los crecimientos y optimizaciones de infraestructura necesarias para satisfacer los niveles de servicio establecidos.

El Prestador del Servicio apoyará al Instituto en el análisis de capacidad de infraestructura para nuevos proyectos relacionados con los servicios objeto del presente contrato.

A.1.1. Gestión de Infraestructura

En esta sección del documento, se detalla la descripción del Servicio de Soporte de Administración y Operación de la Infraestructura (SSAOI) definiendo los alcances del servicio, así como todos los componentes y actividades involucradas para la habilitación y correcta operación del mismo. También se establecen las responsabilidades individuales del Prestador del Servicio y del Instituto, así como las responsabilidades compartidas entre ambos para la correcta operación del SSAOI.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Los requerimientos para cada uno de los servicios son una base de referencia de requerimientos mínimos que se esperan para el SSAOI, sin esto limitar a que el Prestador del Servicio brinde el servicio modificándolo de forma equivalente, o inclusive mejorando dichos requerimientos mínimos.

Como parte de los servicios, el Prestador del Servicio se obliga a suministrar durante la vigencia del contrato y mantener operando la infraestructura de cómputo, comunicaciones y software necesario para la operación de los servicios conforme los niveles de servicio contratados.

Para ello, el PRESTADOR mantendrá dos centros de datos conectados a la red privada virtual (VPN) del INSTITUTO FONACOT, en donde se alojará la infraestructura necesaria para soportar los niveles de servicio solicitados. Uno de ellos alojará el ambiente de producción y el otro será habilitado como centro de datos de contingencia en caso de desastres. Mientras no se presente un evento que lo justifique, el centro de datos alternativo se utilizará conforme lo acuerden las partes.

Los enlaces utilizados para conectar los centros de datos a la VPN, serán suministrados y administrados por el PRESTADOR, por lo que el INSTITUTO FONACOT se limita a brindar las facilidades para realizar las actividades de instalación, para la conexión de los enlaces de la VPN. El PRESTADOR realizará las tareas de administración de la conectividad de la VPN hacia su centro de operaciones.

Toda la infraestructura será propiedad del Prestador del Servicio. Adicionalmente el Prestador del Servicio deberá contar con las licencias de uso de las herramientas que requiera y utilice para la operación y administración de los servicios, cuando dichas herramientas y licencias sean diferentes a aquellas con las que Instituto cuente o haya autorizado, se requerirá lo manifieste por escrito con 1 semana de anticipación, para que el personal del Instituto manifieste su conformidad.

Las características de la infraestructura suministrada por el Prestador del Servicio son responsabilidad exclusiva de éste, considerando que deberá tener la capacidad de soportar el modelo de operación solicitado.

La infraestructura destinada a soportar los entornos productivos no podrá exceder los períodos de obsolescencia marcados en la siguiente tabla, en cuanto los demás entornos deberán considerar la compatibilidad de versiones con el entorno productivo. Lo anterior será comprobado por medio de las facturas de compra de las piezas de infraestructura. Por otro lado deberá cuidarse el período de vida de cada tecnología (EOL) dictado por el fabricante de cada componente de hardware y software.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

| Tipo de Infraestructura | Período máximo de obsolescencia |
|--|---------------------------------|
| Servidores | 3 años |
| Infraestructura comunicaciones | 4 años |
| Infraestructura de almacenamiento y respaldo | 5 años |

Las responsabilidades incluidas dentro del suministro de infraestructura son:

- Administración de los equipos de procesamiento y cómputo.
- Administración de software base.
- Administración de base de datos.
- Administración de almacenamiento y respaldo.
- Administración de red LAN.
- Operación de Centros de Datos
- Administración y Actualización de Aplicaciones

A.1.1.1. Servicio Administración de Infraestructura

El Prestador del Servicio tendrá la responsabilidad de administrar todas las piezas de infraestructura consideradas dentro del alcance de este documento, para lo cual proporcionará los servicios que se describen en los siguientes capítulos, mismos que deberán estar alineados al modelo de gestión descrito en el capítulo A.1.2 Gestión del Servicio.

A.1.1.1.1. Instalación y puesta a punto de hardware y software base

Incluye todas las actividades para la puesta en marcha de nuevas piezas de infraestructura o el reemplazo completo de las ya existentes. Este servicio contempla las siguientes tareas:

Construcción inicial.- El Prestador del Servicio deberá instalar los componentes (hardware y software) requeridos para alojar los servicios de los diferentes ambientes detallados en el presente documento. La construcción inicial de servidores consiste en ensamblar, implementar, instalar, configurar y optimizar los componentes de hardware y software del servidor en orden de ser preparados para las pruebas y aceptación de servidor, eliminando todas aquellas configuraciones básicas (hardening), así como la instalación de aplicativos, construcción de bases de datos y restauración de respaldos de datos.

Pruebas y aceptación de servidor.- El Prestador del Servicio es responsable de realizar las pruebas de integración y aceptación previa a la liberación a producción. Como parte de esta tarea, el Prestador del Servicio debe realizar



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

pruebas para validar que los servicios se encuentran operando. El alcance comprende pruebas de alta disponibilidad y "fail-over", pruebas de estabilidad, pruebas de seguridad y verificación de la configuración del monitoreo.

A.1.1.1.2. Monitoreo de Infraestructura y sub-componentes

El Prestador del Servicio como responsable de la disponibilidad de los servicios y capacidad de la infraestructura, deberá integrar los elementos de monitoreo necesarios para asegurar que los niveles de servicio se mantengan dentro de los rangos establecidos, integrando las alarmas y alertas que permitan tanto al personal del Prestador del Servicio, como a las instancias del Instituto que correspondan, las acciones pertinentes para aminorar los impactos operativos de las fallas y/o en su caso para programar los crecimientos necesarios de infraestructura.

A.1.1.1.3. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de infraestructura

El Prestador del Servicio será responsable de realizar las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura que forme parte de su solución, para garantizar y cumplir con los niveles de servicio, incluyendo las garantías, partes y refacciones que conforme a su estrategia sean necesarias para el cumplimiento de los niveles de servicio. Lo anterior no incluye la infraestructura del Instituto puesta a disposición del Prestador del Servicio para su administración.

El Mantenimiento Preventivo tiene como objetivo verificar el correcto funcionamiento, identificar problemas potenciales y eliminar probables causas de fallas en la infraestructura que soporta los servicios objeto del presente contrato.

El servicio de Mantenimiento Preventivo responde a la necesidad de hacer una revisión de la correcta operación para asegurar un adecuado funcionamiento de la infraestructura administrada, mediante actividades de evaluación, diagnóstico y reemplazo de partes, así como, la actualización de versiones de firmware y software en caso de ser necesario; con la finalidad de contar con la disponibilidad requerida.

El Prestador del Servicio debe contemplar el calendario de los servicios de mantenimiento preventivo, en el cual se incluya número y metodología de dicho mantenimiento, a realizar de acuerdo con su estrategia, el cual será validado y autorizado por el Instituto revisando que no afecte los períodos críticos de la operación.

Los objetivos de las actividades a realizar durante los mantenimientos preventivos o correctivos son:



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- Evitar la degradación de los componentes de hardware por falta de limpieza, si es que la tecnología así lo requiere
- Identificar componentes degradados o en mal estado y sustituirlos en caso de que aplique
- Evitar posibles falsos contactos en los componentes reemplazables
- Buscar posibles mensajes de error, identificar sus causas, y ejecutar las acciones necesarias para corregirlas
- Realizar las recomendaciones sobre actualizaciones controladas al software base (parches) y uso de los equipos
- Reemplazo de las partes dañadas o defectuosas

A.1.1.1.4. Administración de accesos y configuraciones

Es responsabilidad del Prestador del Servicio dar de alta, baja y modificar las cuentas de usuarios y grupos, así como las configuraciones de los sistemas operativos y software base, de acuerdo a las políticas de seguridad del Instituto y alcances de este documento. Durante la fase de Planeación del Arranque se acordará el mecanismo de autorización para estas modificaciones.

A.1.1.1.5. Servicio de Administración de Almacenamiento y Respaldo

El Prestador del Servicio será responsable de realizar los respaldos de información y configuraciones de infraestructura, efectuar las comprobaciones necesarias que aseguren la integridad de los mismos, resguardar en lugar seguro, así como de aportar todo el material necesario para proveer el servicio. El Instituto podrá solicitar en cualquier momento que los respaldos le sean entregados en resguardo.

El Prestador del Servicio realizará respaldos del sistema y de las bases de datos de producción diariamente, los cuales serán almacenados en bóveda de seguridad y fuera de las instalaciones en las cuáles se encuentren los equipos de producción con los cuales el Prestador del Servicio suministre el servicio.

Además, deberá proporcionarse al Instituto:

- Funciones o mecanismos para recuperación total o parcial de datos.
- Suministro de procedimientos escritos detallados de métodos de recuperación.
- Scripts para el respaldo de información y configuraciones diario y periódico.

Se consideran los siguientes ciclos de respaldos:

- Sistema Operativo: Teniendo un respaldo total mensual con una retención de 2 meses.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- Aplicativo: Teniendo respaldos incrementales diarios, totales semanales y mensuales; con una retención del mensual de 2 meses.
- Base de Datos: Teniendo respaldos incrementales diarios, totales semanales y mensuales; con una retención del mensual de la duración del contrato.
- Respaldos especiales en la actualización de ambientes

El Prestador del Servicio tendrá la responsabilidad de administrar todas las plataformas y sistemas de almacenamiento y respaldo considerados dentro del alcance de este documento. Dichas responsabilidades, incluyen la administración de los equipos de almacenamiento, los sistemas de librerías de respaldo a medios magnéticos y/u ópticos, así como la bodega de almacenamiento de cintas de respaldo, denominada "Mediateca".

A.1.1.2. Servicio de Ejecución de Procesos Batch

El Prestador del Servicio será responsable de planear y ejecutar la operativa batch conforme a los horarios establecidos en los acuerdos de nivel de servicio definidos al inicio del proyecto y en el cuerpo del presente documento. Todas las tareas de gestión del servicio son aplicables también a la ejecución de estos procesos.

El Prestador del Servicio será responsable de inicializar o dar de baja sistemas en línea/interactivos de acuerdo con el programa definido o en atención a un requerimiento aprobado.

Todas las tareas realizadas deberán ser registradas en bitácoras, conservando las evidencias necesarias como soporte a auditorías.

A.1.1.3. Servicio de Operación del Centros de Datos

El Prestador del Servicio se obliga a mantener por lo menos un Centro de Datos Primario y un Centro de Datos Secundario.

El Prestador del Servicio se obliga a mantener un Centro de Datos Secundario que ofrezca servicios de continuidad de negocio con la finalidad de proporcionar la infraestructura y los procesos operativos necesarios para establecer un ambiente de respaldo equivalente al Centro de Datos Primario, en un tiempo no mayor a 24 horas.

La seguridad física implementada en el centro de Datos de Primario estará integrada por los siguientes elementos:

Diseño Arquitectónico:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- Ubicación en área no sísmica (Zona geológica tipo I, debajo impacto conforme a especificaciones de Protección Civil)
- Muros de concreto reforzados
- Inmuebles ubicado a más de 100m de vías de alta velocidad
- Área de equipos no contigua al exterior

Energía Eléctrica:

- Generadores de energía redundantes
- UPS redundantes (500 Kva.)
- Banco de batería redundante
- Sistema de tierras cumple con norma IEEE 1100 y NEC 250 así como la NOM
- Operación independientes por hasta 2 semanas

Seguridad:

- Control de acceso por medio de biométricos y/o tarjetas de proximidad
- Guardias de seguridad capacitados (7*24)
- Sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV)
- Operación monitoreada en sitio
- Prevención y detección de incendios FM200
- Lista restringida de acceso de personal

Clima:

- Sistema de Aire de Precisión

El Prestador del Servicio será responsable de la conmutación del ambiente productivo al Centro de Datos Alterno en caso de una contingencia con el Centro de Datos Primario.

El servicio de continuidad de negocio contempla los siguientes entregables:

- Administración, soporte técnico, monitoreo y operación a la infraestructura de contingencia del Sistema conforme a los niveles de servicio y a los niveles de calidad del servicio, tanto en el centro de datos principal, como en el alternativo, considerando la disponibilidad de la misma en la red del Instituto.
- Activación y conmutación del ambiente productivo al ambiente de contingencia y viceversa, conforme a plan de recuperación ante desastres vigente.

Las tareas de administración, operación, soporte técnico y monitoreo del Centro de Datos Secundario sólo se harán en caso de que se haya declarado una contingencia o simulacro y el Centro de Datos Secundario se haya declarado como activo y en producción.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Una vez durante el contrato se podrán hacer pruebas planificadas, que permitan verificar el correcto funcionamiento del Centro de Datos Secundario. Adicionalmente, el Instituto podrá verificar en todo momento la disponibilidad de los elementos de infraestructura del Centro de Datos Secundario, incluyendo la visita a dicho centro, considerando que los costos de viáticos y hospedaje del personal del Instituto, de sus auditores y/o Prestadores correrán por cuenta del Instituto.

A.1.1.4. Servicio de Administración y Actualización de Aplicaciones

El Prestador del Servicio que resulte ganador de esta licitación, deberá diseñar e implementar un plan de administración de todas las aplicaciones objeto de esta licitación. El personal que administre el SSAOI no podrá modificar el código fuente de la aplicación o a su configuración, lo cual está fuera del alcance del SSAOI.

La Administración y Soporte a Aplicaciones contempla las siguientes actividades:

- Administración de Aplicaciones y Aplicaciones WEB
- Administración de Usuarios de BBDD
- Administración de la configuración
- Soporte a Producción
- Optimización de Desempeño y Mejoras de Ejecución
- Soporte a Fallas de Procesos Batch e Interfaces
- Soporte a Ambientes no productivos
- Soporte a Ambientes Adicionales

Administración de Aplicaciones y Aplicaciones WEB.- El Prestador del Servicio deberá administrar e instalar las nuevas liberaciones de versión del fabricante del software.

Administración de Usuarios de BBDD.- El Prestador del Servicio realizará las solicitudes de creación, eliminación o modificación de los perfiles de usuario (de BBDD) requeridos por el personal autorizado para realizar la solicitud.

Administración de la Configuración.- El Prestador del Servicio realizará la administración de la configuración, tanto para la aplicación como para los diferentes parámetros del Ambiente de Servicio.

Soporte a Producción.- El Prestador del Servicio ejecutará el monitoreo de aplicaciones y ambientes productivos, así como apoyo en los trabajos rutinarios de los ciclos de producción.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Soporte a Ambientes no Productivos.- Ejecutar el monitoreo de aplicaciones y ambientes no productivos, así como apoyo en los trabajos rutinarios de los ciclos de ambientes no productivos.

Soporte a Ambientes Adicionales.- Ejecutar el monitoreo de aplicaciones y ambientes adicionales, así como apoyo en los trabajos rutinarios de los ciclos de ambientes adicionales.

Optimización de Desempeño y Mejoras de Ejecución.- El Prestador del Servicio deberá de recomendar cambios de hardware, software o configuración para mejorar el desempeño de una aplicación; por ejemplo, más memoria, servidor más potente, entre otros. Así como recomendación para optimización de sentencias SQL problemáticas de la aplicación.

A.1.2. Gestión del Servicio

El Instituto está emprendiendo la iniciativa de adoptar modelos de gestión de servicios de infraestructura (ISO 20000, ITIL), administración de proyectos (PMO) y seguridad de la información (ISO27001), por lo que deberá cuidarse en todo momento que el modelo de gestión de los servicios esté alineado a los modelos de operación y procesos que se definan. El modelo específico de operación de los procesos ITIL deberá definirse durante el proceso de transición descrito en el capítulo B Plan de Transición, considerando que una vez implantados serán sujetos de un proceso de mejora continua, por lo que las definiciones iniciales podrán variar con la finalidad de mejorar el modelo de operación y provisión de servicios.

El Instituto cuenta con un Escritorio de Servicio, por medio del cual los usuarios solicitan servicios y notifican incidentes relacionados con la servicios informáticos, estos requerimientos e incidentes son registrados, clasificados y asignados a grupos resolutores para la correspondiente solución, usando la herramienta Unicenter Service Desk, dicha herramienta soporta los procesos de Administración de Incidentes, Problemas, Configuraciones y Cambios, el Prestador del Servicio estará obligado a utilizar la herramienta que suministra el Instituto.

Será responsabilidad del Prestador del Servicio dar seguimiento mensual al desempeño de los procesos que se describen a continuación.

A.1.2.1. Interactuar con el Escritorio de Servicio

Las funciones que deberá considerar el Prestador del Servicio para interactuar con el Escritorio Servicio del Instituto son:



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1. El Prestador del Servicio deberá proporcionar, previo a la puesta en operación de los servicios, una matriz de escalación, la cual contenga al menos la información de los contactos (Nombre, Puesto, Nivel de escalación, teléfono Oficina, Teléfono Móvil, etc.) para su localización en todo momento, así como los tiempos establecidos para pasar al siguiente nivel. Por su parte, el Instituto proporcionará una matriz de escalación de contactos y responsables de la administración del servicio a fin de coordinar la restauración de los servicios. Dichos niveles de escalación serán configurados en la herramienta del Instituto.
2. El horario para la atención de incidentes y recepción de requerimientos por parte del Prestador del Servicio será acorde a lo descrito en el presente documento.
3. Las tareas mínimas que el Prestador del Servicio deberá realizar con su Escritorio de Servicio son: recibir, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas, dar seguimiento y solución a los reportes informando a los usuarios oportunamente; así mismo, deberá registrar los avances, el tipo de fallas presentadas y la forma como se solucionaron en la herramienta del Instituto. El Instituto brindará las facilidades para que por medio de un explorador de Internet, el Prestador del Servicio pueda acceder a la herramienta de trabajo.
4. Manejar esquemas de notificación de tipo informativo y operativo. La modalidad de notificación será vía radio localizador, correo electrónico y/o telefónica.

Los datos mínimos solicitados al reportar una falla, mismos que se integren en el control de eventos e incidentes deberán ser:

- Identificador del reporte o número de incidente o requerimiento
 - Identificador del usuario que reporta. Estos son los datos que identifican al usuario que levantó el reporte. Al menos nombre, teléfono, correo electrónico y ubicación. La definición final de estos datos se acordarán con el Prestador del Servicio durante el periodo de transición y podrán ser variados en la medida en que se agilicen los procesos y se mejoren los controles
 - Hora en que se presenta la falla reportada por el sistema de monitoreo en forma automática
 - Hora en que se reporta el problema por parte del usuario autorizado, de acuerdo a un catálogo de Usuarios Autorizados generado y actualizado por el Instituto.
 - Tiempo de solución del incidente y restablecimiento del servicio
5. El Prestador del Servicio deberá confirmar la restauración de los servicios y/o atención de los requerimientos con el usuario final antes de registrar como cerrado el caso en la herramienta del Escritorio de Servicio.
 6. El Prestador del Servicio, en conjunto con el Instituto, definirá, actualizará y difundirá el catálogo de servicios que proporciona el Prestador del Servicio.

Para casos no previstos en este documento o emergencias, se podrá autorizar vía correo electrónico y llamada telefónica, por el personal designado por el Instituto. Una vez concluida la emergencia, se llevará a cabo el levantamiento y registro del control de cambio correspondiente.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

A.1.2.2. Administración de Incidentes

El objetivo de la Administración de Incidentes es reestablecer lo antes posible la operación normal del servicio, minimizar el impacto negativo sobre las operaciones del negocio, así como asegurarse de que se mantiene el mejor nivel de servicio posible, la mejor calidad y disponibilidad.

- a) Reestablecer con prontitud la operación de los Servicios afectados.
- b) Identificar la causa de la raíz de los problemas que se presenten
- c) Asegurar que los recursos apropiados se asignan conforme sea necesario para identificar la falla, solventarla y dar seguimiento al informe sobre cualquier consecuencia de la misma.
- d) Proporcionar al cliente un reporte escrito detallado que informe la causa y el procedimiento para corregirla o mitigarla cuando sea posible. Proporcionar reportes y actualizaciones de los mismos, de manera mensual. Preparar y comunicar los impactos mediante la documentación de la causa raíz del problema, los esfuerzos para corregir temporal o permanentemente el problema y las tareas a completar para dar seguimiento y cierre al incidente.
- e) Verificar que todas las acciones necesarias se han tomado para prevenir la repetición de tal falla.
- f) Cuando la restauración del servicio dependa de la modificación de alguno de los códigos fuentes de los aplicativos o de la estructura de alguno de los objetos de la base de datos, el personal que administra la infraestructura se limitará a documentar las recomendaciones para que el área de desarrollo de sistemas del INSTITUTO resuelva el caso

A.1.2.3. Administración de Problemas

El Prestador del Servicio a través del proceso de Administración de Problemas reducirá el número y la severidad de los incidentes y problemas alrededor de la infraestructura y aplicaciones de TI, identificando la causa que los originan (conocer el error), documentando la solución y generando las acciones necesarias (como solicitudes de cambio) para evitar que vuelvan a ocurrir.

Un problema es el resultado de múltiples incidentes con síntomas comunes o de una sola incidencia con un impacto significativo sobre la operación del negocio, indicativo de un error para el cual la causa es desconocida.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

La Administración de Problemas incluye actividades reactivas y proactivas: actúa reactivamente en la resolución de problemas originados por una o más incidentes, y proactivamente en la identificación y solución de problemas y errores conocidos mediante el análisis del desempeño de la infraestructura de TI.

Cuando la resolución de la causa raíz del problema dependa de la modificación de alguno de los códigos fuentes de los aplicativos o de la estructura de alguno de los objetos de la base de datos, el personal que administra la infraestructura se limitará a documentar las recomendaciones para que el área de desarrollo de sistemas del Instituto resuelva el caso.

El Prestador del Servicio en conjunto con el Instituto deberá iniciar actividades para contar con una Base de Datos de Conocimiento (KDB – Knowledge Data Base). El Administrador de Problemas es el encargado de la creación, mantenimiento y actualización del repositorio central de consulta para la resolución de incidencias y problemas o KDB. En esta Base de Datos se deberán de almacenar de manera estructurada las soluciones, procedimientos, resoluciones temporales (WA – Workaround), etc. disponible para facilitar la atención y resolución de los incidentes que ocurran en la infraestructura de los servicios de TI.

Asegurar la correcta solución de los problemas, monitoreando que los cambios implementados solventen los incidentes reportados.

A.1.2.4. Administración de Cambios y de la Configuración

El Prestador del Servicio deberá llevar el Registro de Cambios sobre la infraestructura y servicios que formen parte de su solución, mediante un proceso de “Administración de Cambios” y un “Proceso de Administración de la Configuración”. La realización de los cambios será de forma programada y controlada.

Los cambios podrán ser el resultado de análisis de incidentes o problemas, requerimientos de crecimiento en la capacidad, actualización tecnológica, mitigación de riesgos y vulnerabilidades y/o nuevos requerimientos, pudiendo ser originados a petición del Prestador del Servicio o del Instituto.

Los servicios consisten en lo siguiente:

- a) Mantener procesos y procedimientos para todos los cambios, diferenciando los cambios estándar (cambios sin mayor impacto que puedan realizarse sin análisis de impacto previo) y los cambios de impacto (aquéllos que por el nivel de impacto deban ser analizados previo a su implantación).
- b) Identificar los prerrequisitos para los cambios estándar
- c) Preparar los laboratorios de pruebas y validar posibles escenarios previo a su ejecución en los entornos productivos, dejando registros y bitácoras sobre las pruebas efectuada.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- d) Preparar análisis de impacto, plan de trabajo para implementación (señalando las relaciones y tareas de otras áreas y/o Prestadores del INSTITUTO, así como fechas propuestas para la ejecución), así como los beneficios del cambio para el Comité de Cambios, así como los riesgos de no efectuarlo. Como parte del plan de trabajo el Prestador deberá prever los ajustes a políticas, procedimientos, memorias técnicas, planes de capacitación (si fuera necesario), así como planes de retorno en caso de fallas.
- e) Exponer el caso ante el Comité de Cambios y atender las recomendaciones resultantes
- f) Ejecutar los planes de trabajo acordados y aprobados en el Comité de Cambios
- g) Registrar los cambios realizados conforme al proceso de administración de configuraciones
- h) Coordinar todas las pruebas necesarias para permitir la correcta implementación de los cambios.
- i) Registrar las evidencias de los cambios realizados y monitorear si se alcanzaron los objetivos planteados para el cambio
- j) El Prestador del Servicio será responsable de operar, controlar y mantener el inventario de hardware y software requeridos para los diferentes ambientes de servicio, conservando un control de versiones sobre los cambios realizados a la infraestructura (hardware y software) así como de sus configuraciones

A.1.2.4.1. Cambios en los aplicativos

El Prestador del Servicio será responsable de ejecutar las tareas de actualización de objetos de los aplicativos y bases de datos, estas tareas estarán reguladas por los documentos y/o procedimientos que el Instituto defina para la liberación de aplicaciones y actualización de versiones, considerando que las tareas propias de desarrollo, optimización y mantenimiento de sistemas y procesos batch (actualización de programas fuente), no serán responsabilidad del Prestador del Servicio, quién se limitará a ejecutar las secuencias de pasos descritos en los documentos de liberación de aplicaciones para su liberación y en su caso para el retorno, registrando en las correspondientes bitácoras de cada entorno y conservando las evidencias correspondientes.

El Prestador del Servicio deberá conservar las versiones previas de objetos liberados conforme a la política de retención vigente, de tal forma que previa a la actualización de cualquier objeto y/o archivo de configuración involucrado en el cambio solicitado, éste deberá ser respaldado y resguardado previendo cualquier plan de retorno a la versión anterior.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

A.1.2.5. Administración de Capacidad

El proceso de Administración de la Capacidad busca que los recursos de tecnología sean suficientes para satisfacer la demanda de servicios definidos por parte de los usuarios en todo momento, a un costo óptimo.

Por tanto el Prestador del Servicio será responsable de prever que la capacidad tecnológica instalada sea suficiente para soportar los niveles de operación solicitados, para lo cual llevará registros estadísticos sobre la ocupación y saturación de las distintas piezas de infraestructura ocupadas para soportar los servicios del presente contrato, de tal forma que pueda programar los crecimientos y optimizaciones de infraestructura necesarias para satisfacer los niveles de servicio establecidos.

El Prestador del Servicio apoyará al Instituto en el análisis de capacidad de infraestructura para nuevos proyectos relacionados con los servicios objeto del presente contrato.

El Prestador del Servicio será responsable de ejecutar pruebas de estrés previas y/o posteriores a la liberación de cambios en la infraestructura y los aplicativos que soporta, considerando la identificación de los siguientes casos:

- a) Problemas de desempeño en nuevas versiones de los componentes de software que integran el sistema, así como de sus aplicaciones satélite
- b) Estudios para identificar la capacidad instalada
- c) Problemas de desempeño en nuevas versiones de sistema operativo, manejadores de bases de datos y componentes de software de patente
- d) Problemas de desempeño en cambios realizados a los objetos de la base de datos

A.1.2.6. Administración de la Seguridad

El Prestador del Servicio deberá cumplir con el Proceso de Administración de la Seguridad definido por Instituto, basándose en el estándar ISO-27001 y conforme a los niveles de servicio establecidos.

El Prestador del Servicio es responsable de la custodia de las bases de datos, infraestructura y documentación relacionada con los servicios objeto del presente contrato, por lo que deberá implementar los controles y políticas necesarios para conservar los estados de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, conforme a los niveles de riesgo dispuestos por el Instituto. Lo anterior implica de manera enunciativa más no limitativa:





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- La configuración y documentación de reglas y políticas de seguridad sobre la infraestructura bajo su responsabilidad
- La reducción de vulnerabilidades (hardening) en la infraestructura bajo su responsabilidad
- La constante actualización de versiones y parches de software y firmware sobre los distintos componentes de infraestructura
- Alineación con el modelo y prácticas de seguridad implantadas en el Instituto
- Documentación de planes de contingencia y de recuperación ante desastres conforme a lo descrito en la sección de Plan de Recuperación de Desastres (DRP), así como las correspondientes pruebas y simulacros
- Aplicación de las políticas de respaldos definidas en el la sección de Servicio de Administración de Almacenamiento y Respaldo
- Asegurar que no se presenten cambios y accesos no autorizados en las piezas de infraestructura (hardware y software)

El Instituto se reserva el derecho de incorporar piezas de infraestructura y/o software de seguridad por si mismo o por medio de terceros para proteger el perímetro de la infraestructura y bases de datos objeto de estos servicios, para lo cual el Prestador del Servicio brindará las facilidades correspondientes en materia de hospedaje e implementación de las soluciones, sin costo adicional para el Instituto FONACOT.

A.1.2.7. Administración de Niveles de Servicio

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

La administración de niveles de servicio tiene cuatro etapas:

- A) Planeación:
 - i. Establecer las funciones
 - ii. Establecer la definición inicial de los servicios.
 - iii. Establecer mecanismos de evaluación y las métricas necesarias durante la prestación del servicio.
 - iv. Definición de SLOs.
- B) Ejecución: implantar SLAs
 - i. Generar catálogo de servicios.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- ii. Difundir los SLAs acordados.
 - iii. Establecer los métodos de monitoreo de SLAs.
 - iv. Definir reportes y procedimiento de reporte.
- C) Revisión: verificación periódica
- i. Monitorear y reportar.
 - ii. Establecer calendario de revisiones periódicas.
- D) Administración del proceso:
- i. Revisar el cumplimiento de los SLAs.
 - ii. Validar objetivos y vigencia de los mismos.

Durante el periodo de transición descrito en el en el presente documento, el Prestador del Servicio será responsable de reunir la información necesaria para el cálculo de los SLAs. A partir de la finalización de este periodo el Prestador del Servicio será responsable de realizar cálculos mensuales del cumplimiento de los niveles de servicio y hasta la finalización del contrato. La información generada durante los periodos de transición de cada Ambiente de Servicio será de carácter informativo, con el fin de validar el comportamiento esperado y cuando aplique, hacer la modificación de SLO correspondiente de común acuerdo entre el Prestador del Servicio y el Instituto.

Problemas originados por dispositivos fuera del control del Prestador del Servicio y no imputables a su servicio, siempre y cuando el Prestador del Servicio presente los elementos necesarios (bitácoras, boletines de bases de conocimiento, etc.) que así lo demuestren.

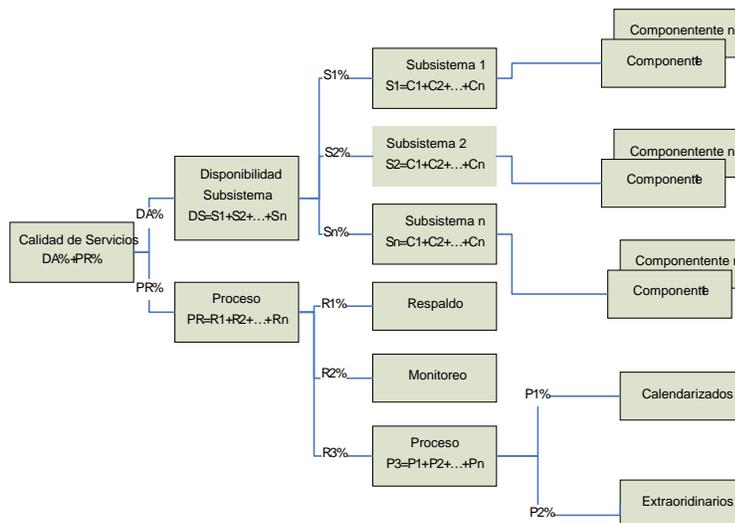
Para determinar la calidad de los servicios se utilizará un mecanismo de medición compuesto, que considera diferentes subsistemas y procesos del sistema, así como otros servicios considerados en el presente contrato y que pueden afectar la disponibilidad y funcionamiento del mismo.

El tiempo de respuesta entre pantallas (medido en la misma red local en que se ubique el servidor de aplicaciones del sistema) debe ser menor a 5 segundos y su disponibilidad mínima en el centro de datos que habilite el Prestador del Servicio , será del 99.5%.

Al finalizar cada mes calendario, se determinará un indicador de calidad de servicio, conformado por los siguientes elementos y ponderaciones, mismos que podrán modificarse en función de las conveniencias del área usuaria, en cuanto a calidad de servicio:



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**



La calidad de servicio efectivamente lograda para cada mes, así como los elementos que la componen, sus ponderaciones, mecanismos de medición y fórmulas de cálculo, se determinarán conforme se describe en el documento Medición de la Calidad de Servicio, el cual podrá actualizarse mediante los mecanismos que se describen en este documento, sin que sea necesario para ello celebrar un convenio modificatorio, por tratarse de procedimientos técnicos y sujetos a evolución, que podrían requerir modificaciones constantes.

Para contribuir al mejor seguimiento de los niveles de calidad de los servicios, se establecerá una estructura organizativa que facilite el diálogo sobre asuntos relacionados con ésta a varios niveles y permita solucionar problemas al nivel más adecuado, de la siguiente forma:

Equipo administrador (Medición y seguimiento cotidiano de los niveles de calidad de servicios)

- Un representante del área usuaria, por parte del Instituto.
- Un representante de la Dirección de Tecnología de Información del Instituto.
- Un representante del Prestador del Servicio

Equipo de dirección (Vo. Bo. de los niveles de calidad de servicios alcanzados en el mes)

- Un representante del área usuaria con jerarquía de Director del Instituto.
- El Director de Tecnología de Información del Instituto.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- Un representante, por parte del Prestador del Servicio.

El Prestador del Servicio y el Instituto celebrarán reuniones semanales del equipo administrador, así como reuniones mensuales del equipo de dirección.

En las reuniones de dirección a que se refiere este apartado, el equipo administrador presentará para su aprobación los indicadores de nivel de servicio a que se refiere este acuerdo. Asimismo, se someterán a aprobación, entre otros, los siguientes aspectos:

- Posibles cambios en los SLO's debido a cambios en los volúmenes de negocio.
- Posibles cambios en las herramientas, mecanismos y/o variables de medición descritos en esta sección de *Medición de la Calidad de Servicio*.

A.1.3. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP)

Se deberá entender como Plan de Recuperación de Desastre o por sus siglas en inglés DRP (Disaster Recovery Plan) a las tareas enfocadas a recuperar en el menor costo y tiempo posible la operación de los Servicios de TI del Instituto ante una interrupción de los mismos o ante un desastre, utilizando para ello una adecuada implementación de contramedidas y opciones de recuperación.

Considerando las políticas de respaldo vigentes, así como los períodos establecidos en el presente documento para restaurar operaciones en el Centro de Datos Secundario, deberán desarrollarse las siguientes actividades para integrar el Plan de Recuperación de Desastres:

- A)** Identificación de escenarios probables de falla. Considerando las estadísticas de incidentes, así como las vulnerabilidades asociadas al centro de datos primario y su infraestructura que alberga, documentando e instrumentando los posibles escenarios de falla para cada pieza de infraestructura
- B)** Desarrollo y documentación del DRP considerando al menos los siguientes elementos:

- Descripción de los requerimientos técnicos, humanos y procesos respecto a la recuperación en caso de desastre por cada servicio crítico, señalando las interdependencias encontradas y los roles y responsabilidades de todos los actores involucrados
- Diseño de los esquemas de respaldo y recuperación de los elementos tecnológicos
- Desarrollo de procedimientos que definan el plan, y la declaración de contingencia y respuesta a crisis, estableciendo objetivos de tiempo de recuperación y puntos de recuperación para cada una de los servicios y tecnología que lo soporta, así como el cierre de la contingencia entrada a la operación normal, considerando una matriz de escalamiento para la declaración de activación del



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

DRP, Documento de procesos y grupos de trabajo involucrados en la ejecución del DRP, matriz de relación de los Prestador del Servicio involucrados en la ejecución del DRP

- Descripción de la infraestructura propuesta para soportar el DRP, así como los procedimientos de configuración y operación de la misma antes, durante y después del desastre

C) Pruebas anuales del DRP y los procedimientos que lo componen, considerando la documentación correspondiente a las pruebas realizadas

D) Desarrollo y documentación de procedimientos de mantenimiento al DRP

E) Capacitación al personal involucrado tanto del Instituto, como de los Prestador es cuyos servicios se vean relacionados, incluyendo simulacros

Los documentos generados deberán considerar actualizaciones conforme los servicios, niveles de servicio e infraestructura varíen.

El DRP que deberá desarrollar el Prestador del Servicio estará acotado a garantizar la continuidad de los servicios objeto del presente contrato, entendiendo así, que este Plan está subordinado en todo momento al BCP y DRP Institucional, el cual es responsabilidad del Instituto y abarca todos los procesos de negocio y ubicaciones en donde de alguna manera la operación tiene presencia, considerando que estos trabajos deberán estar alineados con lo que describe el estándar ISO-27001, así como las recomendaciones que hace el Disaster Recovery Institute International (DRII) al respecto de este tipo de planes.

La ejecución y en su caso coordinación de las actividades anteriores es responsabilidad del Prestador del Servicio, entendiendo que requiere de la participación y compromiso del Instituto, esta participación será acordada durante la fase de Planeación del Arranque y especificada en los documentos correspondientes.

El DRP se debe enfocar en el restablecimiento oportuno y efectivo de todos los servicios de TI ubicados en el Centro de Datos Primario del PRESTADOR y que soportan las funciones críticas de Negocio. Incluyendo dentro de su alcance la descripción de un proceso detallado, paso por paso, para ejecutar el plan desarrollado por el Prestador del Servicio. Este proceso podrá:

- Iniciar la notificación al staff y al centro de comando
- Ejecutar procedimientos de Sistemas de TI reactivos
- Ejecutar procedimientos de Sistemas de TI de transición
- Administrar incidentes y problemas
- Retomar la operación normal de los Sistemas de TI





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- Desactivar el plan y archivar toda la documentación

A.1.3.1. Administración, Operación y Mantenimiento del DRP

Una vez concluida la fase de desarrollo del DRP, el Prestador del Servicio será responsable de la administración, operación y mantenimiento de dicho Plan. Lo anterior tiene como objetivo asegurar que el DRP sea vigente y efectivo en todo momento.

Para brindar este servicio, el Prestador del Servicio debe considerar las tareas de implantación, entrenamiento y pruebas iniciales, así como la coordinación, y cuando aplique, ejecución de las pruebas durante la vigencia del contrato. Validando la efectividad del plan y manteniéndolo actualizado conforme a la dinámica de los servicios objeto del presente contrato.

A continuación se proporciona mayor detalle de las tareas que deberán asociarse a la administración, operación y mantenimiento del DRP.

A.1.3.1.1. Implantación del Plan

Una vez que se haya aprobado la versión definitiva del DRP se deberá proceder a su implantación. Será responsabilidad del Prestador del Servicio conducir y coordinar todas las tareas necesarias para llevar a cabo la implantación del Plan. La duración de la implantación será hasta de 6 meses incluyendo el entrenamiento y las pruebas iniciales. La implantación del Plan de Continuidad de TI implica la aplicación de las estrategias y acciones establecidas dentro de dicho plan. Esto puede incluir:

- Realizar los arreglos necesarios en el Sitio Secundario
- Asegurar compatibilidad de los sistemas operativos y software base de la infraestructura del Centro de Datos Primario con los equipos del Centro de Datos Secundario
- Contar con aprovisionamiento de activos duplicados
- Desarrollar medidas de mitigación de riesgos
- Desarrollar los planes de recuperación de las aplicaciones





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

A.1.3.1.2. Entrenamiento

Durante esta etapa se deben considerar los procesos para entrenar al personal clave y un plan de comunicación y conciencia sobre la existencia del DRP para el Instituto y los Prestador del Servicio involucrados en su ejecución. Esta comunicación involucra principalmente a los Súper-Usuarios. En caso de así requerirse, el Prestador del Servicio podrá utilizar los medios de difusión del Instituto.

El Prestador del Servicio trabajará en conjunto con el Instituto para concientizar a los empleados relacionados, acerca de sus roles en la mitigación de riesgos y en la recuperación de los Servicios de TI ubicados en el Centro de Dato en caso de desastre, a través de:

1. Establecer objetivos y componentes del programa.
2. Identificar requerimientos de entrenamiento funcional y técnico.
3. Desarrollar metodologías y material de entrenamiento.
4. Identificar oportunidades de entrenamiento externo.
5. Desarrollar una campaña de comunicación y difusión.

Para tal efecto el Prestador del Servicio capacitará a su personal en los procedimientos que debe seguir para mantener un DRP y por otro lado apoyará al Instituto en el método y medios convenientes para realizar una campaña de capacitación exitosa hacia los empleados. Así mismo el Prestador del Servicio capacitará a los empleados claves seleccionados por el Instituto para que después ellos realicen la campaña de capacitación hacia el resto del personal, considerando campañas anuales de reforzamiento.

A.1.3.1.3. Pruebas y Mantenimiento

Como parte del desarrollo del DRP, el Prestador del Servicio deberá integrar el plan de pruebas inicial y continuo que permitir tanto validar la efectividad de dicho plan, como mantenerlo actualizado respecto al entorno cambiante de la infraestructura del Centro de Datos.

El Prestador del Servicio debe considerar que será responsable de dar soporte durante las pruebas, el soporte consistirá en asignar los recursos humanos adecuados en cantidad y competencias para asistir la conducción de las pruebas del plan y observar el proceso de recuperación, a fin de validar y en su caso identificar variaciones de los resultados esperados para hacer las correcciones pertinentes.

Además del soporte inicial a las Pruebas del DRP, el Prestador del Servicio será responsable de la coordinación de las pruebas necesarias para comprobar la efectividad del DRP durante la vigencia del contrato, llevando en todo momento la responsabilidad de las pruebas como líder de la operación del Centro de Datos y en los casos en lo que el sea Prestador del Servicio de la infraestructura de respaldo y recuperación como responsable de los servicios





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

soportados de dicha infraestructura. Coordinando con el Instituto y otros Prestador es de Servicio la ejecución de las pruebas y la validación de los resultados.

También será responsabilidad del Prestador del Servicio el mantenimiento del DRP, mediante el análisis de los resultados de las pruebas así como de la identificación de modificaciones de los servicios de TI y su infraestructura asociada que impliquen la modificación del Plan de Continuidad, a fin de que este plan se mantenga acorde a los servicios de TI vigentes y por lo tanto se pueda garantizar su correcta operación y eficacia en todo momento.

El proceso de Pruebas y Mantenimiento deberá estar alineado al proceso de Administración de Cambios que será administrado por el Prestador del Servicio, con el fin de contar con un monitoreo eficiente de los cambios que sufra el ambiente del Centro de Datos Primario, asegurando que el Plan de Recuperación esté siempre debidamente actualizado. Dentro de las actividades de este punto se debe:

- A) Coordinar y ejecutar ejercicios al plan, incluyendo criterios de evaluación y herramientas de reporte
- B) Desarrollar procesos para mantener las capacidades de continuidad del negocio actuales

Con base en los requerimientos del DRP se deberán ejecutar las pruebas sin afectar a la operación o mediante ventanas de tiempo debidamente autorizadas por el proceso de Administración de Cambios.

Las pruebas iniciales deberán ejecutarse dentro del periodo de implantación, previendo un periodo no mayor a 6 semanas para su ejecución, pudiendo extender este período, habiendo realizado un grupo de pruebas parciales, cuando la solución de Respaldo y Recuperación haya sido implementada en su totalidad.

Al menos deberá integrarse una prueba integral anual durante la vigencia del contrato.

A.1.4. ENTREGABLES

Adicionalmente a los documentos y registros que se integren para dar seguimiento diario a los servicios del presente contrato y que con la frecuencia acordada se actualicen en el Repositorio de Información de Consulta que se describe en la sección de Normatividad para conceptos 4.6 y 4.7, para efectos de que proceda el pago convenido mensual, el Prestador del Servicio entregará para revisión los siguientes documentos probatorios en el formato y en los medios que el Instituto defina, con una periodicidad mensual.

- Inicio de proyecto. Se refiere a la documentación que soportan las tareas realizadas descritas en la sección de Plan de Transición
- Servicios mensuales. Corresponden a la documentación que soporta los servicios que se otorgan mensualmente para soportar estos servicios.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- Fin de proyecto. Es aquella documentación que deberá integrarse para soportar los servicios que se otorgarán en los últimos meses del contrato y que se describen en la sección Plan de Retorno para concepto 4.6
- Reportes especiales. Son aquellos que se solicitarán para atender necesidades especiales de proyectos y/o auditorías

Toda la documentación deberá ser compatible con los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad implantado en el Instituto.

En caso de que se detecten errores o deficiencias, el Prestador del Servicio realizará los ajustes necesarios en el tiempo acordado por ambas partes y en un plazo que no excederá de diez días hábiles. Una vez corregidos los errores o fallas, se llevará a cabo nuevamente una revisión, con objeto de acreditar la calidad de las evidencias documentales que soportan los servicios y proceda el pago correspondiente.

A.1.4.1. Inicio de proyecto

Los entregables que servirán como soporte al inicio del proyecto son:

A) Entregables período de transición

- Un Diagrama Organizacional propuesto para la operación del servicio durante la "Transición del Servicio"
- Un mapa gráfico por cada uno de los Servicios ofrecidos por el Instituto, en el que se muestren todos los componentes de infraestructura que conforman la solución.
- Definición de todos los Objetivos de Nivel de Servicio para cada uno de los Ambientes de Servicio y Servicios objeto del presente contrato.
- Descripción de todas las áreas de oportunidad de mejora encontradas en las etapas de transición.
- Diagrama Organizacional definitivo, incluyendo los nombres de los recursos asignados a cada puesto, incluyendo Currículum Vitae, así como la documentación relacionada a los cursos de certificación de las áreas de competencia a las que están asignados y planes de carrera
- Definición y alcance de los Contratos de Servicios de Administración, Operación y Soporte Técnico a celebrar con los fabricantes de los Componentes Habilitadores del servicio que el Prestador del Servicio decida subcontratar.
- Propuesta logística de Operación y Administración
- Documentación de las pruebas a realizar
- Resultados de las pruebas





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- B) Entregables del DRP
- Plan de trabajo para desarrollo del DRP
 - DRP y procedimiento de mantenimiento
 - Plan de Implementación
 - Plan de Entrenamiento
 - Matriz de escalamiento para la declaración de activación del Plan de Recuperación
 - Documento de procesos y grupos de trabajo involucrados en la ejecución del DRP
 - Matriz de relación de los Prestador del Servicio involucrados en la ejecución del DRP
 - Plan de Pruebas del DRP

A.1.4.2. Servicios mensuales

Los entregables que soportarán los servicios mensuales son:

Procedimientos

- Manuales de administración y operación de infraestructura actualizados (si hubiera actualizaciones)
- Plan de retorno actualizado (si hubiere cambios que le impacten)
- Actualización del DRP (si la hubiere cambios que le impacten)

A) Documentación técnica

Listado de usuarios registrados en servidores y bases de datos actualizado (si hubiera actualizaciones)

Listado de relaciones de confianza entre servidores actualizado (si hubiera actualizaciones)

Listado de servicios y puertos habilitados actualizado (si hubiera actualizaciones)

Políticas de administración de infraestructura y de seguridad actualizado (si hubiera actualizaciones)

Catálogo de respaldos actualizado (si hubiera actualizaciones)

Diagramas de infraestructura actualizados (si hubiera actualizaciones)

Archivos de configuración de infraestructura de red y protección actualizados (si hubiera actualizaciones)

B) Gestión del servicio

- Relación de liberaciones y solicitudes de proceso recibidas
- Actualización al calendario de mantenimientos preventivos (si la hubiere)
- Memoria técnica de mantenimientos del mes si los hubiera
- Actualización de planes de carrera del mes si los hubiera
- Actas de reuniones de seguimiento
- Actas de reuniones de dirección
- Reportes de estrés para los cambios realizados
- Evidencias de requerimientos de cambio (RFC's evaluados en el comité de cambios de la Dirección de Tecnología de Información de la convocante) realizados en el periodo



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- Registros de incidentes técnicos suscitados en el período
- Reportes de administración de capacidad de infraestructura
- Indicadores de desempeño de procesos de gestión de servicios
- Análisis de saturación (Capacity Planning) de de todos los componentes de infraestructura (hardware y software)

A.1.4.3. Fin de Proyecto

- A) Para finalizar el proyecto se deberán integrar los siguientes entregables:
- B) Manuales de instalación y puesta a punto de todos los componentes de infraestructura (hardware y software)
- C) Manuales de operación y mantenimiento de todos los componentes de infraestructura (hardware y software)
- D) Manuales de operación de procesos, respaldos, restauraciones y monitoreo de todos los componentes de infraestructura (hardware y software)
- E) Manuales de gestión del servicio
- F) Plan de entrenamiento y entrega de servicios en materia de administración, operación y mantenimiento de todos los componentes de infraestructura (hardware y software) para proveer los servicios objeto del presente contrato
- G) Pruebas de aceptación de servicio por parte de Instituto sin ocupar infraestructura del Prestador del Servicio
- H) Organigrama utilizado para gestionar los servicios objeto del presente contrato, así como las descripciones de puestos correspondientes

A.1.4.4. Reportes Especiales

El Instituto se reserva el derecho de solicitar reportes o estudios especiales relacionados con los servicios objeto del presente contrato, la fecha de entrega de dichos reportes será acordada en común acuerdo entre el Prestador del Servicio y el Instituto.

B. Plan de transición implementación.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Con motivo de la prestación de los servicios contratados, el Instituto proporcionará al Prestador toda la información y documentación de que disponga para el debido desempeño de sus funciones, misma que el Prestador se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

El Prestador tendrá máximo 3 meses a partir de la firma de contrato, para instalar y poner a punto la infraestructura necesaria para soportar los servicios objeto del presente contrato, fecha a partir de la cual se empezarán a aplicar las mediciones de nivel de servicios descritas en el presente documento.

El Prestador será responsable de ejecutar las tareas técnicas y administrativas necesarias para programar el arranque del proyecto en coordinación con el Instituto. Durante los primeros 10 días, a partir de la formalización del servicio conforme a lo previsto en estas Bases, deberán ajustarse los programas de trabajo y se afinarán los detalles de integración técnica correspondiente. Las tareas programadas para este primer período son:

Mesas de Trabajo. El Prestador en conjunto con el Instituto programarán reuniones para definir las tareas técnicas y administrativas a ejecutar a lo largo del proyecto y programar el arranque del proyecto en coordinación con el Instituto.

Definición de Objetivos de Nivel de Servicio (SLOs). El Prestador y el Instituto acordarán los Objetivos de Nivel de Servicio que deberán regir toda la operación de los servicios del Instituto durante la Transición del Servicio.

Conformar el Comité de Administración del Proyecto. Durante la etapa de Planeación del Arranque, se conformará un grupo de administración responsable de garantizar la entrega de los servicios. Este grupo estará formado por el personal que designe el Instituto, en conjunto con el Prestador del Servicio.

Plan de Transición del Servicio. Una vez finalizada la etapa de Definición de SLOs el Prestador deberá entregar al Instituto, para su análisis y revisión, el Plan de Transición del Servicio. El Instituto contará con 10 días hábiles para la revisión de dicho plan y en caso de ser aprobado se podrá iniciar con la Toma de Control de la totalidad de la operación del los Ambientes de Servicio y Servicios de TI, correspondiente a cada una de las partidas del servicio. Concluida esta actividad se dará por finalizada la fase de Planeación del Arranque.

El Plan deberá contener al menos: la tareas que serán realizadas durante la transición del servicio, los entregables de cada una las actividades, los roles y responsables de cada una de las actividades, el calendario de Toma de Control de la Operación e Implementación de la infraestructura, así como su duración y ruta crítica.

Integración del servicio con proveedores del Instituto. En esta fase se firmarán los acuerdos de nivel de operación (OLAs) entre los Proveedor de los Servicios del Instituto, revisando las interdependencias existentes entre los servicios, así como la definición de los canales de comunicación a usar para la gestión de los servicios.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

B.1.1. Entendimiento de la Operación Actual

En esta fase, el Prestador tendrá las siguientes responsabilidades:

- Formar una organización paralela a la del Instituto, formando Grupos de Trabajo y con representantes por cada uno de ellos por cada una de las áreas funcionales que formen parte de la estrategia del Prestador del Servicio.
- Realizar un inventario completo y preciso de cada uno de los componentes operativos y administrativos de cada uno de los Servicios de Negocio y Sistemas en operación involucrados, y que están descritos dentro de este documento.
- Documentar el inventario de todos los elementos habilitadores de los Servicios, Sistemas y Subsistemas asociados.

El periodo de Entendimiento de la Operación Actual culminará con la recepción de los siguientes entregables, que serán considerados como la primer Versión oficial, y podrán sufrir cambios en el transcurso del contrato:

- Un Diagrama Organizacional propuesto para la operación del servicio durante la "Transición del Servicio", que describa todos los grupos de trabajo, las responsabilidades asociadas a cada uno de ellos, los nombres de los Líderes Técnicos de cada grupo y la cantidad de personas requeridas en cada uno de los Grupos de Trabajo.
- Un mapa gráfico general de todos los servicios ofrecidos, delineando claramente la interrelación de todos ellos, y que describa claramente todos los mecanismos de comunicación que existen entre ellos.
- Un mapa gráfico por cada uno de los Servicios ofrecidos por el Instituto, en el que se muestren todos los componentes de infraestructura que conforman la solución.

B.1.2. Definición de Objetivos de Nivel de Servicio (SLOs)

En ésta fase, el Prestador tendrá la responsabilidad de definir todos los Objetivos de Nivel de Servicio (SLOs) que deberán regir toda la operación de los servicios del Instituto durante la Transición del Servicio.

Adicionalmente, el Prestador deberá entender, documentar y encontrar la manera de eliminar, todos aquellos problemas administrativos u operativos que encontrase en su labor de investigación. Estos problemas operativos, deberán definirse con precisión, y deberá presentarse propuestas de forma de trabajo alternas, para poder eliminarlos



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

o disminuir el impacto que éstas pudieran tener en los Servicios ofrecidos por el Instituto. El Instituto analizará el impacto que pudiera ocasionar el implementar las recomendaciones hechas por el Prestador del Servicio, y en caso de considerarlas necesarias, las implementará de acuerdo a un calendario definido por el Instituto en conjunto con el Prestador del Servicio.

Para la definición de los SLOs se utilizará la información histórica de los últimos 3 meses de cada Ambiente de Servicio y Servicios de TI, para aquellos Ambientes de Servicio o Servicios de TI de recién implementación o que no exista información histórica suficiente, el Prestador podrá optar para realizar un Plan de Pruebas que a su criterio sean necesarias para determinar el SLO que podrá ofrecerse sobre el Ambiente de Servicio y Servicios de TI bajo análisis.

B.1.2.1. Plan de Pruebas

El Prestador deberá diseñar un plan de pruebas para todos los sistemas y aplicaciones siendo administrados. Para esto, el Prestador deberá coordinar las pruebas con las distintas áreas del Instituto para garantizar que el ambiente de pruebas es el más adecuado para el Servicio en cuestión. Este plan de pruebas generará un Documento de Pruebas que mostrará:

- La metodología que se empleará para realizar las pruebas, así como los comparativos referenciales (en caso de así necesitarse) elegidos para evaluarlos.
- Requerimientos técnicos para la realización de la prueba a realizar, incluyendo la posible necesidad de crear una maqueta que imite el ambiente de producción, o las distintas configuraciones que se juzguen necesarias de establecer en los sistemas de producción, cuando las pruebas así lo requieran.
- La cualidad, cantidad y metodología de ingreso y/o extracción de datos u objetos, que permitirán evaluar el desempeño de la aplicación, en las condiciones para las que la prueba está diseñada que comprueba.
- Duración de la prueba, así como el impacto esperado en los sistemas probados.
- El rango total de valores que pudieran resultar como producto de la ejecución de las pruebas, así como los umbrales de falla y aceptación del servicio.

El periodo de Definición de los Objetivos de Nivel de Servicio (SLOs) culminará con la recepción de los siguientes entregables:





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- Definición de todos los Objetivos de Nivel de Servicio para cada uno de los Ambientes de Servicio y Servicios durante el periodo de transición.
- Descripción de todas las áreas de oportunidad de mejora encontradas en las etapas previas. Estas "Áreas de Oportunidad" en los distintos Grupos de Trabajo del Instituto, ahora mimetizados por aquéllos propuestos por el Prestador , deberán detallarse plenamente, indicando en dónde se encuentra dicha área de oportunidad, y cómo se propone resolver el problema. Así como los requerimientos, impactos en caso de no realizarse y tareas que deberán ser ejecutadas por parte del Instituto para resolver adecuadamente todas las áreas de oportunidad que a juicio del Instituto sea necesario ejecutar.
- Definición clara, detallada del nuevo Diagrama Organizacional de todos los Grupos de Trabajo, incluyendo los nombres de los recursos asignados a cada puesto. Los Líderes Técnicos de cada Grupo de Trabajo deberán acompañarse de su Currículum Vitae, así como la documentación relacionada a los cursos de certificación de las áreas de competencia a las que están asignados.
- Definición y alcance de los Contratos de Servicios de Administración, Operación y Soporte Técnico a celebrar con los fabricantes de los Componentes Habilitadores del servicio que el Prestador decida subcontratar.
- Propuesta logística de Operación y Administración, que describirá a detalle cómo deberán integrarse los distintos Grupos de Trabajo, las metodologías de comunicación entre ellos, así como los procesos de escalación de problemas.
- Documentación detallada de todas las pruebas a realizar por el Prestador en cada uno de los sistemas o sus componentes, para valorar el desempeño de cada uno de ellos.
- Resultados de las pruebas a los sistemas y aplicaciones realizados durante las dos fases anteriores. Estas pruebas deberán describir la metodología que se llevó para realizar la prueba en cuestión, los grados de evaluación utilizados para definir cómo se califica el comportamiento y desempeño del sistema probado, y un resumen de todos los resultados obtenidos en la prueba.

B.1.3. Transición del Servicio

Consisten en las tareas necesarias para que el Prestador del Servicio, en un lapso de 3 meses, tome la operación de los servicios objeto del presente contrato, estableciendo los niveles de servicio y canales de comunicación que conforme a lo descrito en el presente documento, definirán la calidad de los servicios.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Las tareas programadas para este el Periodo de Transición del Servicio son:

Toma de Control. El Prestador iniciará la Toma de Control de los Ambientes de Servicio y Servicios de TI una vez concluida la Planeación del Arranque, la Toma de Control será realizada conforme al Plan de Transición propuesto garantizando la continuidad operativa, en donde todos los Ambientes de Servicio y Servicios de TI objeto del presente contrato, deberán estar bajo el control del servicio del Prestador y operando bajo los SLOs definidos para cada uno de ellos.

Canales de comunicación, escalación e integración con proveedores del Instituto. Consiste en la definición de los canales de comunicación, los niveles de escalación de casos, así como los modelos de relación con otros proveedores del Instituto necesarios para gestionar los servicios objeto del presente contrato, con las respectivas consideraciones en los SLO's.

Estabilización del Servicio. Durante este periodo de estabilización todos los Ambientes de Servicio y Servicios de TI para los que se cuente con un SLO estarán bajo observación, a fin de validar su factibilidad mediante los reportes y mediciones que el Prestador bajo su criterio haya definido. Durante este periodo no existirán deducciones por incumplimiento en los niveles de servicio.

Plan de Migración del Servicio de SLOs a SLAs. Una vez concluida la Estabilización del Servicio, después de finalizada la Toma de Control, para aquellos Ambientes de Servicio y Servicios de TI que se les haya definido un SLO, el Prestador deberá entregar una plan de migración para trabajar con Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs). Una vez aprobado este plan de migración iniciará formalmente la "Implementación del Servicio". El Instituto FONACOT se reserva el derecho de posponer la fecha de migración de servicios en función de no poner en riesgo la operación en fechas con alto volumen de operación.

B.1.3.1. Responsabilidades durante la transición

El Prestador realizará las siguientes tareas durante la Transición del Servicio:

- A) Proveer la estructura organizacional para soportar el servicio
 - a) Asignar recursos
 - b) Revisar los Ambientes de Servicio y Servicios de TI con el INSTITUTO
 - c) Establecer la organización de transición
 - d) Finalizar el Plan de Transición del Servicio





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- B) Realizar el arranque
 - a) Evaluar la situación actual de los Ambientes de Servicio y Servicios de TI que serán entregados en administración al Prestador.
 - b) Realizar un análisis de brechas para determinar las medidas requeridas para la Transición de los Ambientes de Servicio y Servicios de TI hacia el Prestador.
- C) Adquirir el conocimiento de los Ambientes de Servicio y Servicios de TI
 - a) Orientar al Instituto durante el proceso
 - b) Revisar la documentación de los procesos de negocio
 - c) Revisar la configuración de la documentación
 - d) Revisar el estado del proyecto, temas pendientes y desviaciones.
 - e) Conducir las sesiones de transferencia de conocimiento
- D) Proporcionar las prácticas de administración de TI, estableciendo procedimientos de control para:
 - a) Administración de Incidentes
 - b) Administración de Problemas
 - c) Administración de Cambios
 - d) Administración de Configuraciones
 - e) Administración de la Seguridad
 - f) Administración de la Continuidad (Desempeño)
 - g) Administración de Liberaciones
 - h) Proceso de Comunicación
 - i) Proceso de Aseguramiento de Calidad
 - j) Gestión de los servicios Variables y estratégicos
- E) Iniciar los servicios





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- a) Transición de los Ambientes de Servicio y Servicios de TI del Instituto hacia el Prestador del Servicio.
- F) Implementar los componentes habilitadores del servicio
 - a) Acoplamiento con modelo de gestión de servicios del Instituto
 - b) Disponer y probar todos los componentes para el soporte y monitoreo remoto que garantizan la seguridad e integridad de la información

El Instituto realizará las siguientes tareas durante la Transición del Servicio:

- A) Entregar la documentación existente para la revisión del Prestador del Servicio.
- B) Colaborar con el Prestador durante la ejecución del Plan de Transición.
- C) Disponer de personal para la transferencia de conocimiento hacia el Prestador del Servicio.

C. Plan de Retorno concepto 4.6

El Prestador desarrollará un plan de retorno, mismo que será sujeto a auditorias y simulacros conforme el Instituto lo requiera. El plan de retorno se desarrollara dentro de los 10 meses posteriores al inicio del contrato y consistirá de manera enunciativa y no limitativa de las siguientes actividades:

- 1. Integración de documentación técnica
 - a. Manuales de instalación y puesta a punto de todos los componentes de infraestructura (hardware y software)
 - b. Manuales de operación y mantenimiento de todos los componentes de infraestructura (hardware y software)
 - c. Manuales de operación de procesos, respaldos, restauraciones y monitoreo de todos los componentes de infraestructura (hardware y software)
 - d. Manuales de gestión del servicio
 - e. Diagrama de infraestructura (hardware y software) y archivos de configuración correspondientes



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- f. Listado de usuarios y privilegios de todos los componentes de infraestructura (hardware y software)
 - g. Análisis de saturación (Capacity Planning) de de todos los componentes de infraestructura (hardware y software)
 - h. Organigrama utilizado para gestionar los servicios objeto del presente contrato, así como las descripciones de puestos correspondientes
2. Entrenamiento a personal del Instituto o de otro Prestador en materia de administración, operación y mantenimiento de todos los componentes de infraestructura (hardware y software) para proveer los servicios objeto del presente contrato
 3. Apoyo en la implementación y puesta a punto de todos los componentes de infraestructura (hardware y software) para continuidad del servicio por parte del Instituto o de otro Proveedor del Servicio

CONCEPTO 4.7. Servicio de Mantenimiento y Desarrollo

Descripción del Servicio Solicitado

El Prestador del Servicio debe llevar a cabo el soporte y mantenimiento del software aplicativo con los que garantice el cumplimiento de los servicios objeto de estas bases de licitación así como los desarrollos de nuevas funcionalidades que requieran las áreas usuarias.

El Prestador del Servicio deberá de asegurar un nivel de respuesta adecuado a los cambios por funcionalidad y/o corrección de defectos en el sistema(s) en producción o en su caso alinearlas a las estrategias de modernización y estandarización tecnológicas dictadas o definidas por la DTI.

El Prestador del Servicio se obliga a ejecutar los servicios y actividades cumpliendo con todos los lineamientos, políticas, procesos y prácticas acorde a las metodologías establecidas o que se establezcan durante el periodo de transición.

El Prestador del Servicio, deberá de proveer al factor humano, licencias de software para desarrollo, herramientas de trabajo, y logísticas para cubrir las actividades que se describen en los servicios y para cada uno de los procesos establecidos en el Modelo Operativo.

El Prestador del Servicio deberá constituir y operar una oficina de administración de proyectos (PMO) acorde a los lineamientos que se establezcan en los procesos del Modelo de Operación y será responsable de su ejecución con la organización y administración de los perfiles solicitados en la presente licitación.

SERVICIO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Este servicio considera llevar a cabo adecuaciones a la aplicación que dará soporte a los servicios demandados por las áreas usuarias, llevando a cabo actividades de mantenimientos preventivos y/o orientados a mejorar la funcionalidad de la aplicación, alcance u optimización, eliminando funciones duplicadas, mejorar el desempeño y disponibilidad, o por defectos encontrados de acuerdo a las necesidades planteadas por las diversas Áreas Administrativas, Operativas o Normativas del Instituto así como por lineamientos de la Dirección de Tecnología de Información y aquellas autorizadas por esta, e incluso requerimientos propios de dicha Dirección.

El Prestador del Servicio deberá de realizar los mantenimientos necesarios y que afecten a las aplicaciones consecuencia de cambios solicitados por las diferentes entidades reguladoras, fiscalizadoras o normatividades externas que deriven en cambios a las aplicaciones.

Los Servicios de Soporte y Mantenimiento de aplicaciones incluyen a aquellas actividades relacionadas con la reparación de defectos o fallas y el desarrollo de mejoras menores (esfuerzo menor o igual a 40 horas hombre de esfuerzo) o bien acciones para consolidación de aplicaciones en ambiente de producción. Los servicios de mantenimiento de aplicaciones incluyen el soporte a todas las actividades del ciclo de vida del desarrollo. (Levantamiento, Análisis, Diseño, Construcción, Pruebas, Calidad y Liberación).

El Instituto requiere para el mejor control de los Servicio que sean clasificados en los tres siguientes grupos:

- a.- Mantenimiento Correctivos. (Día a Día)
- b.- Mantenimiento Preventivo.
- c.- Servicio de Consolidación de aplicaciones.

Mantenimiento Correctivo.- Serán aquellos requerimientos que se necesite proporcionar asistencia técnica o bien que involucren un cambio o modificación al código en los ambientes productivos para la solución de problemas o incidentes, por ejemplo:

- I. Soporte a fallas de la aplicación
- II. Soporte en análisis de incidencias o problemas
- III. Soporte a fallas de trabajos batch e interfaces
- IV. Cambios Funcionales de la aplicación (cambios puntuales a pantallas, procesos o reportes)
- V. Recomendaciones para Cambios en las Bases de Datos relacionadas a mejoras.
- VI. Recomendaciones para modificación a la estructura estándar de Querys
- VII. Optimización de desempeño
- VIII. Mejoras de ejecución
- IX. Desarrollo de Reportes

Mantenimiento Preventivo.- Son todos aquellos requerimientos que si no son atendidos de manera pro-activa, pueden tener impacto en los ambientes productivos de la Aplicación, por ejemplo:



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- I. Cambios en el volumen de datos manejado
- II. Mantenerse con las versiones más actualizadas o las que se establezcan por parte de la DTI
- III. Optimización de procesos, accesos directos por ODBC (Pro-activa)
- IV. Ejecución de simulaciones en ambientes pre-productivos
- V. Identificar riesgos o amenazas y debilidades en la seguridad de las aplicaciones
- VI. Pruebas especiales por eventos o procesos particulares, como:
- VII. Cambios de versiones
- VIII. Cambio de componentes
- IX. Mantenimiento y depuración de bases de datos, es decir, realizar las actividades necesarias para lograr que las bases de datos del Instituto contengan información íntegra, consistente, no duplicada y bajo un esquema de base de datos que esté alineado a las prácticas recomendadas de diseño, teniendo por ejemplo.
 - Realizar tareas de depuración de la información que reside en las bases de datos.
 - Aplicar las reglas de normalización hacia un esquema en tercera forma normal (3FN).
 - Aplicar procedimientos de afinación a la base de datos
 - Aplicar procedimientos y técnicas para la limpieza de datos, con el fin de detectar y eliminar errores e inconsistencias en conjuntos de datos para mejorar la calidad de los mismos.

Consolidación de aplicaciones.- Este servicio consiste en contar con una reevaluación de los servicios de las funcionalidades que ofrece el aplicativo o por aplicativos de otros servicios con los que cuenta el Instituto, con el propósito de mejoras funcionales, optimizarlos y/o alinearlos a las necesidades presentes y futuras de los usuarios y/o clientes del Instituto. Para lo anterior se puede requerir lo siguiente, siendo de manera enunciativa mas no limitativa:

- I. Extracción de las reglas de negocio inmersas en la base de datos o código duro.
- II. Lograr el entendimiento detallado de las características de las aplicaciones y facilitar el re-diseño o apoyar en la definición de requerimientos específicos de mantenimiento a las áreas Operativas, Normativas o inclusive a la DTI de alguna funcionalidad, módulo, proceso e inclusive de la misma aplicación.
- III. Analizar la estructura y desempeño del código con el objetivo de mejorar el desempeño y mantenimiento de los aplicativos propios del Instituto.
- IV. Establecer y/o definir nuevas interfaces orientadas a servicio, basadas en web en los desarrollos existentes, interfaces al Almacén de Datos (DWH), Sistema de contabilidad o alguna otra aplicación interna, externa o con aplicativos de otros servicios con los que cuenta el Instituto.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El Prestador del Servicio deberá de cumplir para cada requerimiento con la capacitación necesaria a los diferentes usuarios del Instituto, para lo cual se desarrollará en conjunto con el Instituto un plan de entrega para cubrir con al implementación y puesta en marcha de los productos así como con la capacitación la cual dependerá del alcance del requerimiento en atención, estas actividades de capacitación deberán estar consideradas en el Plan de Trabajo que se realizará por cada Requerimiento realizado por las áreas usuarias y que deberá se atendido por El Prestador.

Con la finalidad de estandarizar los requerimientos realizados por diferentes áreas usuarias y que tengan impacto en las aplicaciones que soportan los servicios El Prestador del Servicio deberá ordenar la atención de los requerimientos a los lineamientos que serán implementados en el Modelo de Operación y que se describe en el apartado “**Modelo de Operación**”

SERVICIO DE DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES

El Prestador del Servicio deberá desarrollar nuevas funcionalidades, módulos o procesos a la aplicación que soportará los servicios objeto de estas bases de licitación o bien, desarrollar nuevas aplicaciones para cubrir los requerimientos tecnológicos de las diferentes áreas actuales y futuras que puedan conformarse en el Instituto. El Desarrollo de estas funcionalidades y aplicaciones siempre serán en coordinación con la Dirección de Tecnología de Información y aprobadas por las diferentes áreas usuarias.

Este servicio deberá de estar soportado y alineado por el mismo Modelo de Operación (Que se describe en el apartado “**Modelo de Operación**”) con lo cual El Prestador del Servicio asegurará que los requerimientos y desarrollos de nuevas funcionalidades mantendrán el mismo ordenamiento para su administración, medición y seguimiento.

Las nuevas funcionalidades deberán ser desarrolladas con tecnologías que permiten aprovechar la infraestructura de cómputo con que se cuenta.

El desarrollo de nuevas funcionalidades debe contemplar el uso o la reutilización de componentes actuales de las aplicaciones.

Modelo de Operación

El Modelo de Operación que el Instituto requiere sea considerado y que asegure El Prestador deberá de considerar también las actividades que se agrupan y se muestran en seguida:

1. Gestión
 - a. Administración de Solicitudes Estratégicas
 - b. Administración de Solicitudes de Atención
 - c. Administración de la Arquitectura Tecnológica
2. Administración de Proyectos
 - a. Planeación de proyectos





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- b. Monitoreo y control de proyectos
 - c. Ajuste de proyectos a las áreas de proceso del Modelo de Operación
- 3. Mantenimiento y Desarrollo
 - a. Administración y análisis de requerimientos del producto
 - b. Arquitectura, diseño, implementación e integración del producto
 - c. Fabrica de Software
 - d. Revisión y aceptación del producto
- 4. Soporte a los Procesos
 - a. Administración de la configuración
 - b. Evaluación de soluciones
- 5. Soporte a la Operación
 - a. Administración de Aplicaciones
 - b. Planeación y Administración de Operaciones
- 6. Gestión de Calidad
 - a. Mejora y ajuste de los procesos del Modelo de Operación
 - b. Aseguramiento de Calidad de los Procesos
 - c. Capacitación en procesos del Modelo de Operación
 - d. Certificación de Calidad del Producto
 - e. Administración del ciclo de vida de aplicaciones (Proceso unificado de Desarrollo de Software, Ambiente e Infraestructura para el soporte al proceso de desarrollo)

El Modelo de Operación puede en su caso incluir o desincorporar procesos de acuerdo a los siguientes criterios:

- Requerimientos de usuario
- Requerimientos técnicos del producto.
- Acuerdos y restricciones en costos y tiempo
- Necesidades y objetivos de procesos sustantivos del Instituto
- Ambiente de operación del Instituto

Equipo de Trabajo que es requerido para soportar los Servicios.

SERVICIO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

Plantilla para la atención de los Mantenimientos Correctivos (Incidentes que detienen parcial o totalmente la operación), mantenimientos Preventivos, así como los Requerimientos Puntuales (Requerimientos sencillos de adecuación al sistema que no requieren de un análisis detallado o de gran impacto a la operación del Sistema.

| PERFIL | No. DE RECURSOS SOLICITADOS |
|-----------------|-----------------------------|
| LÍDER FUNCIONAL | 1 |
| ANALISTA | 1 |





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

| | |
|----------------------------|---|
| PROGRAMADOR SR | |
| ANALISTAS PROGRAMADORES JR | 1 |
| Total equipo: | 3 |

SERVICIO DE DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES

El Prestador del Servicio debe integrar como mínimo el siguiente grupo de trabajo, el equipo de trabajo aquí descrito deberá ser considerado desde el inicio del proyecto y mantenerlos durante la etapa de transición y la vigencia del contrato, iniciando sus actividades formales conforme al plan de transición una vez formalizado el contrato correspondiente.

El perfil de recursos para atender el Soporte y Mantenimiento y Desarrollo de Nuevas Funcionalidades son los que a continuación se describen, y los cuales el Prestador del Servicio garantiza al Instituto suministrar para la atención de los diferentes requerimientos.

| ID | PERFIL | MÍNIMO |
|----|-------------------------------|--------|
| 1 | LÍDERES FUNCIONALES | 1 |
| 2 | ANALISTAS / PROGRAMADORES SR. | 2 |
| 3 | ANALISTAS / PROGRAMADORES JR. | 1 |
| 4 | TESTER | 1 |
| 5 | DOCUMENTADOR | 1 |
| | Total Equipo | 6 |

El Prestador del Servicio deberá contar con personal adicional a los grupos definidos anteriormente, con disponibilidad inmediata derivado de necesidades de las áreas usuarias o por requerimientos propios que garanticen la continuidad del servicio.

MECANISMO DE ATENCIÓN

El Prestador recibirá de parte del Instituto una Solicitud de Requerimiento, esta solicitud será el disparador (Documento indispensable) para dar inicio con el modelo de atención, y se considerará lo siguiente:

El Instituto hará del conocimiento del Proveedor mediante las herramientas de software del escritorio de servicio (*111) o mediante los mecanismos de control interno los requerimientos, incidentes o solicitudes de servicio que el Instituto defina, indicando en forma precisa de qué tipo de servicio se trata.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Los mantenimientos correctivos que afecten la operación sustantiva del Instituto deberán ser atendidos de manera inmediata, entendiéndose de que, sin que para ello sea necesaria la formalización de una solicitud de servicios previa.

Los Mantenimientos Preventivos así como los Servicios de Consolidación de aplicaciones, serán atendidos por el Prestador, previa elaboración de una Solicitud de Servicios y un Plan de Trabajo, los cuales deberán ser autorizados por el INSTITUTO FONACOT antes de proceder a su ejecución.

En la Solicitud de Servicios a que se refiere el párrafo anterior, se indicarán los datos más relevantes del servicio solicitado:

- La descripción detallada de los servicios que se habrán de realizar
- Los aspectos técnicos de su ejecución
- La cantidad y tipo de recursos que se utilizarán para su ejecución
- El plan de trabajo para su ejecución, que deberá considerar el día de término del desarrollo, pruebas unitarias y pruebas finales. Dicho plan de trabajo considerará días hábiles a partir de que la solicitud de servicio sea aceptada formalmente.
- Los recursos, perfiles y horas utilizadas para la atención de la solicitud
- Documentación técnica y programas fuente (cuando se trate de desarrollos cuyo código fuente corresponda al INSTITUTO FONACOT) que serán producidos en cada solicitud.

Para cada una de las solicitudes a atender, el Prestador someterá a consideración del Instituto la relación de recursos y tiempos necesarios para su atención. El precio de cada solicitud será determinado conforme al perfil de cada uno de los recursos utilizados para la atención de los servicios solicitador por el Instituto.

| ID | PERFIL |
|----|-------------------------------|
| 1 | LÍDERES FUNCIONALES |
| 2 | ANALISTAS / PROGRAMADORES SR. |
| 3 | ANALISTAS / PROGRAMADORES JR. |
| 4 | TESTER |
| 5 | DOCUMENTADOR |

Los licitantes deberán considerar que los costos referentes al Director del Proyecto, Gerente del Proyecto y personal administrativo que requiera para dar cumplimiento a los servicios deberán estar considerados dentro de los costos por cada perfil señalado; es decir que el Instituto no realizará pago alguno por concepto de actividades o perfiles administrativos.

Las Solicitudes de Servicios así como lo Incidentes reportados y atendidos por el Prestador que se formalicen deberán ser firmadas por un representante técnico de la Dirección de Tecnología de Información del Instituto, un representante técnico del Prestador, así como por un representante del área usuaria solicitante del Instituto. Por





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

tratarse de documentos de carácter estrictamente técnico, no se requerirá la firma de los representantes legales del Instituto ni del Prestador.

NIVELES DE SERVICIO

TIEMPOS COMPROMISO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

| Periodo | Tiempo Máximo | Prerrogativa |
|--|--|--|
| Desde que el Prestador recibe una solicitud de servicio hasta que presenta una solicitud de servicio formalizada. El Prestador puede solicitar una prórroga en casos excepcionales, durante los primeros dos días hábiles. | 3 días hábiles | Se considera que el Prestador no tiene la capacidad para atender el requerimiento, por lo que puede cancelar la solicitud y rescindir el contrato si lo estima conveniente. |
| Desde que el Prestador entrega una Solicitud de Servicio hasta que el INSTITUTO notifica al Prestador que se aprueba o se rechaza. Se considera aprobada si se entrega debidamente formalizada por el INSTITUTO. | 2 días hábiles | La solicitud se considera rechazada, por lo que el Prestador puede reasignar los recursos que haya previsto para la solicitud en cuestión sin responsabilidad para éste. |
| En caso de que se detecten errores en los servicios solicitados, el Prestador realizará los ajustes necesarios en el tiempo acordado por ambas partes. | 10 días hábiles como máximo posteriores al reporte del error detectado. | El INSTITUTO podrá cancelar la Solicitud de Servicio si así lo considera conveniente; independientemente de las penalizaciones a que se haya hecho acreedor el Prestador. |
| Desde que el Prestador entrega las evidencias de pruebas realizadas, hasta que el INSTITUTO informa formalmente la fecha de las pruebas o que la evidencia no está debidamente sustentada para programar pruebas. El Prestador podrá solicitar la programación de pruebas finales antes de lo previsto en el Plan de Trabajo convenido, pero en tal caso el plazo a que se refiere esta restricción corre a partir de la fecha en que estaba prevista la solicitud de pruebas finales dentro del plan original. | 2 días hábiles posteriores al día previsto para el final de las pruebas en el plan original. | La solicitud se considera entregada a satisfacción, por lo que el Prestador tiene derecho a integrarla como aceptada para fines de pago al final del mes en curso. En este caso, si a la fecha de entrega de las evidencias existiera un retraso con respecto al plan de trabajo acordado, el pago se hará considerando la penalización a que se hubiere hecho acreedor, considerando 1% de pena convencional por cada |



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

| Periodo | Tiempo Máximo | Prerrogativa |
|---|---|---|
| | | día hábil de retraso con respecto al plan de trabajo convenido. También en este caso, el Prestador se obliga a participar en la pruebas finales hasta que éstas concluyan. Si se encontraran fallas durante las pruebas en los servicios prestados y hubiera transcurrido el plazo convenido, éstas se atenderán como garantía. |
| Desde que el INSTITUTO detecta y reporta una falla en el producto entregado para pruebas finales y hasta que el Prestador solicita una nueva fecha de pruebas finales. | 1 día hábil | El INSTITUTO puede cancelar la solicitud. En cualquier caso, cuando se haya aceptado formalmente el servicio sin defectos, se determinarán las penas a que se haya hecho acreedor el Prestador, por razones imputables a éste. |
| Desde la fecha programada para pruebas finales hasta el final de las pruebas, salvo que existan circunstancias técnicas no imputables al equipo de Desarrollo del Prestador ni al INSTITUTO, que impidan el desarrollo normal de las pruebas. | El plazo acordado en el plan de trabajo más 3 días hábiles. | La solicitud se considera entregada a satisfacción, por lo que el Prestador tiene derecho a integrarla como aceptada para fines de pago al final del mes en curso. En este caso, si a la fecha de entrega de las evidencias para programación de pruebas finales existiera un retraso con respecto al plan de trabajo acordado, el pago se hará considerando la penalización a que se hubiere hecho acreedor, considerando 1% de pena convencional por cada día hábil de retraso con respecto al plan de trabajo convenido. |

TIEMPOS COMPROMISO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Los Incidentes le serán turnados al Prestador para su atención debidamente clasificados de acuerdo con la severidad de los problemas que se deriven de cada incidente. El Prestador se obliga a atenderlos según su severidad, como sigue:

Severidad 1. Problemas que impiden el uso de los sistemas o aplicaciones informáticas en producción de una o más oficinas o sucursales, afectando la operación.

Severidad 2. Problemas que tienen un impacto adverso importante en el uso de alguna función crítica de la operación de los sistemas o aplicaciones informáticas en producción, afectando parcialmente la operación.

Severidad 3. Problemas que tienen un impacto adverso menor en el uso y operación de alguna función no crítica de los sistemas o aplicaciones informáticas en producción, afectando la operación óptima de las oficinas o sucursales.

El Instituto será el único responsable de asignar el nivel de severidad correspondiente.

Para atender problemas que se presenten, se deberán respetar los siguientes tiempos de diagnóstico, solución de incidente y solución de problema:

Diagnóstico: Determinar las causas del problema y su posible solución provisional o definitiva.

Solución de Incidente: Entrega de una versión modificada del software o suministro de cualquier otro elemento tecnológico aceptable para el INSTITUTO FONACOT que permita restablecer la operación normal del sistema de manera inmediata, pudiendo quedar pendiente la solución de raíz y la corrección de los datos que hubieren sido afectados por el incidente reportado.

Solución de Problema: Entrega de una versión modificada del software que permita restablecer la operación normal del sistema de manera definitiva, atendiendo a la causa raíz y corrigiendo los datos que hubieren sido afectados como consecuencia directa o indirecta de las fallas que se hayan presentada.

TIEMPOS COMPROMISO A PARTIR DE LA HORA EN QUE SE TURNA EL REPORTE

| Severidad | Diagnóstico | Solución de Incidente | Solución de Problema |
|-------------|-------------|-----------------------|----------------------|
| Severidad 1 | 2 hora | 4 horas | 24 horas |
| Severidad 2 | 4 horas | 8 horas | 3 días |
| Severidad 3 | 12 horas | 72 horas | 5 días |





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

D. Normatividad para conceptos 4.6 y 4.7

El Prestador se sujetará al marco normativo y mecanismos de control que el Instituto defina para el seguimiento, aseguramiento de calidad y requerimientos de auditoría de los Servicios, sin costo adicional para el Instituto.

El Instituto se reserva el derecho de auditar, por sí mismo o por medio de terceros, la infraestructura, documentación, procesos y prácticas involucradas con los servicios objeto del presente contrato, con la periodicidad y profundidad que el Instituto requiera, para lo cual el Prestador se compromete a brindar las facilidades necesarias para la correspondiente auditoría. Si la auditoría puede afectar los niveles de servicio, dichas auditorías serán planificadas.

Para la administración y provisión de los servicios objeto del presente contrato, el Prestador deberá adoptar los modelos descritos en las normas ISO 20000 e ISO 27001, la convocante se reserva el derecho de auditar el cumplimiento de estos modelos por sí mismo o por medio de un tercero. Para solventar las observaciones encontradas en las auditorías, el Prestador entregará planes de trabajo detallados con las acciones correctivas y preventivas respectivas, el cumplimiento de estos planes de trabajo formará parte integrante de la evaluación de los servicios objeto del presente contrato.

Con fundamento en lo dispuesto en la Ley Federal del Derecho de Autor y en virtud de la naturaleza de los servicios requeridos por el Instituto, el Prestador está de acuerdo en que al Instituto le corresponde la propiedad de los documentos, códigos fuente de funcionalidades y desarrollos nuevos, respaldos, scripts, archivos de configuración e información que se requiera para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato el Instituto entregue al Prestador, así como toda la información que el Prestador desarrolle, será propiedad exclusiva del Instituto, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de Propiedad Industrial, debiendo el Prestador guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del Instituto.

A continuación se describen algunos requerimientos que deberá cubrir el Prestador como parte integrante de los servicios.

D.1. Repositorio de Información de Consulta

El Instituto dispondrá un repositorio para ubicar en un solo punto toda la Información de Consulta relativo a los entregables de los servicios objeto de los conceptos citados. Este repositorio contará con un espacio en disco y procesamiento dispuesto dentro de la infraestructura del Instituto, en donde los privilegios de acceso y usuarios





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

autorizados del Prestador deberán ser acordados durante la Planeación del Arranque y la vida del proyecto, dicho repositorio será administrado por el Instituto.

D.2. Recursos materiales del personal del Prestador del Servicio

El Prestador que resulte ganador de este concurso deberá proveer, con recursos propios, de todas las herramientas de trabajo y logística que juzgue necesarias para el correcto desempeño del personal asignado al proyecto. Esta es una lista no limitativa de las herramientas de trabajo con que el Prestador deberá suplir a los integrantes que éste designe para el proyecto:

1. Equipo de cómputo personal, accesorios y dispositivos periféricos.
2. Software base (Sistemas Operativos), aplicaciones de creación y manejo de documentos, así como todas las licencias de uso respectivas para su uso.
3. Software antivirus y programas para detección y eliminación de "troyanos", "spywares" y "back doors".
4. Elementos de papelería y consumibles para los equipos de cómputo (papel, libretas, tinta para impresora, etc).
5. Equipos de telefonía celular, radios trunking, radiolocalizadores y cualquier otro medio de comunicación que el Prestador juzgue necesarios para la correcta operación de los distintos Grupos de Trabajo.
6. Servicio de mensajería, paquetería, valija

Para la prestación del servicio, el Prestador deberá considerar en todo momento el uso de instalaciones propias y por su cuenta, integradas a su oferta. Así mismo, todos los recursos materiales y humanos necesarios para la correcta prestación del servicio, que a su criterio consideren necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este documento.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

ANEXO No. 5

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

(**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 31 FRACCIÓN XXIV, 50 Y 60 PENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO .

LUGAR Y FECHA

(FIRMA REPRESENTANTE LEGAL)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

ANEXO No. 7

PROPUESTA ECONOMICA (POR CONCEPTO)

| | | | | | |
|----------------------------|-----|--------------------|-----|-----|-----|
| | | FECHA | DÍA | 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 INSTITUTO FONACOT Y QUE SE INDICAN EN EL ANEXO 4, DE LAS BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NUMERO _____

| Descripción | Subtotal | I.V.A. | Total |
|-------------|----------|--------|-------|
| | | | |

Vigencia de la cotización: _____

EN EL CASO QUE EL INSTITUTO 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.

Valor del Servicio por etapa

| Servicio | Transición | Servicio Fase I | Servicio Escala Completa |
|---------------|------------|-----------------|--------------------------|
| Contabilidad | | | |
| Factor Humano | | | |
| Presupuesto | | | |





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

| | | | |
|-----------------------------|-----|--|--|
| Adquisiciones e inventarios | | | |
| Infraestructura | N/A | - Contabilidad 40% - Factor Humano 40% - Presupuesto 10 % - Adquisiciones 10% | |

El prestador del Servicio deberá de proveer los consumibles, mobiliario y equipo de oficina, licencias de software herramientas de trabajo y logísticas para cubrir las actividades de los servicios.

NOMBRE

CARGO

FIRMA



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

ANEXO No. 8

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

“DECLARACIÓN POR IMPUESTOS FEDERALES”

ARTICULO 32-D DEL CÓDIGO FISCAL

México, D.F. a XXXX (previo al momento de la firma del contrato)

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.

PRESENTE :

Me refiero al contrato No. XXXX, para (descripción genérica del bien o servicio), que esa Entidad me adjudicó (persona física) ó adjudicó a la empresa (persona moral), mediante el procedimiento de: _____; por un monto total de: \$XXXX (XXXX PESOS 00/100 M.N.) IVA incluido.

Sobre el particular, en los términos de lo previsto por la Regla 2.1.16 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2007, publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 25 de Abril de 2007, me permito manifestar que la empresa de referencia, con domicilio fiscal en (citar los datos correspondientes), con clave de Registro Federal de Contribuyentes (anotar el número respectivo), cuya actividad preponderante es (citar la actividad preponderante que haya sido dada de alta ante la SHCP), declara a través del suscrito, **bajo protesta de decir verdad**, que:

- a) Ha cumplido con sus obligaciones en materia de inscripción y avisos al RFC, a que se refieren el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento.
- b) Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto de la presentación de la declaración anual del ISR por el último ejercicio fiscal que se encuentre obligado.
- c) Que no tengo (persona física) ó que la empresa que represento no tiene (persona moral) créditos fiscales firmes a mi (su) cargo por impuestos federales, distintos al ISAN y al ISTUV, entendiéndose por impuestos federales el ISR, IVA, IMPAC, impuestos generales de importación y de exportación (impuestos al comercio exterior) y todos los accesorios como recargos, sanciones, gastos de ejecución y la indemnización por cheque devuelto, que deriven de los anteriores. Así como créditos fiscales determinados firmes, relacionados con la obligación de pago de las contribuciones y de presentación de declaraciones, solicitudes, avisos, informaciones o expedición de constancias.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

ATENTAMENTE

**NOMBRE COMPLETO, CORREO ELECTRÓNICO,
R.F.C. Y FIRMA DEL APODERADO LEGAL**

2NOTAS

Solo en caso de cumplir con alguno de los siguientes supuestos, el contribuyente deberá señalar:

- En el caso de que existan créditos fiscales firmes, manifestarán que se comprometen a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagarlos con los recursos que se obtengan por la enajenación o prestación de servicios que se pretenda contratar, en la fecha en que las autoridades lo señalen. En este caso se estará a lo establecido en la regla 2.1.17
- Tratándose de contribuyentes que hubieren 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 CFF.
- En caso de contar con autorización para el pago a plazo, que no han incurrido en las causales de revocación a que hace referencia el artículo 66-A, fracción IV del CFF.
- Los residentes en el extranjero que no estén obligados a presentar la solicitud de inscripción en el R.F.C. ni los avisos al mencionado registro y los contribuyentes que no hubieran estado obligados a presentar, total o parcialmente, las declaraciones a que se refiere la fracción I inciso b), así como los residentes en el extranjero que no estén obligados a presentar declaraciones periódicas en México, asentarán esta manifestación en el presente escrito.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

ANEXO No. 9

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.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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.

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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

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.

ANEXO No. 10

VISITA A INSTALACIONES



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Revisión en las instalaciones de los licitantes a concursar

| Concepto a evaluar | Función | Cumple | Observaciones |
|--|---|--------|---------------|
| Instalaciones | | | |
| Existe físicamente conforme al domicilio fiscal registrado. | Asegurar que los datos de la empresa son confiables. | | |
| Sus instalaciones son comerciales. | Asegurar que los datos de la empresa son confiables. | | |
| Cuenta con Centro de Datos. | Asegurar la infraestructura necesaria. | | |
| Servicios | | | |
| Existen actualmente los servicios ofrecidos por la empresa, con clientes vigentes en los procesos de: contabilidad, presupuestos, nómina, reclutamiento, adquisiciones, tecnología de información. | Asegurar que los datos de la empresa son confiables y calidad en el servicio. | | |
| Cuentan con el perfil requerido por el usuario en su currícula en los procesos de: contabilidad, presupuestos, nómina, reclutamiento, adquisiciones, tecnología de información. | Asegurar que los datos de la empresa son confiables y calidad en el servicio. | | |
| Herramienta tecnológica | | | |
| Cuenta con plataforma de GRP | Uso de sistemas integrales. | | |
| Cuenta con herramienta tecnológica existente en el mercado que permite confiar en su uso. | Permite compatibilidad con otros sistemas. | | |

ANEXO No. 11

MODELO DE CONTRATO

CONTRATO No. I-SD-2007-____



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO POR EL LIC. ENRIQUE FRANCO CIURANA, EN SU CARACTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA LA EMPRESA _____, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL _____, EN SU CARÁCTER DE _____ A QUIEN EN ADELANTE SE LE DENOMINARA EL PRESTADOR, SUJETÁNDOSE LAS PARTES AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.-DECLARA INSTITUTO FONACOT A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

- I.1. Que es un organismo público descentralizado de interés social, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º fracción I de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, en virtud a lo establecido por el Decreto Presidencial de fecha 16 de marzo de 2006, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril del mismo año.
- I.2. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato como se desprende de la Escritura Pública No. 26,527 de fecha 24 de mayo de 2006, pasada ante la fe del Lic. Carlos Morales Montes de Oca, Notario Público No. 227 en el Distrito Federal.
- I.3. No tener ninguna relación de parentesco o afinidad con el PRESTADOR en términos de la fracción XX del Artículo 8º de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- I.4. Que la celebración del presente contrato, se realizó de conformidad al procedimiento de Licitación Pública Nacional No. _____, con fundamento en los artículos 26, fracción I, 31 y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- I.5. Que la erogación que para el INSTITUTO FONACOT, representa el presente contrato esta prevista dentro del presupuesto para el ejercicio 2007, bajo la partida No. 3414.
- I.6. Que cuenta con la justificación para la celebración del contrato plurianual, de conformidad a lo previsto en el artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- I.7. Que derivado de las necesidades de su representado, tiene interés de contratar el servicio que le proporcionará el PRESTADOR.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- I.8. Que de conformidad con lo previsto en el artículo 55-A del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los _____, en su carácter de _____ y _____, respectivamente, serán los encargados de vigilar y administrar el cumplimiento del presente contrato.
- I.9. Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452 primer piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, D.F., mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

II.- DECLARA EL PRESTADOR, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

- II.1. Que su representada es una sociedad _____ constituida conforme a las leyes del país, mediante escritura pública No. _____ de fecha ____ de _____ de _____, otorgada ante la fe del Lic. _____, Notario Público No. _____ de _____ e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil No. _____.
- II.2. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave _____.
- II.3. Que cuenta con las suficientes facultades de representación para obligar a su representada, en virtud del poder para actos de administración, que le fue conferido en la escritura pública No. _____, de fecha ____ de _____ de _____, otorgada ante la fe del Notario Público No. _____ de _____, Lic. _____, facultades que bajo protesta de decir verdad no le han sido revocadas ni limitadas a la fecha y se identifica con _____.
- II.4. Que su representada cuenta con los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos necesarios y suficientes para proporcionar el servicio materia de este contrato.
- II.5. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de conformidad con las disposiciones fiscales en especial con el Artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación y la Regla 2.1.16 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2007.
- II.6. Que conoce el contenido de los artículos 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en ninguno de los supuestos señalados en dichos numerales.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

II.7. Que su representada tiene su domicilio en _____ mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III.- DECLARAN AMBAS PARTES:

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

CLAUSULAS

Primera.- El PRESTADOR se obliga a proporcionar al INSTITUTO FONACOT el servicio integral de administración y finanzas, de conformidad con todas las características, especificaciones y condiciones contenidas en este contrato, en sus anexos 1, 2, 3, y ____ validados por las áreas de administración, finanzas, planeación y operativa del INSTITUTO FONACOT, respecto de las actividades que a cada área competen, anexos que debidamente firmados por las partes, forman parte integrante del presente acuerdo de voluntades.

Segunda.- El presente contrato estará vigente a partir del 16 de noviembre del 2007 al 31 de mayo de 2010.

Asimismo, este acuerdo de voluntades podrá ser modificado en su vigencia hasta en un 20%, siempre y cuando no se modifique el precio y se pacte por escrito dicha ampliación de vigencia, conforme a lo dispuesto por el Artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Tercera.- El INSTITUTO FONACOT cubrirá al PRESTADOR por los servicios a que se refiere el presente contrato la cantidad total de \$ _____ (_____ 00/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado, a través de depósitos en la cuenta de cheques No. _____, CLABE _____, que el PRESTADOR tiene a su favor en el banco _____, S.A., sucursal _____, dentro de los diez días hábiles posteriores a la presentación de la factura correspondiente la cual deberá contener los requisitos de ley y contar con el visto bueno del área usuaria para cada uno de los servicios que se hayan devengado.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

De igual manera, el INSTITUTO FONACOT, podrá efectuar los pagos mediante el mecanismo de cadenas productivas, dentro de los dieciséis días _____ posteriores a la presentación de la factura correspondiente la cual deberá contener los requisitos de ley y contar con el visto bueno del área usuaria para cada uno de los servicios que se hayan devengado.

El pago de la cantidad total establecida en la presente cláusula, se efectuará de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el anexo _____, el cual debidamente firmado por las partes, forma parte integrante del presente acuerdo de voluntades.

Cuarta.- El INSTITUTO FONACOT se reserva el derecho de auditar, por sí mismo o por medio de terceros, la infraestructura, documentación, procesos y prácticas involucradas con los servicios objeto del presente contrato, con la periodicidad y profundidad que el INSTITUTO FONACOT requiera, para lo cual el PRESTADOR se compromete a brindar las facilidades necesarias para realizar dichos trabajos. Siempre que sea posible y que una determinada auditoría pueda afectar los niveles de servicio, dichas auditorías serán planificadas.

Convienen las partes en que el INSTITUTO FONACOT queda facultado para hacer las observaciones que estime pertinentes para el mejor desarrollo del servicio objeto de este contrato, las cuales serán atendidas de inmediato por el PRESTADOR. En este mismo contexto, el PRESTADOR se obliga a adoptar las medidas, procedimientos, políticas vigentes y demás lineamientos que indique el INSTITUTO FONACOT, en materia de seguridad de la información y de administración de la infraestructura que el PRESTADOR utilice para proporcionar los servicios.

Quinta.- Con motivo de la prestación de los SERVICIOS contratados, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación de que disponga para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato el INSTITUTO FONACOT entregue al PRESTADOR, así como toda la información que el PRESTADOR desarrolle, será propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de Propiedad Industrial, debiendo el PRESTADOR guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del INSTITUTO FONACOT.

Lo anterior debe entenderse, como que el PRESTADOR se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del INSTITUTO FONACOT, respondiendo en caso contrario por los daños y perjuicios que se llegaran a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por el PRESTADOR



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

sea constitutiva de delito, en perjuicio del INSTITUTO FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público competente.

El PRESTADOR se obliga a devolver al INSTITUTO FONACOT, a la conclusión de los SERVICIOS, o cuando éste así se lo solicite, todo el material, documentación e información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida con motivo del desempeño de sus actividades materia de contratación.

Sexta.- Con fundamento en lo dispuesto en la Ley Federal del Derecho de Autor y en virtud de la naturaleza de los servicios requeridos por el INSTITUTO FONACOT, el PRESTADOR está de acuerdo en que al INSTITUTO FONACOT le corresponde la propiedad de los documentos, scripts, archivos de configuración e información que se requiera para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.

Asimismo, el PRESTADOR asumirá la responsabilidad total en el caso de que la ejecución del servicio infrinja patentes, marcas o viole registros de derechos de autor u otros derechos a nivel nacional o internacional.

Séptima.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley, el PRESTADOR se obliga a responder de los defectos y vicios ocultos de los servicios, así como de cualquier responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en la Ley aplicable.

Octava.- El PRESTADOR bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar los auxiliares, especialistas o técnicos que requiera para la prestación del servicio materia del presente contrato, en el entendido de que asumirá responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que en su caso éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR como patrón de las personas que en su caso designe como sus auxiliares, especialistas o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del INSTITUTO FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al INSTITUTO FONACOT, reconociendo expresamente el PRESTADOR que es el único responsable del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al INSTITUTO FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Asimismo, el PRESTADOR, se obliga a que para el supuesto de que para la prestación del servicio objeto de este contrato, requiera del uso intensivo de mano de obra y que ésta implique un costo superior al treinta por ciento del monto total del presente contrato, cumplirá durante la vigencia del mismo, con la inscripción y pago de cuotas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, por lo que entregará al INSTITUTO FONACOT, las constancias de cumplimiento.

El PRESTADOR se obliga a cubrir al el INSTITUTO FONACOT los gastos y costas judiciales erogadas por este último, a causa de que concurra cualquier circunstancia planteada en la presente cláusula.

Novena.- Al término del presente contrato el PRESTADOR deberá ofrecer una garantía mínima de cinco años, en la que conste que se compromete a solucionar y corregir sin cargo para el INSTITUTO FONACOT, cualquier problema relacionado con la prestación del servicio.

Asimismo, el PRESTADOR se compromete ante el INSTITUTO FONACOT a responder por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar el ejercicio del presente contrato y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización.

El PRESTADOR se hará responsable por su acción u omisión, así como por su negligencia frente a INSTITUTO FONACOT, en relación con los servicios objeto del presente contrato. No aplicará la penalización a que se refiere la presente cláusula, para aquellos supuestos en los que el INSTITUTO FONACOT, no entregue al PRESTADOR en tiempo y forma, la documentación soporte para la prestación del servicio, siempre y cuando dicha situación se encuentre debidamente comprobada.

Décima.- El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 58A de su Reglamento, la póliza de fianza así como las renovaciones anuales, expedidas por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto total del presente contrato sin incluir el 15% (Quince por ciento) del Impuesto al Valor Agregado.

Esta garantía permanecerá bajo custodia del INSTITUTO FONACOT y su devolución se hará a través de su Subdirección General de Administración, mediante autorización por escrito, una vez que se haya recibido el servicio materia de contratación, en los términos y condiciones establecidos.

La póliza de fianza correspondiente deberá prever en su texto, cuando menos las siguientes declaraciones:

- a) Que la fianza se otorga para garantizar todas y cada una de las obligaciones del presente contrato.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- b) Que para liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que la fianza estará vigente hasta que el INSTITUTO FONACOT acepte el servicio materia de contratación y en su caso durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte y se ejecute la resolución definitiva por autoridad competente.
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
- e) Que la fianza continuará vigente aún cuando se otorguen prórrogas o esperas al PRESTADOR, para el cumplimiento de sus obligaciones.

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

Décima Primera.- El INSTITUTO FONACOT aplicará penas convencionales al PRESTADOR por la demora en el cumplimiento de las obligaciones contractuales, por un monto equivalente al 1% por cada día de atraso con respecto al entregable incumplido.

Dichas penalizaciones deberán ser cubiertas mediante una nota de crédito, mismas que se descontarán de la facturación correspondiente.

Décima Segunda.- Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR:

- l) No inicie la prestación de los servicios objeto del contrato en la fecha pactada.
- m) No ejecute los trabajos de conformidad a lo establecido en el contrato, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- n) Suspenda injustificadamente los servicios materia del contrato.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

- o) Incumpla durante 3 meses consecutivos los niveles de servicio, obligaciones fiscales de acuerdo a la Ley.
- p) Incumpla en los planes de trabajo autorizados o requerimientos específicos para solventar observaciones resultado, de cualquier auditoria o solicitud de información de cualquier autoridad.
- q) El índice de rotación de personal asignado al servicio sea mayor o igual al 30% anual.
- r) Por cualquier causa deje de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- s) Ceda en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del contrato.
- t) No de al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación del servicio contratado.
- u) Se declare en quiebra o suspensión de pagos o le sobreviene una huelga o por cualquier causa análoga.

En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el contrato y en sus anexos.

Décima Tercera.- El incumplimiento del PRESTADOR a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible sin necesidad de juicio o declaración judicial previos, bastando para ello una notificación por escrito por parte del INSTITUTO FONACOT, contando el PRESTADOR con cinco días hábiles para alegar lo que a su derecho convenga ante el INSTITUTO FONACOT, dicho escrito será evaluado por éste, de cuyo análisis conjuntamente con las causas que motivaron la notificación se dictará la resolución final.

Décima Cuarta.- El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar 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, lo anterior de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 66 de su Reglamento.

Décima Quinta.- El PRESTADOR se obliga a no ceder a terceras personas físicas o morales sus derechos y obligaciones derivados de este contrato y sus anexos, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso, se deberá contar con la previa aprobación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT, según lo estipula el último párrafo del artículo 46, quinto párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

Décima Sexta.-Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a la Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y sus respectivos Reglamentos, así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal del INSTITUTO FONACOT resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

LEIDO EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN EL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y LO FIRMAN, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MEXICO, DISTRITO FEDERAL, EL DIA _____ DE _____ DE 2007, POR TRIPPLICADO, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

INSTITUTO FONACOT

EL PRESTADOR

**LIC. ENRIQUE FRANCO CIURANA
APODERADO LEGAL**





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 14100001-011-07
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

CONTRATO No. I-SD-2007-

REVISO: LIC. CELIA NAJERA ALARCON _____

SUPERVISO: LIC. MINERVA SANDOVAL ALANÍS. _____