



CONTRATO **ABIERTO** PARA LA PRESTACIÓN DE LOS **SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO DEL INFONACOT**, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL, POR CONDUCTO DEL **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES** REPRESENTADO POR LA **C. JAZMÍN GARCÍA JUÁREZ**, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, EN ADELANTE **“EL INSTITUTO FONACOT”** Y, POR LA OTRA, LAS EMPRESAS DENOMINADAS **GRUPO CORPORATIVO LATIS, S. DE R.L. DE C.V.**, REPRESENTADA POR EL **C. MARCO ANTONIO MARTÍNEZ LASSO**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y **DIGITAL DATA, S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA POR EL **C. PEDRO ZAVALA ESPINOSA**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES EN LO SUCESIVO EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO **“LOS PROVEEDORES”** A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **“LAS PARTES”**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. “EL INSTITUTO FONACOT” declara que:

- I.1** Es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril del 2006.
- I.2** Conforme al poder que le fue conferido mediante escritura pública número 194,807 de fecha 27 de noviembre de 2023, otorgada ante la fe del Lic. Amando Mastachi Aguero, notario público número 121 de la Ciudad de México, documento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio 82-7-29122023-120340, de conformidad con lo establecido por los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento, suscribe el presente instrumento la **C. Jazmín García Juárez**, en su cargo de Subdirectora General de Administración, con **R.F.C. GAJJ830521BY9**, es un servidor público adscrito a la misma que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio..
- I.3** De conformidad con los artículos 57 fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores de fecha 16 de enero del 2024, suscribe el presente instrumento el **C. Florencio Rodil Posada**, en su calidad de Subdirector General de Productos Digitales con **R.F.C. ROPF620206179**, facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido al representante común de **“LOS PROVEEDORES”** para los efectos del presente contrato, encargados del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico.
- I.4** De conformidad con el apartado VI, numeral 13 inciso b) de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, suscribe el presente instrumento el **C. Fernando Zepeda Delgado**, Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, **R.F.C. ZEDF7412252J5**, facultado para actuar en calidad de área contratante.
- I.5** La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Adjudicación Directa**, realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos 25 primer párrafo, 26 fracción III, 40 segundo párrafo, 41 fracción III y V y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“LAASSP”**, 71, 72 fracción V y 85 fracción I de su Reglamento.
- I.6** **“EL INSTITUTO FONACOT”** cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada mediante oficio número **SGA/0013/01/2025**, de fecha 8 de enero de 2025, emitido por la Subdirección General de Administración del Instituto FONACOT.



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/011/2025

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

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

II. DECLARA GRUPO CORPORATIVO LATIS, S. DE R.L. DE C.V. BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE QUE:

II.1 Es una persona **moral** legalmente constituida mediante la escritura pública número 2,970 de fecha 14 de julio de 2014, otorgada ante la fe del Lic. José Alberto Pólito Sánchez, titular de notaria pública 10 de la duodécima demarcación notarial de Coatepec, Veracruz de Ignacio de la Llave con residencia en el Municipio de Ayahualulco, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, bajo el folio mercantil número 3394*12, de fecha 22 de julio de 2014, denominada **GRUPO CORPORATIVO LATIS, S. DE R.L. DE C.V.**, cuyo objeto social es entre otros la planeación, elaboración, ingeniería en general, auditoría, venta, administración, mantenimiento, instalación y realización de proyectos informáticos para cualquier tipo de entidad pública y privada de todo tipo de operación en general.

II.2 El **C. Marco Antonio Martínez Lasso**, en su carácter de representante legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con la escritura pública número 2,970 de fecha 14 de julio de 2014, otorgada ante la fe del Lic. José Alberto Pólito Sánchez, titular de notaria pública 10 de la duodécima demarcación notarial de Coatepec, Veracruz de Ignacio de la Llave con residencia en el Municipio de Ayahualulco, instrumento que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

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

II.4 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **GCL130714612**.

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

II.6 Tiene establecido su domicilio en calle principal no. 4 Int. 9A, Col. Pastoresa C.P. 91198, Xalapa, Veracruz, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III. DECLARA DIGITAL DATA, S.A. DE C.V., BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE QUE:

III.1 Es una persona **moral** legalmente constituida mediante, la escritura pública número 5,005 de fecha 14 de septiembre de 2000, otorgada ante la fe del Lic. Marco Antonio Ruíz Aguirre, notario público número 229 del Distrito Federal hoy Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, en el folio mercantil número 267658, de fecha 11 de octubre del 2000, denominada **DIGITAL DATA, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social consiste entre otras actividades, en la prestación de servicios de digitalización e indización de documentos de cualquier tipo; la operación de sistemas de administración electrónica de documentos para terceros; el otorgamiento, venta, renta o cesión en forma temporal de licencias y sublicencias de uso de programas de cómputo, así como cualquier otra actividad similar o conexas con las anteriores.

III.2 El **C. Pedro Zavala Espinosa**, en su carácter de representante legal, cuenta con poder suficiente para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo establecido en la escritura pública número 25,969 de fecha 05 de septiembre de 2005, protocolizado ante la fe del Lic. Roberto Garzón Jiménez, notario público número 242 del Distrito Federal hoy Ciudad de México, actuando como asociado en



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/011/2025

el protocolo de la notaría número 229 del titular Lic. Marco Antonio Ruiz Aguirre, instrumento que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

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

III.4 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **DDA0009144E6**.

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

III.6 Tiene establecido su domicilio en Avenida Río Magdalena número 167-9, Colonia Tizapán San Angel, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, Código Postal 01090, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

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

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

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

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

IV.3. Se constituyen como responsables solidarios respecto de todas y cada una de las obligaciones contraídas con **“EL INSTITUTO FONACOT”**, asimismo que celebraron un convenio privado de proposición conjunta con fecha 25 de febrero de 2025, que como **Anexo I** se agrega al presente contrato, el cual formará parte integrante del mismo.

V. DECLARAN LAS PARTES

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

“LOS PROVEEDORES” aceptan y se obligan a proporcionar a **“EL INSTITUTO FONACOT”** la prestación de los **SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO DEL INFONACOT**, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el punto I.5 de las declaraciones de este instrumento jurídico y de conformidad con la descripción, características, plazo, entregables y condiciones que se detallan en el Anexo Técnico, que como **Anexo II** se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las PARTES, formara parte integrante del mismo.



SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO

“EL INSTITUTO FONACOT” pagará a **“LOS PROVEEDORES”** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad mínima de **\$42,775,440.00 (Cuarenta y dos millones setecientos setenta y cinco mil cuatrocientos cuarenta pesos 00/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y la cantidad máxima de **\$45,542,506.65 (Cuarenta y cinco millones quinientos cuarenta y dos mil quinientos seis pesos 65/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

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

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación de los **SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO DEL INFONACOT**, por lo que **“LOS PROVEEDORES”** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **“EL INSTITUTO FONACOT”** no otorgará anticipo a **“LOS PROVEEDORES”**

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO

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

El pago se realizará en un plazo de 20 (veinte) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a **“EL INSTITUTO FONACOT”**, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato.

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

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

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

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

- A. Presentar comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes serán enviados y entregados de conformidad con lo solicitado en el **Anexo II**,



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/011/2025

mismos que deberán de ser entregados en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Colonia Roma Sur, Código Postal 06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General de Productos Digitales, así mismo deberá ser enviada al correo electrónico florencio.rodil@fonacot.gob.mx, juan.alatorre@fonacot.gob.mx y blanca.angon@fonacot.gob.mx en un horario de labores de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes.

- B. Los comprobantes fiscales deben emitirse por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes deben de cumplir con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el **Anexo 20** "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet".

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

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

Para efectos de trámite de pago, **"LOS PROVEEDORES"** deberán ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **"EL INSTITUTO FONACOT"**, para efectos del pago.

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

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

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

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

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

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

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **"LOS PROVEEDORES"** contarán con un plazo de 5 días naturales para la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

SEXTA. VIGENCIA

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será del **28 de febrero al 31 de diciembre de 2025**.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

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



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

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

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

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

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

OCTAVA. GARANTÍAS DE LOS SERVICIOS

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **“LOS PROVEEDORES”** presenten una garantía por la calidad de los servicios contratados.

NOVENA. GARANTÍA(S).

A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

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

Dicha fianza deberá ser entregada a **“EL INSTITUTO FONACOT”**, a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del presente contrato. Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, la entrega de la garantía de cumplimiento se realice de manera electrónica.

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

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

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, **“LOS PROVEEDORES”** se obligan a entregar a **“EL INSTITUTO FONACOT”** dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91 del Reglamento de la **“LAASSP”**, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/011/2025

contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

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

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

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “LOS PROVEEDORES”

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

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “EL INSTITUTO FONACOT”

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

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

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

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

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

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



DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES

“EL INSTITUTO FONACOT” aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurran **“LOS PROVEEDORES”** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y su **Anexo II**, las cuales se calcularán sobre el monto de los servicios, proporcionados en forma parcial o deficiente. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **“LOS PROVEEDORES”** presenten para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

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

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

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

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso que **“LOS PROVEEDORES”** incurran en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **Anexo II**, parte integral del presente contrato, **“EL INSTITUTO FONACOT”** a petición del administrador del contrato y por conducto de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales aplicará la pena convencional por atraso sobre la parte de los servicios no prestados, de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

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

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

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

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

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

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

“LOS PROVEEDORES” se obligan a observar y mantener vigentes las licencias, autorizaciones, permisos o registros requeridos para el cumplimiento de sus obligaciones.



DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **"LOS PROVEEDORES"** presenten una garantía de Responsabilidad Civil.

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

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

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

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

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

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

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

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

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

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



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/011/2025

Por tal motivo, **“LOS PROVEEDORES”** asumen cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

Asimismo **“LOS PROVEEDORES”** deberán observar lo establecido en el Anexo aplicable a la Confidencialidad de la información del presente Contrato.

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

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II, de su Reglamento, **“EL INSTITUTO FONACOT”** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **“LOS PROVEEDORES”**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

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

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

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

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

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

“EL INSTITUTO FONACOT” podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **“LOS PROVEEDORES”** incurran en alguna de las siguientes causales:

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **“EL INSTITUTO FONACOT”**.
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/011/2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/011/2025

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

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

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

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

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

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

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

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

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

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

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

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS

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

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

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



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/011/2025

Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

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

“LAS PARTES” manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman en la Ciudad de México, el día 12 de marzo de 2025.

POR:
“EL INSTITUTO FONACOT”

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

POR:
“LOS PROVEEDORES”

NOMBRE	R.F.C.
GRUPO CORPORATIVO LATIS, S. DE R.L. DE C.V.	GCL130714612
DIGITAL DATA, S.A. DE C.V.	DDA0009144E6



Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

INSTITUTO
fonacot



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/011/2025

ANEXO I

CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA



2025
Año de
La Mujer
Indígena

CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA, QUE CELEBRAN “DIGITAL DATA, S.A. DE C. V.”, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “DIGITAL DATA” REPRESENTADA POR SU APODERADO LEGAL, C. PEDRO ZAVALA ESPINOSA; Y “GRUPO CORPORATIVO LATIS S. DE R.L. DE C.V.”, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “LATIS” REPRESENTADA POR SU APODERADO LEGAL, C. MARCO ANTONIO MARTINEZ LASSO LOS CUALES SE SUJETARÁN A LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES:

I. “DIGITAL DATA” DECLARA, por medio de su representante:

- Que es una sociedad anónima de capital variable constituida y existente de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, protocolizada mediante Acta Constitutiva Número 5005 (Cinco mil cinco), otorgada ante la fe del Licenciado Marco Antonio Ruiz Aguirre, Notario Público número 229 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, de fecha 14 de septiembre del 2000, e inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el Folio Mercantil 267658, el día 11 de octubre del 2000.
- Acta De asamblea Escritura Pública No. 41878, de fecha once de julio del 2003, otorgada ante la fe del titular de la Notaria Pública No. 11 del D.F., Lic. Carlos A. Durán Loera.
- Cuyos socios son: JAVIER ALONSO NÚÑEZ GLENNIE Y PEDRO ZAVALA ESPINOSA según consta en la escritura pública número 39771 del libro 1467, otorgada ante la fe del Licenciado Roberto Garzón Jiménez titular de la Notaria Pública No. 242 del D.F. Número de Registro Público de la Propiedad 326287 fechado el 14 de julio del 2008.
- Que es una compañía dedicada en específico a proporcionar servicios de digitalización de toda clase de documentos y la de realizar captura masiva de datos.
- Que su domicilio se encuentra ubicado en la calle de Río Magdalena número 167-9, Alcaldía Álvaro Obregón C. P. 01090, Ciudad de México.
- Que el señor Pedro Zavala Espinosa, tiene plena capacidad y poderes para celebrar el presente convenio en su representación, en los términos del mismo, según consta en la Escritura Pública No. 25969, de fecha cinco de septiembre del 2005, otorgada ante la fe del titular de la Notaria Pública No. 242 del D.F., Lic. Roberto Garzón Jiménez, facultades que manifiesta no le han sido modificadas o revocadas en forma alguna.
- Que su Registro Federal de Contribuyentes es: DDA0009144E6.

II. “LATIS” DECLARA, por medio de su representante:

- Que es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida y existente de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, protocolizada mediante Acta Constitutiva Número 2970, otorgada ante la fe del Lic. José Alberto Pólitto Sánchez, Notario 10 de la Duodécima Demarcación Notarial Coatepec, Ver., de fecha 14 de julio de 2014, e inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el Folio Mercantil 3394 * 12, el día 22 de julio de 2014. Cuyos socios son: Marco Antonio Martínez Lasso y Marco Antonio Magaña Ramirez.
- Que es una compañía dedicada en específico a capacitación, consultoría y desarrollo en materia de reingeniería de procesos.
- Que su domicilio se encuentra ubicado en Calle Principal #4 int 9 A Col. Pastoresa, Cod. Postal 91198, Xalapa, Ver.
- Que su Registro Federal de Contribuyentes es: GCL130714612.

- Que el C. Marco Antonio Martínez Lasso, tiene plena capacidad y poderes para celebrar el presente convenio en su representación, en los términos del mismo, según consta en la Escritura Pública número 2970 del 14 de julio de 2014 ante el Notario 10 el Lic. José Alberto Pólito Sánchez en la Duodécima Demarcación Notarial Coatepec, Ver, facultades que manifiesta no le han sido modificadas o revocadas en forma alguna.

III. DECLARAN LAS PARTES:

Que es su voluntad el celebrar y firmar el presente convenio de común acuerdo, sin ningún vicio de consentimiento en términos de lo señalado en el Artículo 34 de la Ley de Adquisiciones Arrendamiento y Servicios del Sector Público.

Con base en las anteriores declaraciones, las partes convienen en otorgar las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONVENIO: Las partes acuerdan que el objeto del presente convenio es el unir esfuerzos y recursos entre "DIGITAL DATA", y "LATIS", para participar conjuntamente en la prestación del servicio denominado "SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO DEL INFONACOT" para el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en adelante el "INSTITUTO FONACOT"

SEGUNDA. Para el logro del objeto mencionado "LATIS" se compromete de manera enunciativa, más no limitativa, a lo siguiente:

- a) La aportación de los recursos humanos requeridos para el **SERVICIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL**, y el **SERVICIO DE GESTIÓN DE IDENTIDADES**, de acuerdo con lo descrito en el Anexo Técnico del servicio denominado **SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO DEL INFONACOT**, con personal calificado y capacitado en las labores a desarrollar dentro del objeto del presente convenio, siendo la cantidad de personas la que "LATIS" juzgue conveniente para el buen desarrollo del proyecto.
- b) La coordinación técnica y administrativa del proyecto.
- c) Obligarse en forma conjunta y solidaria con "DIGITAL DATA", para comprometerse por cualquier responsabilidad derivada con el cumplimiento del objeto del presente convenio, respondiendo frente a las demás partes solo respecto del incumplimiento que derivado de su culpa o negligencia se actualice.
- d) Acepta tener los derechos de cobro por los servicios prestados al "INSTITUTO FONACOT" correspondientes al presente convenio.
- e) Realizar el pago de los recursos financieros que "DIGITAL DATA" haya erogado y así se lo acredite con los comprobantes fiscales para dichos efectos, con motivo del cumplimiento de los incisos a) y b) de las cláusulas tercera y cuarta respectivamente del presente instrumento.

TERCERA. Para el logro del objeto mencionado "DIGITAL DATA" se compromete a lo siguiente:

- a) La aportación de los recursos humanos requeridos para el **SERVICIO ADMINISTRADO DE INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN**, de acuerdo con lo descrito en el Anexo técnico del servicio denominado **SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO DEL INFONACOT**, con personal calificado y capacitado en las labores a desarrollar dentro del objeto del presente convenio, siendo la cantidad de personas la que "DIGITAL DATA" juzgue conveniente para el buen desarrollo del proyecto.

- b) Obligarse en forma conjunta con **"LATIS"**, para el cumplimiento del objeto del presente convenio, y responder frente a las demás partes por cualquier acción que derive en contra de ellas como consecuencia del incumplimiento a cualquiera de sus obligaciones descritas en el inciso a) de esta cláusula.
- c) Acepta que sólo **"LATIS"** tiene los derechos de cobro por los servicios prestados al **"INSTITUTO FONACOT"**.
- d) Que emitirá los comprobantes fiscales necesarios a **"LATIS"** por los servicios según se hayan erogado con motivo del cumplimiento del inciso a) de la cláusula TERCERA.

CUARTA. Se designa a **"LATIS"**, para que, por conducto de su respectivo apoderado legal, actúe como representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la contratación y la prestación del servicio denominado **"SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO DEL INFONACOT"**.

QUINTA. Asimismo, las partes convienen en que si llegaren a comisionar o contratar personal para la ejecución de las acciones materia del presente convenio, éste se entenderá exclusivamente relacionado con la parte que lo emplee o comisione por lo que en ningún caso podrá considerarse a la otra, como patrón sustituto, obligándose la parte que contrate al personal a sacar en paz y salvo a las demás partes y responder de los daños y/o perjuicios que de cualquier acción se desprendan, incluyendo honorarios de abogados y los gastos que ello implique.

SEXTA. Las partes convienen en resolver de común acuerdo todo lo no previsto en este instrumento y/o que surja durante su vigencia, teniendo siempre como finalidad el óptimo logro de los objetivos que se pretenden alcanzar.

SÉPTIMA. Para la interpretación y cumplimiento de este convenio, así como todo aquello que no se encuentre expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten expresamente a las disposiciones legales y aplicables de la competencia de los Tribunales de la Ciudad de México, por lo que renuncian de manera expresa a la competencia y/o jurisdicción de cualquier otro tribunal con independencia de su domicilio presente o futuro que les pudiera corresponder.

OCTAVA. El presente convenio tendrá la misma duración de la vigencia del contrato que se suscriba con el **INSTITUTO FONACOT** y hasta en tanto se cuente con la carta de liberación del servicio denominado **"SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO DEL INFONACOT"**.

NOVENA. **"DIGITAL DATA"** designa como responsable operativo al **C. Pedro Zavala Espinosa**, y **"LATIS"** designa como responsable operativo al **C. Marco Antonio Martínez Lasso**, quienes coordinadamente podrán realizar sugerencias que ayuden en el objeto del presente convenio y supervisarán la correcta aplicación de los recursos que se transfieren por virtud del presente convenio.

DÉCIMA. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES. Las partes del presente convenio reconocen expresamente que la falsedad de las declaraciones vertidas en el presente convenio y/o el incumplimiento por parte de cualquiera de ellas a las obligaciones previstas en el presente convenio y en caso de ser adjudicada de las respectivas obligaciones con el **"INSTITUTO FONACOT"** les podrá generar a las otras partes daños y perjuicios derivados de la imposibilidad de obtener las ganancias esperadas del proceso de contratación y en su caso, de la imposibilidad de recuperar los costos y gastos que las partes afectadas hubieran enfrentado para cumplir con el presente contrato. Además de lo anterior, en caso de que la parte afectada fuera **"LATIS"**, ésta podrá estar obligada a pagar al **"INSTITUTO FONACOT"** las penas convencionales o sanciones que se pacten en el contrato entre la



“**INSTITUTO FONACOT**” y “**LATIS**”, en caso de que la propuesta resulte ganadora.

Por lo anterior, cada una de las partes asume la responsabilidad para el cumplimiento de sus obligaciones hasta por el monto total de su participación en los ingresos derivados del presente convenio frente a las demás partes y por los daños y perjuicios que le causen directa o indirectamente por el incumplimiento de sus obligaciones.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones, “**LATIS**” presentará la fianza correspondiente al “**INSTITUTO FONACOT**”, de acuerdo a lo estipulado en contrato que se suscriba, en caso de resultar adjudicada la propuesta de participación conjunta, por lo que aún y cuando “**LATIS**” es el responsable frente al “**INSTITUTO FONACOT**”, todas las partes son responsables frente a los demás por cualquier incumplimiento en el que incurra “**LATIS**” en la prestación de los **SERVICIOS** derivados del servicio denominado “**SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO DEL INFONACOT**”, por lo que entre todos responderán en caso de que la fianza le sea ejecutada a “**LATIS**” o resulte responsable por incumplimiento al contrato adjudicado en la licitación objeto de este contrato.

Las partes convienen en que en el supuesto de que cualquiera de ellas se declare en quiebra o en suspensión de pagos, no las libera de cumplir sus obligaciones, por lo que cualquiera de las partes que subsista, acepta y se obliga expresamente a responder solidariamente de las obligaciones contractuales a que hubiere lugar.

DÉCIMA PRIMERA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Todas las partes se obligan a cumplir con la legislación vigente en materia de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y garantizan que tratará los datos personales que reciba de las partes entre sí, únicamente conforme a lo establecido en este contrato y de acuerdo con sus políticas para el tratamiento de datos personales. Las partes no tratarán los datos personales que reciba de las demás partes para una finalidad distinta a lo pactado por las mismas.

Las partes se obligan a resguardar los datos personales y a adoptar las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas necesarias, considerando el tipo de datos personales que reciben de las demás partes.

Las partes no están autorizadas para llevar a cabo transferencia de datos alguna, salvo que la parte de que se trata lo determine o cuando así lo requiera la autoridad o institución competente.

DÉCIMA SEGUNDA.- SECRETO PROFESIONAL. Las partes se obligan bajo protesta de decir verdad, a guardar el secreto profesional en relación con la prestación del servicio objeto del presente convenio, y manifiestan que conocen las penas en que incurrirán en caso de su divulgación.

DÉCIMA TERCERA.- VINCULACIÓN ENTRE LAS PARTES. Este convenio no supone creación de una sociedad, relación laboral, agencia o sucursal, entre las partes.

Una vez leído el presente instrumento y enteradas las partes de su contenido y alcance legal; y como muestra de conformidad, se firma este convenio en ocho tantos en original, en la Ciudad de México el 25 de febrero de 2025.

POR “**DIGITAL DATA, S.A. de C.V.**”

PEDRO ZAVALA ESPINOSA
REPRESENTANTE LEGAL

POR “**GRUPO CORPORATIVO LATIS, S. DE R.L. DE C.V.**”

MARCO ANTONIO MARTINEZ LASSO
REPRESENTANTE LEGAL



Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

INSTITUTO
fonacot



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/011/2025

ANEXO II

ANEXO TÉCNICO



2025
Año de
La Mujer
Indígena



ANEXO TÉCNICO

“Servicios tecnológicos para la operación de la plataforma de originación de crédito del INFONACOT”

Febrero, 2025





ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO	4
3.	OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO	5
4.	SITUACIÓN ACTUAL	5
5.	ALCANCE DEL SERVICIO	6
6.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	7
6.1	SERVICIO DE GESTOR DOCUMENTAL	10
6.1.1.	Características del servicio	11
6.1.2.	Requerimientos Funcionales.....	12
6.1.2.1	GD: Gestión Documental.....	14
6.1.2.2	GI: Gestión de la Información.....	18
6.1.2.3	SG: Servicios genéricos	19
6.1.3.	Operación de la plataforma aplicativa del gestor documental.....	21
6.2.	SERVICIO DE GESTIÓN DE IDENTIDADES	21
6.2.1.	Solución para la administración de información biométrica.....	23
6.2.2.	Solución de validación de identidad	25
6.2.3.	Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada.	26
6.3.	SERVICIO ADMINISTRADO DE INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN	31
6.3.1.	Características del Servicio	32
6.3.1.1.	Soporte y mantenimiento de dispositivos del Instituto para atención de usuarios	32
6.3.1.2.	Equipamiento que entrega el LICITANTE para atención de usuarios en sucursales y en campo	35
6.3.1.3.	Mantenimiento preventivo	36
6.3.1.4.	Mantenimiento correctivo	38
6.3.1.5.	Reemplazo de equipo y/o accesorios.....	39
6.3.1.6.	Reubicación de infraestructura para la operación contemplada en el alcance del presente anexo técnico....	39
7.	CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	40
7.1	Inicio de la prestación de los servicios	40
7.2	Transición de los servicios	41
7.3	Soporte de los servicios	41
8.	MESA DE SERVICIO	43
8.1	Condiciones de atención de la Mesa de Servicio	43
8.2	Niveles de soporte	45

[Handwritten signatures]





9.	NIVELES DE SERVICIO	47
10.	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	49
11.	LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	50
12.	ENTREGABLES.	62
13.	PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES.	71
14.	PERFIL DEL RECURSO HUMANO DEL LICITANTE	78
15.	DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL LICITANTE	82
16.	TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS AL TÉRMINO DEL CONTRATO	83
16.1	Transición del servicio	83
16.2	Inicio del servicio del nuevo proveedor	84
16.3	Final del contrato	86
17.	HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	88
18.	VIGENCIA DEL CONTRATO.	88
19.	CALIDAD DE LOS SERVICIOS.	88
20.	MÉTODO DE EVALUACIÓN	89
21.	FORMA DE ADJUDICACIÓN	89
22.	COMUNICACIÓN INTERNA	89
23.	PROPUESTA ECONÓMICA.	90
24.	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	91
25.	FORMA DE PAGO	91
26.	RESCISIÓN DE CONTRATO	92
27.	TERMINACIÓN ANTICIPADA	94
28.	CONFIDENCIALIDAD	95
29.	RESPONSABILIDADES	96
30.	ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	96
31.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.	96



[Handwritten signatures and initials]



1. INTRODUCCIÓN

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

Hoy en día el INFONACOT es una organización que fomenta el desarrollo integral de los trabajadores y el crecimiento de su patrimonio familiar, promoviendo el acceso al mejor crédito del mercado y otros servicios financieros, para la obtención de bienes y servicios de alta calidad a precios competitivos, con lo que se logra apoyar a los trabajadores de centros de trabajo afiliados, al garantizar el acceso a créditos, otorgar financiamiento y promover el ahorro, para su bienestar social y el de su familia, soportado en la sustentabilidad financiera del INFONACOT.

Para el Instituto, las herramientas tecnológicas que coadyuvan a la generación, presentación, conservación, explotación, tratamiento y transmisión de información en formato digital relacionada con el otorgamiento de créditos y financiamientos a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios en condiciones confiables de seguridad y con capacidad suficiente para atender la demanda operativa de las sucursales a nivel nacional representan una parte integral de los sistemas con que opera el Instituto; para atender lo que se establece en el artículo 103 Bis de la LFT.

2. JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO

El Instituto cuenta con un Sistema para originación de créditos, que genera expedientes de los trámites realizados y utiliza información biométrica, en atención a las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

El sistema cuenta con servicios que permiten acceder a las diferentes funcionalidades en ambiente cliente – servidor y web, y hay aplicaciones móviles y otros servicios que utilizan los expedientes de trámites para el control y seguimiento operativo, y la información biométrica para la autenticación.

En ese mismo sentido, es importante destacar que el Instituto carece de la infraestructura, capacidad técnica y humana a efecto de atender todos y cada uno de los requerimientos y demandas para la administración y el soporte técnico a la operación. Por lo cual, es necesario contar con la capacidad adecuada para atender las necesidades operativas del Instituto, asegurando las condiciones para la continuidad operativa, mejorando la eficiencia y eficacia hacia la atención al acreditado, por lo que es imprescindible la contratación de servicios que:

- A) Garanticen contar con las herramientas que utiliza el Sistema de Crédito para operar;
- B) Provean los recursos humanos necesarios para asegurar la calidad y continuidad operativa de los componentes tecnológicos que proveen servicios de gestor documental y de validación de identidad;
- C) Provea la solución biométrica necesaria para asegurar la confidencialidad e impulsar la transparencia del proceso de otorgamiento de créditos, cumpliendo con la normatividad vigente;



- D) Provean la infraestructura necesaria y aseguren las condiciones óptimas de operación del equipamiento que se utiliza para la operación de crédito en las sucursales y puntos de atención del INFONACOT a nivel nacional.

Para atender la demanda esperada de créditos, por la expectativa de crecimiento de la actividad económica y una mayor incorporación de centros de trabajo, el INFONACOT actualmente lleva a cabo diversas acciones y estrategias como el otorgamiento de crédito a través de medios electrónicos, el crecimiento de la capacidad operativa y la actualización de la infraestructura tecnológica. Adicionalmente, de manera periódicas se modifican las disposiciones normativas en materia de crédito que aplican al INFONACOT.

3. OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO

El INFONACOT necesita contar con una plataforma robusta y adecuada que permita atender las solicitudes de crédito o renovaciones de crédito de los trabajadores, optimizar en forma continua los procesos que contemplan las herramientas y componentes de hardware que proveen confiabilidad y transparencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 9, 10 y 11 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Este proyecto tiene como objetivo asegurar que el Instituto cuente con los servicios y la capacidad tecnológica adecuada para asegurar la continuidad operativa de la plataforma aplicativa con que operan las sucursales a nivel nacional para la originación de créditos, incorporando mejoras que aseguren la calidad de servicio a los trabajadores y centros de trabajo, con seguridad y transparencia, en forma continua y atendiendo las obligaciones que establece la normatividad vigente.

Se requiere que la prestación del servicio se realice por un periodo de 10 meses, con la finalidad de favorecer la continuidad de los servicios, aprovechar el equipamiento que actualmente se tiene y reducir costos.

4. SITUACIÓN ACTUAL

El INFONACOT, para la originación, administración de los créditos y servicios que otorga, cuenta con sistemas propios mediante los cuales realiza el registro, control y almacenamiento de información de los trabajadores y sus trámites. La operación del Instituto se realiza en las sucursales distribuidas a nivel nacional, en módulos de atención móviles e itinerantes y se utiliza equipo fijo y móvil.

El instituto opera con infraestructura y soluciones tecnológicas mediante las cuales realiza el enrolamiento biométrico, validación de identidad, firma electrónica de documentos y generación de expedientes digitales de trámites realizados. Los sistemas del Instituto consumen mediante servicios web las funcionalidades proporcionadas por las soluciones tecnológicas, mismas que son proporcionadas por el contrato actual.





Para la operación en sucursales a nivel nacional el Instituto cuenta con equipamiento que estará disponible por un periodo de 36 meses, a partir de la adjudicación del contrato resultante de la presente convocatoria.

El Instituto para su operación cuenta con 110 sucursales y módulos de atención a nivel nacional coordinados en cuatro oficinas regionales; norte, occidente, centro y sur.

Durante 2023 se realizó en promedio una colocación de créditos por día 6,900; a partir de lo cual, se cuenta con una estimación del volumen de transacciones por tipo a nivel de atención a clientes, y documentos que se generan en la operación en la plataforma de originación de crédito.

En lo que corresponde al equipo se opera con 465 kits fijos y 191 kits móviles a nivel nacional para la operación en las sucursales del Instituto y la atención en campo e instalaciones de empresas afiliadas.

Cada kit fijo incluye un escáner, un lector de huellas dactilares y una videocámara; y cada kit móvil incluye una tableta y un lector de huellas dactilares. Ambos tipos de kit van acompañados de accesorios para facilitar la operación (cables, hubs USB, teclado, mouse y otros).

El Instituto de acuerdo a los lineamientos de la CNBV integra expedientes de cada trámite de crédito realizado. El Instituto ha avanzado hacia un modelo de operación sin papel, donde los expedientes sean digitales; mediante la operación con tabletas y habilitación de mecanismos de firma electrónica de documentos.

El Instituto cuenta con una solución para la administración de los expedientes digitales de los trámites de crédito y opera con una base de datos biométrica integrada por huellas dactilares de los clientes, y del personal autorizado para gestionar trámites de crédito.

El Instituto está reforzando la infraestructura y capacidades tecnológicas mediante las cuales, se garantice la disponibilidad e integridad de la información digital y los mecanismos técnicos-operativos para asegurar la disponibilidad de los servicios.

5. ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios requeridos están orientados a contar con las herramientas tecnológicas actualizadas y los recursos humanos para asegurar la continuidad operativa de la plataforma de originación de crédito institucional a nivel nacional, y son los siguientes:

- I. Servicio de gestor documental.
- II. Servicio de gestión de identidades:
 - a) Solución para la administración de información biométrica.
 - b) Soluciones de validación de identidad.
 - c) Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada.





III. Servicio administrado de infraestructura para la operación:

- a) Soporte y mantenimiento de dispositivos del Instituto utilizados para la atención de usuarios.
- b) Equipamiento que debe entregar el LICITANTE para atención de usuarios en sucursales y en campo.

Todos los servicios en el alcance de la presente convocatoria deben contemplar las siguientes características, las cuales son enunciativas mas no limitativas durante la vigencia del contrato, en razón de las necesidades que se presenten:

- Implementar soluciones tecnológicas de acuerdo con lo que se establece en el presente anexo técnico.
- Contemplar las actividades orientadas a asegurar la continuidad operativa de los servicios.
- Operar con los últimos controladores liberados por los fabricantes del hardware y del software, previo visto bueno del Instituto.
- Optimizar el uso de recursos de cómputo para el almacenamiento y acceso a la información.
- Proveer mecanismos que permitan al Instituto administrar en forma óptima la información.
- No utilizarán soluciones propietarias para el almacenamiento, administración y acceso a la información biométrica y del gestor documental. En su caso, deberá ser autorizado por el administrador del contrato del Instituto, y EL PROVEEDOR deberá otorgar el licenciamiento perpetuo que pueda requerir el Instituto para el almacenamiento, administración, acceso a la información y en su caso migración de la misma si se requiere, sin costo adicional para el Instituto.
- La cobertura para la entrega, mantenimiento y administración de la infraestructura es de nivel nacional, en las ubicaciones que determine el Instituto.
- El Instituto proveerá la infraestructura de hardware (servidores) que se requiera a nivel central para albergar las herramientas, el almacenamiento y las bases de datos para almacenar la información biométrica, y del gestor documental.
- Todos los servicios serán habilitados en sitio; en ningún caso se aceptarán servicios en la nube.
- El proveedor se deberá comprometer en su propuesta a que al finalizar el contrato otorgará a FONACOT los derechos de uso sobre la totalidad del equipamiento que provea y su correspondiente licenciamiento, a título gratuito sin condición o excepción alguna por un período de 36 meses.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El presente anexo técnico se integra por 3 servicios que se describen a continuación:

Partida (s)	Descripción	Unidad de Medida
1	SERVICIO DE GESTOR DOCUMENTAL	Servicio
	SERVICIO DE GESTIÓN DE IDENTIDADES	Servicio
	SERVICIO ADMINISTRADO DE INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN	Servicio





Los licitantes deberán considerar en su propuesta técnica los tres servicios, ya que el contrato se adjudicará completo al licitante que oferte las mejores condiciones para la Convocante, los cuales deberán cumplir administrativa, técnica y económicamente con todo lo solicitado en el presente anexo técnico.

La convocatoria está orientada a asegurar la capacidad y continuidad operativa de la plataforma institucional en las mejores condiciones para el estado para la originación y administración de créditos, siendo la actividad esencial de FONACOT, y contempla los servicios siguientes:

- I. Servicio de gestor documental.
- II. Servicio de gestión de identidades:
 - a) Solución para la administración de información biométrica.
 - b) Solución de validación de identidad.
 - c) Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada.
- III. Servicio administrado de infraestructura para la operación:
 - a) Soporte y mantenimiento de dispositivos del Instituto para atención de usuarios.
 - b) Equipamiento que entrega el LICITANTE para atención de usuarios en sucursales y en campo.

Por lo anterior, es necesario contar con una plataforma tecnológica robusta y adecuada que permita realizar las actividades de originación de crédito; incluyendo enrolamiento, prospección, gestión, evaluación y autorización; y así asegurar la máxima protección, confiabilidad y transparencia, de conformidad con lo establecido en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Este contrato no contempla servicios de desarrollo de sistemas que implique modificación o nuevo requerimiento para atender cambios a nivel de código fuente, store procedures, web services, bus de aplicaciones, componentes, formularios y validaciones.

Se requiere que los servicios incluyan, la operación, configuración, parametrización y personalización de las soluciones propuestas; contemplando las mejoras de arquitectura que se requieran. Todas las actividades se deben realizar previa autorización del administrador del contrato, a fin de asegurar la continuidad operativa, lo anterior, cumpliendo con la normatividad interna del INFONACOT, las regulaciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y con las definidas por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de Presidencia de la República.

Los servicios deberán contemplar la atención de fallas en la funcionalidad de las herramientas, así como la sustitución oportuna de los componentes físicos y lógicos, que permitan garantizar la continuidad operativa





del Sistema de originación de Crédito del Instituto, el Sistema Institucional de Afiliación, el Sistema de Citas y el gestor documental, entre otros; incluyendo sus diferentes componentes y las interfaces con el entorno operativo, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto. Deberá atender las solicitudes de configuración de las herramientas propuestas, que sean necesarias para la implantación de cambios en los sistemas por parte del Instituto, así como a las plataformas digitales web que utiliza el INFONACOT para la originación y administración de créditos, conforme a las necesidades y a solicitud del INFONACOT.

Los servicios deben contemplar la operación, configuración, parametrización y personalización de las herramientas de software utilizadas para la entrega de los mismos, y no se generarán costos adicionales para el INFONACOT a partir de las acciones que deban llevar a cabo los proveedores para la entrega de los servicios.

El administrador del contrato, de conformidad con las necesidades operativas, podrá requerir al proveedor que ajuste configuraciones, parámetros y elementos de personalización de la solución tecnológica que utilicen para la entrega de los servicios.

El acceso a los servicios en el alcance de este anexo técnico, se debe realizar a través de su integración al bus de servicios de FONACOT, por lo que cualquier integración hacia funcionalidades provistas por otro sistema o servicios de un tercero, deberán ser consumidas a través del bus de servicios provisto por el INFONACOT. Los sistemas de FONACOT que hagan uso de los servicios se podrán beneficiar de la funcionalidad provista por los servicios expuestos.

El PROVEEDOR será responsable de la operación de los servicios y las bases de datos, que se utilicen para la prestación de los servicios, a efecto de dar continuidad y disponibilidad operativa a INFONACOT para todos y cada uno de los servicios en el alcance de este anexo técnico; para lo cual se realizará la entrega formalizada y de manera ordenada, de las cuentas y claves de acceso con privilegios de administrador de los servidores y bases de datos que utilizarán para su operación.

El PROVEEDOR deberá participar y llevar a cabo las configuraciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios, licencias, módulos e instalación de los componentes, en los equipos de cómputo que determine el Instituto; con el objeto primordial de mantener la continuidad de los servicios, en los casos para los cuales, el Administrador del Contrato, emita una solicitud como resultado de cualquier cambio en la plataforma tecnológica operativa del Instituto

El administrador del contrato informará a El PROVEEDOR en un tiempo mínimo de 5 días hábiles previos a cualquier cambio de la plataforma tecnológica, a fin de que EL PROVEEDOR tome las medidas necesarias para la migración de las licencias y componentes que lo requieran.

En caso de una terminación anticipada o rescisión del contrato, se estará bajo lo previsto en la LAASSP; así mismo, al término del contrato, EL PROVEEDOR deberá hacer una entrega del servicio con una transferencia ordenada de conocimientos y mecanismos de administración de la información que se encuentre en las bases de datos de los servicios o que sea administrada por el proveedor, así como proporcionar en todo





momento el apoyo necesario, licenciamientos y cualquier otra documentación requerida por el INFONACOT; y todo lo necesario para asegurar la continuidad operativa.

Cuando el INFONACOT lo solicite, El PROVEEDOR deberá participar en la planeación de las iniciativas que la Coordinación de Estrategia Digital Nacional impulse en atención al acuerdo del pasado 6 de septiembre de 2021; tales como migración a IPV6 en el ámbito de telecomunicaciones.

Cualquier licencia que sea necesaria para suplir alguna necesidad de funcionalidad como parte de los servicios deberá ser autorizada por el INFONACOT sin que esto implique un costo adicional y el titular de dichas licencias será el INFONACOT.

6.1 SERVICIO DE GESTOR DOCUMENTAL.

El Instituto requiere contar con un servicio mediante el cual se de mantenimiento y soporte operativo a la herramienta tecnológica y módulos operativos con que cuenta el Instituto y que permiten contar con capacidades para la gestión de documentos en la Institución, asegurando la máxima protección, confiabilidad y transparencia. El servicio debe contemplar la actualización de versiones de la herramienta durante la vigencia del contrato.

Se requiere que el servicio incluya la habilitación, operación, configuración, parametrización y personalización de la solución del gestor documental y los módulos operativos que la integran; contemplando las mejoras funcionales y de arquitectura que se requieran.

El servicio debe incluir la actualización de módulos que ha habilitado el Instituto mediante la herramienta de gestor documental, cuando se presente una solicitud de actualización de los parámetros operativos y configuración de módulos específicos.

La solución del gestor documental debe considerar la habilitación, configuración y parametrización de nuevos módulos que coadyuven a fortalecer y optimizar las operaciones diarias del instituto. El proveedor deberá entregar la documentación de diseño y configuración de cada módulo que sea adicionado o modificado a solicitud del Instituto, y deberá contemplar la transferencia de conocimiento al personal del Instituto que indique el Administrador del contrato.

Este servicio debe contemplar lo siguiente:

- a) Gestión Documental
- b) Gestión de la Información
- c) Servicios genéricos

Actualmente el instituto cuenta con los siguientes módulos habilitados mediante la plataforma de gestión documental:





- Generación y administración de expedientes de trámites de crédito.
- Generación y administración de expedientes de reembolsos.
- Generación y administración de citas.
- Administración de usuarios del Sistema Crédito Institucional.
- Mesa de control.
- Servicios electrónicos FONACOT.
- Generación y administración de expedientes de Pre-Registro de trabajadores.
- Generación y administración de expedientes de Afiliación de centros de trabajo.
- Generación de informes de administración de expedientes institucionales.
- Generación y consulta de documentos y expedientes de la operación administrativa del Instituto.

Mismos que están integrados al bus de servicios institucional y son utilizados por los Sistemas que utiliza el Instituto para operar.

6.1.1. Características del servicio

EL PROVEEDOR deberá asegurar la continuidad operativa de los servicios del gestor documental, basado en las mejores prácticas y en los manuales de operación que el INFONACOT le provea.

EL PROVEEDOR deberá atender lo siguiente:

- Asegurar la actualización de versiones de la herramienta del Gestor Documental.
- Adoptar metodologías ágiles para la gestión del Proyecto.
- Establecer conjuntamente con el Administrador del Contrato, los mecanismos de control y seguimiento para la revisión de los avances y la toma de decisiones del Proyecto.
- Alimentar la base de conocimiento con base en la atención de las solicitudes de soporte.
- Realizar la transferencia de conocimiento de la operación, estructura y funcionalidad del gestor documental al término del contrato, a fin de que el personal del Instituto opere directamente las soluciones tecnológicas provistas por el proveedor.
- Contemplar todas las herramientas necesarias para la entrega de los servicios al INFONACOT.

El LICITANTE que resulte adjudicado deberá cumplir con los niveles de servicio solicitados para asegurar una correcta operación y disponibilidad en los servicios requeridos en el presente anexo técnico, lo que le permitirá al INFONACOT proporcionar a sus usuarios internos y externos una operación ininterrumpida y segura.

El servicio que el LICITANTE deberá entregar, consistirá en realizar todas y cada una de las acciones requeridas para garantizar la correcta operación de los módulos, así como las que se requieran para realizar las integraciones con motores de bases de datos así como con soluciones para validación de identidad y administración de información biométrica y cualquier otra que el Instituto requiera incorporar a su plataforma tecnológica; y finalmente, la habilitación de las funcionalidades establecidas en el Plan de





integración del servicio de gestor documental al bus de servicios de FONACOT. El proveedor deberá considerar por lo menos:

- Solución de validación de identidad.
- Firma Electrónica Avanzada.
- Firma Autógrafa Digital.
- Firma Electrónica Avanzada.
- Conexión con dispositivos para atención de usuarios en campo y para captura biométrica.

En caso de ser necesario ajustar la configuración o parametrización de las herramientas utilizadas para entregar el servicio, esta podrá realizarse siempre y cuando se incorpore al bus de servicios institucional, cumpla con estándares de seguridad y de desempeño requeridos para la solución y sea autorizado por el INFONACOT. En ningún caso un ajuste debe representar un costo adicional al INFONACOT.

El proveedor deberá brindar el servicio mediante la operación de todas y cada una de las funcionalidades que integran la plataforma, considerando la configuración o en su caso la sustitución oportuna de los elementos integradores de la misma; incluyendo la integración y las interfaces con el entorno operativo; así como su parametrización y personalización.

6.1.2. Requerimientos Funcionales

EL PROVEEDOR deberá garantizar las funcionalidades que a continuación se listan de forma enunciativa y no limitativa, contemplando su operación, soporte e integración al bus de servicios del instituto, y debe contemplar el cumplimiento de la normatividad vigente.

Los requerimientos funcionales que debe considerar EL PROVEEDOR deben ser basados en las funcionalidades de los siguientes alcances:

- **GD:** Gestión Documental.
- **GI:** Gestión de la Información.
- **SG:** Servicios Genéricos.

Todos los módulos con que opera el Instituto o los que se habiliten deben ser operados durante la vigencia del contrato

Sin perjuicio de la lista de módulos el INFONACOT puede solicitar ajustes a las configuraciones, parametrización y personalización que le otorguen un valor agregado a la plataforma aplicativa del Instituto, contemplando al menos las necesidades de los siguientes módulos, en el alcance operativo del gestor documental:

- Generación y administración de expedientes de trámites de crédito.
- Generación y administración de expedientes de reembolsos.





- Generación y administración de citas.
- Administración de usuarios del Sistema Crédito Institucional.
- Mesa de control.
- Servicios electrónicos FONACOT.
- Generación y administración de expedientes de Pre-Registro de trabajadores.
- Generación y administración de expedientes de Afiliación de centros de trabajo.
- Generación de informes de administración de expedientes institucionales.
- Generación y consulta de documentos y expedientes de la operación administrativa del Instituto.

Los requerimientos funcionales del servicio de gestor documental deberán contemplar al menos lo siguiente:

Aspectos Generales:

- La plena integración técnica y funcional con la plataforma applicativa de FONACOT para recibir y producir documentos electrónicos.
- La generación y control de Convenios y contratos.
- Que los servicios de gestión de documentos incorporados en la solución operen como una arquitectura abierta que pueda desacoplarse para ser provistos o alternados por otras plataformas de gestión documental a través del estándar de interoperabilidad que determine el INFONACOT.
- La construcción de documentos completos paginados y con formatos estandarizados, en contenedores (por ejemplo: PDF, xml, docx, xlsx, cvs), a partir de los contenidos, datos e información estructurada capturada en los formularios electrónicos y alojada en bases de datos. La estructura y formatos estandarizados de los documentos serán establecidos por el INFONACOT.
- El intercambio de documentos o expedientes electrónicos (y sus metadatos) por medio de interoperabilidad con sistemas de información internos y externos dejando registro de dichas operaciones.

Configuraciones:

- Crear listas de verificación con los requisitos y documentos mínimos que se deben adjuntar al proceso en el momento de la solicitud de algún servicio de negocio.
- Configurar cuáles campos del formulario y documentos adjuntos son obligatorios y cuáles opcionales dependiendo del tipo de proceso.

Información:

- La creación de procedimientos de registro o a partir de un registro guardado previamente, recuperando la información que haya sido entregada por el usuario.
- La generación de convenios.





- La captura de los documentos electrónicos (texto, imagen, video) que aporte el solicitante a partir de un medio digital o desde el digitalizador en caso de que el documento sea físico.
- La integración y envío de expedientes.
- La consulta de expedientes.
- Proveer capacidades para el consumo del servicio de autenticación de la credencial para votar (INE, IFE) en línea.
- Proveer capacidades para la generación de contratos y documentos, y su firma digital.
- Proveer capacidades para el registro y control de documentación presumiblemente alterada.

6.1.2.1 GD: Gestión Documental

El alcance de la Gestión Documental (GD) corresponde al componente que permite almacenar, clasificar, recuperar, y archivar documentos de múltiples formatos de los procesos institucionales. Es el encargado de conformar el Expediente Electrónico del proceso con todos sus componentes (documento electrónico, foliado, índice y metadatos) siguiendo los lineamientos del Archivo General de la Nación y los instrumentos, marcos o estándares que adopte el Instituto en la materia.

Las principales funcionalidades de la GD son las siguientes:

- El almacenamiento y procesamiento de expedientes electrónicos, documentos y videos a través de un sistema de alto rendimiento integrado al bus de servicios institucionales.
- La captura e ingreso de contenidos (p. ej., texto, imagen, audio, video) directamente desde un documento electrónico o a partir de un digitalizador integrado al Sistema.
- La incorporación automática y manual de metadatos y el indexado y foliado electrónico de los documentos en el momento de la captura.
- La construcción de documentos paginados y con formatos estandarizados a partir de datos y contenidos alojados en bases de datos que fueron capturados en formularios electrónicos y otras fuentes de información.
- La gestión de carpetas virtuales que se deben poder clasificar por múltiples conceptos definidos en los metadatos (por ejemplo: fechas, número de procesos, región).
- La búsqueda por diferentes criterios como número de expediente, texto y metadatos y la vista previa de los documentos que carecen de una aplicación local.
- La creación, importación, parametrización, automatización, administración y versionamiento de las Tablas de Retención Documental (TRD).
- La trazabilidad de los documentos electrónicos, mostrando la información sobre quién, cuándo y cómo realizó acciones en el mismo.
- La retención y disposición de los expedientes electrónicos de los procesos (por ejemplo: conservación, eliminación, transferencia).
- La administración de expedientes híbridos: electrónicos y físicos.





Para captura de documentos

- La definición y parametrización de tipos de contenido.
- La carga de archivos y documentos electrónicos sin ninguna restricción de tipo o tamaño.
- La captura e ingreso de contenidos (por ejemplo: videos, audio, imagen) de la misma forma que los documentos electrónicos de texto.
- Registrar automáticamente el número de páginas de los documentos en el momento de la captura, o permitir el registro manual solo cuando no sea posible hacerlo automáticamente.
- El proceso de captura de documentos de la solución debe contar con los controles y la funcionalidad adecuados para garantizar que los documentos se asocian con la Tabla de Retención Documental (TRD).
- El servicio no debe limitar el número de documentos que pueden ser capturados, expediente ni sobre el número de documentos que se pueden almacenar.
- Restringir y generar una alerta cuando se importe un documento en un formato no configurado en el sistema e indicar al usuario los formatos permitidos. Llevar un registro de estas alertas para responder futuras reclamaciones.
- Generar una alerta al intentar capturar un registro que esté incompleto o vacío.
- Cuando se realiza captura masiva de documentos, la solución debe permitir la administración de las colas de entrada. A través de servicios como:
 - Ver cola.
 - Pausar la cola de un documento o de todos.
 - Reiniciar la cola.
 - Eliminar la cola.
- Vistas de los documentos Electrónicos de Archivo (DEA) que carecen de la aplicación utilizada para generarlos.
- Que los registros almacenados temporalmente sean modificados y completados para continuar con su proceso.
- Permitir a un perfil administrador, actualizar y adicionar información de contexto (metadatos) a los datos importados que presenten inconsistencias o que lo requieran, y se debe llevar un registro detallado de auditoría de estas operaciones en una estructura independiente.
- Crear documentos basados en plantillas preestablecidas y formularios.
- Proporcionar una herramienta de edición / diseño de plantillas que permite a administradores de sistema, crear plantillas de acuerdo con las necesidades de la institución.

Metadatos

- Incorporar diferentes esquemas de metadatos.
- Al usuario autorizado parametrizar, modificar y aplicar las reglas a los elementos del esquema de metadatos.





- El administrador podrá decidir qué elementos de metadatos se pueden introducir y mantener manualmente a través del teclado y cuáles se escogerán de una lista desplegable.
- Los valores de los metadatos se podrán heredar desde el nivel inmediatamente superior en la jerarquía de clasificación.
- Presentar en pantalla los metadatos de los documentos capturados.
- Validar y controlar la entrada de los metadatos mínimos obligatorios.
- Impedir cualquier modificación de los metadatos generados directamente por otros paquetes de aplicaciones, por el sistema operativo o por el propio Sistema, por ejemplo, los datos de la transmisión del correo electrónico.
- Impedir que se modifique el contenido de ciertos campos de metadatos especificados en el momento de la configuración.
- La extracción automática de metadatos de los documentos al momento de la captura o cargue al sistema.

Clasificación y organización documental

- La creación, importación, parametrización, automatización, administración y versionamiento de las TRD, a partir de plantillas predefinidas, asistentes de configuración, carga de archivos planos o a través de la incorporación de otros mecanismos que faciliten la administración y la gestión de la TRD.
- Las TRD deben tener asociados los siguientes campos:
 - Versión de la TRD
 - Fecha de actualización de la TRD en el sistema
 - Identificador único de creación
- Garantizar que los documentos producidos y asociados a una TRD, mantendrán los criterios de la tabla de valoración documental como series documentales, tiempos de retención y de disposición final de la versión correspondiente.
- Representar la estructura de expedientes y documentos, incluyendo sus metadatos, a partir del esquema del cuadro de clasificación documental, identificando la información de carácter público y reservado.
- Incorporar múltiples niveles para el esquema del cuadro de clasificación documental y permitir el acceso a la información de cada nivel solo a los usuarios autorizados.
- Permitir a usuarios autorizados la selección y uso de las diferentes versiones de las TRD.
- Hacer accesible el contenido de los expedientes de acuerdo con los roles y permisos.
- Impedir la eliminación de un expediente electrónico o de su contenido (la eliminación es una eliminación lógica y en ningún caso debe ser una eliminación física). Sin embargo, existen dos excepciones a este requisito:
 - La eliminación de acuerdo con lo establecido en las TRD.
 - Eliminación por un rol administrativo como parte de un procedimiento auditado.
- La generación de expedientes electrónicos y sus componentes (documento electrónico, foliado, índice y metadatos).
- Exportar el índice electrónico a formato XML y Json.





- Permitir la transferencia de la estructura de la TRD mediante un archivo XML o Json
- La incorporación de mecanismos de autenticación para la generación del índice del expediente electrónico.
- Permitir cotejar la composición de los documentos electrónicos que integran el expediente electrónico, asegurando su integridad y autenticidad.
- Registrar como metadatos de manera automática la fecha y la hora de registro de la carga de un documento al expediente electrónico.
- La trazabilidad de los documentos electrónicos, mostrando como mínimo la información sobre quién, cuándo y cómo realizó acciones en el mismo.
- Registrar en la pista de auditoría, cuando se realice la reubicación de una carpeta (o conjunto de carpetas) o documento.
- Garantizar que los documentos electrónicos de archivo que se capturen se asocien a una TRD configurada en el sistema.

Retención y disposición

- Permitir sólo al rol administrador crear y/o gestionar tiempos de retención y disposición.
- Mantener una historia inalterable de modificaciones (pistas de auditoría) que se realizan en los tiempos de retención y disposición, incluida la fecha del cambio o eliminación y el usuario que lo registra.
- Garantizar que cualquier cambio a un tiempo de retención y disposición, se aplique inmediatamente a todos los documentos a las que se asigna teniendo en cuenta el versionamiento.
- Permitir como mínimo las siguientes acciones de disposición para cualquier regla de retención y disposición:
 - Conservación permanente.
 - Eliminación automática.
 - Eliminación con autorización del rol administrativo.
 - Transferencia.
 - Selección.
- La solución no debe limitar la duración de los tiempos de retención.
- Activar automáticamente una alerta al rol administrador cuando el período de retención aplicable está a punto de cumplir el tiempo establecido.
- Permitir a un usuario autorizado aplazar la eliminación de un expediente determinado. Cuando esto ocurra la solución debe solicitar y almacenar como mínimo la siguiente información en la pista de auditoría:
 - La Fecha de inicio de la interrupción
 - La identidad del usuario autorizado
 - El motivo de la acción





6.1.2.2 GI: Gestión de la Información

El alcance de la Gestión de la Información (GI) es el componente que permite integrar y administrar los datos provenientes de todos los componentes de la Solución y de diversas fuentes internas y externas al Instituto.

Permite la creación de reportes automáticos sobre el uso de la herramienta y estadísticas sobre la gestión de los procesos de negocio del Instituto que se pueden visualizar en pantalla y descargar en diferentes formatos como hoja electrónica o PDF. El servicio debe incluir el uso de herramientas para que el Instituto elabore de manera autónoma informes y consultas de acuerdo con sus necesidades.

Las funcionalidades mínimas de la GI son las siguientes:

- Integrar y gestionar los datos provenientes de diversas fuentes de información (bases de datos: ORACLE, SQL Server, MySQL).
- Consultas y reportes en línea sobre el uso de la herramienta en las diferentes áreas y usuarios (p. ej., usuarios, registros, transacciones, bitácoras de acceso, entre otras).
- Reportes de procesos por estado (p. ej., iniciado, repartido, en trámite, en validación, en firma, cerrados).
- Reportes sobre los errores presentados en los procesos (p. ej., originación fallida, procesos y procedimientos incompletos, número de intentos de ingreso, afiliación fallida. Etc.).
- Consulta y reportes de movimientos, consolidados y detallados diarios, semanales y mensuales de los registros.
- Visualización gráfica del uso de la herramienta y las estadísticas del proceso crediticio (p. ej., histograma, gráfica de pastel, gráfica de barras).
- Incorporación de interfaces y herramientas que permitan extraer datos de los sistemas para la conexión de aplicaciones externas de análisis de información.

Con respecto a las fuentes de datos

- Cargar, explorar y analizar las fuentes de datos manualmente.
- Extraer y combinar la información desde diferentes fuentes de datos ya sean estructuradas o no estructuradas.
- Proporcionar métodos para la integración de datos (agregar, modificar, eliminar y recuperar datos).
- Acceder a los datos alojados en diferentes ubicaciones, (nube, data center, local, entre otras).
- Administrar los recursos del sistema (por ejemplo: usuarios, conexiones a fuentes de datos, grupos, perfiles).
- La sincronización de datos en línea o programada.
- La integración con otras herramientas, incluso herramientas alojadas en la nube.





Generación de reportes

- La creación de reportes nuevos o partir de datos preexistentes o plantillas predefinidas.
- La creación de reportes a partir de las fuentes de datos y utilizando múltiples criterios (por ejemplo: la aplicación de fórmulas, definición de filtros, niveles de división, condiciones, excepciones).
- Configurar el diseño de los reportes para propósitos generales incluyendo el encabezado, logo, título del reporte o informe, paginación, márgenes y pie de página.
- La personalización del reporte al arrastrar y soltar columnas y otros elementos equivalentes disponibles.
- Ordenar la información desplegada en tablas (por ejemplo: orden ascendente, descendente, alfabéticamente, fecha más reciente, fecha más lejana).
- Filtrar la información de los reportes por criterios clave (por ejemplo: rangos de fecha).
- Realizar filtros por criterios específicos (por ejemplo: comparación de fechas, por valores clave).
- Exportar los reportes en diferentes formatos como por ejemplo xlsx, pdf, txt, html y xml.
- Incrustar el resultado de los reportes en otros sitios web, micrositiros, intranets y aplicaciones de FONACOT.

Lo anteriormente descrito, es meramente enunciativo más no limitativo, la herramienta deberá ser capaz de proporcionar solución a cualquier tipo de reporte requerido por el Instituto.

6.1.2.3 SG: Servicios genéricos

El alcance de los SG está enfocado a tareas administrativas de control, servicios transversales dentro de los sistemas del Instituto o integración con servicios existentes.

Las principales funcionalidades son:

- Administración. Permite la creación y gestión de oficinas, sucursales y usuarios y vinculación directa para la configuración de formularios para la captura de información requerida para cada parte.
- Búsqueda. Permite la consulta de procesos, expedientes y documentos por palabra clave, frase exacta o aproximada utilizando operadores booleanos y comodines. Integra las funcionalidades de búsqueda de todos los componentes del Sistema.
- Agenda. Permite la visualización del calendario incluyendo las citas por usuario y sucursal de los procesos que este gestione.
- Colaboración. Permite la creación y la asignación de tareas y plazos para los funcionarios, así como la comunicación constante y el seguimiento.
- Digitalizador. Reconocer y capturar documentos e incorporarlos al expediente del proceso.
- Incorporar capacidades de reconocimiento de caracteres (OCR).
- Correo electrónico. Permite el envío de correos electrónicos individuales y masivos mediante el servidor de correo del Instituto y herramientas de gestión y monitoreo.





- Mecanismos de autenticación. Permite la incorporación de diferentes mecanismos de autenticación para el ingreso al sistema, autorización de trámites y firma digital de documentos; mediante los servicios del bus de servicios del Instituto.
- Seguridad y auditoría. Mantener la seguridad en el Sistema y la auditoría en la autenticación de procesos, expedientes y documentos.
- Integración de mecanismos de validación mediante el uso de servicios del bus de servicios que el Instituto proporcione.
- Integración con aplicaciones móviles (APP) para intercambio de información.
- Integración con equipos biométricos para registro patrones de identificación.
- Integración con equipos de video para grabación y toma de fotografías requeridas en los procesos operativos del Instituto.

Para búsqueda

- Permitir al usuario la búsqueda de los créditos recientes en los cuales ha participado, o las búsquedas que determine FONACOT durante la vigencia del contrato. Debe ser posible acceder directamente a cada crédito o grupo de información mediante un enlace.
- Permitir la búsqueda de la siguiente información relacionada con los créditos vigentes e históricos:
 - Criterios específicos: nombre, identificación.
 - Estado del crédito.
- Incorporar mecanismos para detectar y evitar que una misma persona tengan múltiples usuarios creados en el Sistema
- Buscar y recuperar información que se encuentre dentro de documentos, listas de documentos y metadatos, de acuerdo con el perfil de acceso.
- Ver la lista de resultados de una búsqueda.
- Listar documentos que componen un resultado de la búsqueda.
- Ver la lista de todos los expedientes y documentos relacionados a cualquier serie determinada, con su respectivo contenido
- Incluir funciones para presentar en los medios adecuados la salida de los documentos que no se pueden imprimir. Por ejemplo, documentos de audio y video.
- Mostrar miniaturas de imágenes digitalizadas como una ayuda para la navegación y búsqueda
- Proporcionar diferentes maneras de imprimir los documentos de archivo y sus correspondientes metadatos.
- Permitir que se impriman listas de los resultados de búsquedas.
- Visualizar los documentos de archivo recuperados como resultado de la búsqueda sin necesidad de cargar la aplicación de software asociada.
- En los resultados de búsqueda, se presenten únicamente las carpetas y documentos a los que el usuario tiene acceso de acuerdo con los niveles de permisos definidos.
- Ofrecer una clasificación de los resultados de la búsqueda con diferentes criterios (por ejemplo: según su pertinencia, relevancia, fechas, nombre, autor, creador, modificador, tipo de documento, tamaño).





- La pre visualización del contenido de los documentos del expediente, sin que eso implique la descarga del documento.
- Ser capaz de realizar búsquedas sencillas y complejas (combinando criterios), con independencia de la capacidad de almacenamiento y el número de documentos en la solución.

Digitalización

- Escaneo monocromático, a color o en escala de grises.
- Escaneo de documentos de diferentes resoluciones.
- Manejar diferentes tamaños de papel estándar.
- Reconocer y capturar documentos individuales en un proceso de digitalización masiva.
- Contener las siguientes funcionalidades de reconocimiento:
 - Reconocimiento óptico de caracteres (OCR).
 - Reconocimiento de código de barras.
- Guardado de imágenes en formatos de preservación.

6.1.3. Operación de la plataforma applicativa del gestor documental

El INFONACOT cuenta con la infraestructura de TI para los ambientes de producción, parametrización y pruebas/preproducción.

EL LICITANTE deberá garantizar de forma integral y continua el servicio en los siguientes ambientes:

- Ambiente de parametrización
- Ambiente de pruebas/preproducción
- Ambiente de producción

En caso de que algunos de los ambientes antes citados no se encuentren habilitados, será responsabilidad del PROVEEDOR la habilitación de los mismos, con las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios.

EL PROVEEDOR podrá proponer ajustes a la arquitectura para asegurar un desempeño de alta disponibilidad y concurrencia.

La propuesta de servicios deberá incluir cualquier entorno adicional que se requiera para la operación de la solución, incluyendo las herramientas y licencias sin costo adicional para el INFONACOT, en caso de necesitarse.

6.2. SERVICIO DE GESTIÓN DE IDENTIDADES

El PROVEEDOR deberá entregar soluciones tecnológicas considerando los componentes de software y hardware (si la propuesta de EL PROVEEDOR así lo contempla) que en su conjunto deberá incluir:





- a) Solución para la administración de información biométrica.
- b) Solución de validación de identidad.
- c) Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada

A través de estos componentes, el INFONACOT asegurará que las personas que tramiten el crédito de manera presencial o digital se autenticuen, es decir sean quienes dicen ser, y con ello se disminuyan los fraudes por usurpación de identidad que pueden poner en riesgo el patrimonio del INFONACOT; firmar documentos electrónicamente y/o firmar en forma autógrafa digital documentos.

EL PROVEEDOR será responsable de integrar los servicios antes referidos, los cuales serán entregados e instalados en las ubicaciones del INFONACOT señaladas, de manera enunciativa más no limitativa, en las ubicaciones que se establecen en este anexo técnico.

EL PROVEEDOR deberá proporcionar al INFONACOT la solución de gestión de identidades y administración de información biométrica, incluyendo las capacidades necesarias para la operación de las estaciones de enrolamiento. EL PROVEEDOR deberá contemplar en su propuesta todos los componentes que requiera para la entrega de los servicios, como lo son licenciamiento y herramientas requeridas para el funcionamiento y operación de los componentes que en su conjunto realizarán las tareas de reconocimiento biométrico.

Se requiere la compatibilidad con los componentes de hardware para captura biométrica que utiliza actualmente el Instituto para su operación.

Se requiere una solución integral, que debe incluir las licencias de software y la funcionalidad para comparación de huellas, así como todas las licencias necesarias para la operación de los aplicativos y plataformas que actualmente utiliza el INFONACOT.

EL PROVEEDOR deberá contemplar en su propuesta técnica y plan de trabajo propuesto las actividades relativas a la migración de información biométrica indexada que se requiera para asegurar el acceso a la información, si es necesaria, de los sistemas con que opera actualmente el Instituto.

Para dar continuidad a los sistemas con que opera actualmente el Instituto en las sucursales, y en todos los módulos donde se firmen electrónicamente documentos legales. Todos los documentos firmados electrónicamente deberán cumplir con lo establecido en las Leyes, Código de Comercio, Normas tales como NOM151-SCFI-2016, así como con los lineamientos emitidos por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de Presidencia de la República aplicables al INFONACOT.

EL PROVEEDOR deberá iniciar las actividades de planeación y preparación para brindar la continuidad operativa, a partir del siguiente día hábil establecido en el fallo correspondiente.

El PROVEEDOR será responsable de la operación de los servicios y bases de datos que se utilicen para la prestación de los servicios, a efecto de dar continuidad y disponibilidad operativa a INFONACOT para todos





y cada uno de los componentes del servicio de gestión de identidades, para la operación de los sistemas y soluciones tecnológicas del Instituto.

Cuando INFONACOT lo solicite, El PROVEEDOR deberá participar en la planeación de las iniciativas que la Coordinación de Estrategia Digital Nacional impulse en atención al acuerdo del pasado 6 de septiembre de 2021; tales como migración a IPV6 en el ámbito de telecomunicaciones, y coadyuvará a su ejecución, en caso de requerirse algún apoyo para la implementación, configuración y/o pruebas para el cumplimiento de los objetivos.

El PROVEEDOR deberá llevar a cabo las configuraciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios; licencias e instalación de los componentes, en los equipos de cómputo que el Instituto indique; con el objeto primordial de mantener la continuidad de los servicios.

El Administrador del contrato informará a El PROVEEDOR en un tiempo mínimo de 5 días hábiles previos al cambio de equipos de cómputo, a fin de que EL PROVEEDOR tome las medidas necesarias para la migración de las licencias de los componentes.

6.2.1. Solución para la administración de información biométrica.

El INFONACOT requiere de una solución que administre la información biométrica, como una solución integral, que considere la compatibilidad con los sistemas con que opera el Instituto, el cual deberá contar con las licencias de software y servicios de comparación de Huella. Es imprescindible que el acceso a los servicios entregados para el cumplimiento de lo solicitado en el presente anexo técnico se provea mediante servicios Web.

Actualmente, el INFONACOT opera con un motor biométrico que se encarga de validar y convertir la biometría en datos, para procesarlos y permitir realizar operaciones con ellas. Este elemento, permite que las biometrías se utilicen para validar la autenticidad en la base de datos, donde se realizan las comparaciones cuando llegan datos biométricos nuevos de una persona, buscando no ingresar y duplicar información de cada cliente y así evitar algún tipo de fraude. Tiene como función primordial la validación de las personas trabajadoras registradas en FONACOT.

El LICITANTE, como parte de su propuesta técnica, deberá suministrar un módulo para la administración de la información biométrica centralizado, compuesto por software y hardware, que permita contar con servicios de generación de minucias y validación de coincidencia biométrica, incluidas búsquedas de identificación 1:1, gestionar las bases de datos que incluyen la adición, actualización y eliminación de registros de identidad; en este caso únicamente de huellas dactilares.

La solución propuesta por el LICITANTE deberá ofrecer la posibilidad de realizar tareas de búsqueda, almacenamiento y procesamiento de datos biométricos como lo son: huellas dactilares. Este sistema deberá reunir y almacenar los datos biográficos y biométricos adquiridos en las sucursales del INFONACOT, además de los datos que se obtengan desde las aplicaciones con que opera el Instituto.





El LICITANTE, como parte de su propuesta técnica, deberá cumplir con las siguientes características técnicas y funcionalidades:

- Solución integral (licencias de software) para la implementación de una solución para la administración de información biométrica para la de comparación de 6 huellas dactilares, con las siguientes características mínimas:
 - Base de datos con capacidad de almacenamiento de registro de 6 huellas de 5,000,000 de personas.
 - Cantidad de búsquedas 1:1 mínimas por día: 10,000.
- Tiempo de respuesta para todas las búsquedas dentro de la solución biométrica: 3 segundos.
- La solución deberá almacenar las imágenes de huellas dactilares en formato WSQ.
- La solución biométrica deberá basarse en algoritmos de cotejo basados solo en Software y deberá garantizar los flujos de trabajo, las funcionalidades y los tiempos de respuesta solicitados.
- La solución propuesta deberá incluir las funcionalidades para extracción de minucias de huellas dactilares y comparación de huellas; mismas que deben cumplir con las normas, estándares y certificaciones establecidas en este anexo técnico.
- La solución deberá ser integrada o podrá comunicarse directamente con la suite de firma electrónica y validación de identidad del INFONACOT, preservando la funcionalidad y operación de ésta.
- La arquitectura de la solución propuesta deberá permitir fácilmente el aumento gradual de la capacidad de procesamiento y tamaño de base datos, es decir, la arquitectura de la solución deberá ser escalable en procesamiento y almacenamiento.

Actualmente, el Instituto cuenta con más de 3.5 millones de registros de personas dadas de alta en las bases de datos del sistema del Instituto, y cada uno de estos registros contiene hasta 6 huellas dactilares.

El Instituto entregará al licitante ganador los medios para que pueda realizar la lectura de los registros con datos biométricos y pueda realizar la depuración y migración a la nueva solución, en caso de requerirse.

El LICITANTE, deberá entregar una plataforma que permita la conversión a metadato y entrega de la información biométrica y documental de todos los registros.

El LICITANTE deberá migrar los datos biométricos (huellas) existentes a la nueva solución para la administración de información biométrica, si es necesario.

El INFONACOT proporcionará a el LICITANTE los archivos WSQ de huellas dactilares y el índice de las mismas.





En caso de considerarlo necesario para garantizar la compatibilidad con la solución propuesta, el LICITANTE deberá realizar el proceso de vectorización de los registros dactilares con que cuenta el INFONACOT, utilizando el algoritmo de identificación dactilar propuesto.

el LICITANTE deberá considerar que, durante el proceso de migración, el INFONACOT continuará operando de manera regular, por lo que se continuarán actualizando e insertando nuevos registros a la base de datos actual, y estos deberán ser migrados como parte del proceso final hasta alcanzar el 100% de migración de datos biométricos.

El LICITANTE deberá integrar y desarrollar en su propuesta técnica, un plan de trabajo que incluya las actividades para la migración de información, el cual deberá ser validado y aprobado por el Administrador del contrato del INFONACOT.

6.2.2. Solución de validación de identidad

El INFONACOT requiere que el PROVEEDOR entregue un mecanismo de identificación de usuarios, mediante el proceso de enrolamiento de datos en los sistemas con que opera el Instituto, que permita capturar las huellas dactilares, y mediante OCR los datos generales correspondientes a la credencial para votar de los usuarios; los datos de estos usuarios deberán ser validados ante el Instituto Nacional Electoral (INE), como Prueba de Vida y Comparación dactilar, salvaguardando siempre la seguridad e integridad de la información bajo las mejores prácticas.

Para el enrolamiento, procesamiento, almacenamiento y validación de identidades utilizando información biométrica el Instituto tiene una base de datos que incluye la información de huella dactilar, fotografías, y expedientes documentales de los clientes y funcionarios que participan en el procesamiento de las solicitudes de crédito y renovaciones; así como con hardware para recabar la información biométrica y documentación requerida para la gestión de los trámites mencionados.

La validación ante el INE tiene como finalidad, hacer una consulta para tener información confiable, para ello el Instituto cuenta con un convenio de colaboración entre la institución y el INE.

Esto permitirá verificar y validar el estatus de los datos que contiene la credencial para votar con fotografía, utilizada como identificación para realizar trámites.

La verificación de datos que provee el INE permite:

- No vulnerar los datos personales que resguarda el INE.
- Apoyar a las instituciones para otorgar créditos, y realizar algunos trámites.
- Verificar la autenticidad y vigencia de la credencial para votar con fotografía, y validar la huella dactilar.





La validación ante el INE solo responde falso o verdadero, así como el porcentaje de similitud de las huellas dactilares a los datos contenidos en la credencial para votar consultada.

La solución propuesta por el LICITANTE deberá contemplar los siguientes elementos de validación de identidad, mismos que deberán estar disponible por medio de SDK y/o APIs para incorporarse en la plataforma aplicativa del INFONACOT en las soluciones que este considere. EL PROVEEDOR deberá entregar la documentación necesaria y participar con el Instituto cuando este lo solicite para el consumo de los servicios web incorporados en el bus de servicios institucional:

a) Lectura de OCR de documentos.

- Deberá ser capaz de capturar la fotografía del anverso y reverso de la credencial para votar con la opción de volver a realizar la captura en caso de ser necesario, en máximo dos ocasiones.
- Deberá contar con la funcionalidad para realizar reconocimiento óptico de caracteres (OCR).
- Los datos reconocidos de la credencial de elector deberán ser los siguientes:
 - Nombre (s)
 - Apellido Paterno
 - Apellido Materno
 - CURP
 - Clave de Elector
 - Número de emisión
 - Año de registro
 - Año de emisión
 - CIC u OCR
- La funcionalidad de OCR deberá permitir mostrar las capturas realizadas, y posteriormente editar los datos cuando no se cuente con la certeza de la información reconocida.
- Deberá validar que cuenta con los datos mínimos requeridos para continuar con el proceso.
- Deberá soportar cualquiera de los modelos de credencial para votar vigentes y reconocidos por el INE.

6.2.3. Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada.

El Instituto requiere contar con los servicios de Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada que se proveen mediante un conjunto de datos que se adjuntan a un mensaje electrónico, con el objetivo de identificar al emisor del mensaje como autor legítimo de éste; brindando seguridad a las transacciones electrónicas. Al aplicarla se podrá identificar al autor del mensaje y verificar que no haya sufrido alteraciones. Su diseño deberá estar basado en estándares internacionales de





infraestructura de claves públicas (o PKI por sus siglas en inglés: Public Key Infrastructure). Este servicio podrá ser utilizado por el Instituto en los sistemas o trámites que lo requieran.

Para dar continuidad a los sistemas que utiliza el Instituto para operar en los que se firmen electrónicamente documentos legales, el LICITANTE deberá considerar, a solicitud del INFONACOT, la inclusión de certificados digitales y sellos digitales de tiempo emitidos por Prestadores de Servicios de Certificación autorizados por la Secretaría de Economía, asimismo EL PROVEEDOR deberá entregar al INFONACOT todos los elementos generados para la conservación de mensajes de datos y validación de los mismos. Todos los documentos firmados electrónicamente deberán cumplir con lo establecido en las Leyes, Código de Comercio, Normas tales como NOM151-SCFI-2016, así como con los lineamientos emitidos por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de Presidencia de la República aplicables al Instituto.

El Instituto requiere la implementación de una solución tecnológica que permita aplicar la firma electrónica a los procedimientos que indique el Instituto, el cual deberá considerar todos los elementos necesarios para brindar seguridad e integridad en el manejo de la información que se utilice y se transfiera entre los diferentes componentes tecnológicos y las aplicaciones de negocio.

A continuación, se describen las características que deberán cumplir las soluciones para Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada propuestas por el LICITANTE:

- La solución propuesta por el LICITANTE deberá proporcionar las interfaces para realizar la validación, verificación y autenticación de los datos y huellas dactilares contra la base de datos del INE.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá contemplar la integración con la solución biométrica propuesta, mediante las interfaces configuradas de tipo web services, que permitan salvaguardar la integridad de la información.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá permitir la gestión, configuración y procesamiento de huellas dactilares de los clientes y empleados del INFONACOT.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá permitir la utilización de la solución biométrica propuesta para los siguientes procesos:
 - Enrolamiento: Proceso de registro y alta de las huellas dactilares.
 - Verificación y autenticación: Proceso de validación y verificación (1:1) de las huellas dactilares.
 - Verificación y autenticación con el INE: Proceso de validación de huellas dactilares con la credencial del INE.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá poder autenticar, cifrar, y firmar electrónicamente las peticiones de consulta de validación desde los dispositivos fijos y móviles.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá permitir realizar funciones de auditoría para validar la integridad de la información ante una posible controversia derivado de las peticiones de consulta.





- La solución propuesta por el LICITANTE deberá permitir la interacción con el Core del INFONACOT para la consulta, gestión y sincronización de información de los clientes que será procesada para la validación de identidad, permitiendo que los equipos de puntos de validación puedan sincronizar su información cuando no haya una conectividad (offline) a los sistemas centrales.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá permitir implementarse en un esquema flexible de operación, desde los biométricos de huella, hasta la infraestructura solicitada por el INE.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá ser compatible con regulaciones mexicanas relacionadas con la protección de datos y de la identidad de los usuarios.

a) Administrador de Identidades de Equipamiento

Es el componente encargado de otorgar una identidad electrónica a los equipos designados como puntos de validación fijos y móviles, y que permitirán mantener una gestión centralizada de estas identidades, así como permitir la rastreabilidad de información desde los diferentes puntos de validación al Core del Instituto.

La solución propuesta por el LICITANTE para el componente "Administrador de Identidades de Equipamiento" deberá soportar las siguientes características técnicas:

- La solución propuesta por el LICITANTE deberá ser capaz de otorgar identidades electrónicas y permitir definir flujos de registro y acreditación de forma paramétrica.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá contar con la capacidad de administrar la generación de evidencias electrónicas o sellos de tiempo que certifican que una serie de datos existe y no ha sido alterada desde una fecha y hora específica, asegurando la confidencialidad.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá estar basada en una plataforma de Infraestructura de Llave Pública (PKI), la cual considere la integración de hardware, software, telecomunicaciones, políticas y procedimientos de seguridad que permiten generar identidades digitales a través de tecnología de firma electrónica avanzada y contar con las siguientes características para la gestión de certificados digitales:
 - Validación de la solicitud de certificado digital cumple con el estándar PKCS7.
 - Validación para que no permita procesar requerimientos duplicados.
 - Verificación y visualización de atributos contenidos en los requerimientos de certificados digitales.
 - Verificación y visualización de codificación de atributos contenidos en las solicitudes de certificados digitales.
 - Verificación de longitud de clave y algoritmo de digestión de las solicitudes de certificados digitales.
 - Verificación de estado de los certificados digitales conforme a los protocolos CRL (Certificate Revocation List) y OCSP (Online Certificate Status Protocol).
 - Emisión de certificados digitales X.509 con base a la especificación RFC 5280.
 - Revocación de certificados digitales.





- Consulta para la visualización de datos y descarga de certificados digitales emitidos.

b) Gestor de sellos de tiempo

Componente encargado de emitir sellos de tiempo aplicando estándares de criptografía de llave pública para cualquier mensaje de datos o documento electrónico conforme al estándar RFC 3161.

La solución propuesta por el LICITANTE para brindar el componente "Gestor de sellos de tiempo" deberá cumplir con las siguientes características técnicas:

- La solución propuesta por el LICITANTE deberá ser capaz de administrar la generación de evidencias electrónicas o sellos de tiempo que certifican que una serie de datos existe y no ha sido alterada desde una fecha y hora específica, asegurando la confidencialidad y privacidad de los datos.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá cumplir con las especificaciones establecidas en el RFC 3161.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá ser capaz de procesar solicitudes de sellos de tiempo del momento en que se realizan las operaciones electrónicas en cualquier aplicativos y deberán ser respaldadas por una firma electrónica.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá ser capaz de operar en ambientes distribuidos, lo cual permita definir niveles para la estrategia de disponibilidad y continuidad de los servicios.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá incorporar mecanismos para administrar el procesamiento de forma simultánea y concurrente para la emisión de sellos de tiempo.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá incorporar mecanismos de comunicación que permiten publicar las interfaces para obtención de sellos de tiempo a través de enlaces seguros tipo TLS/SSL.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá contar con funciones para monitorear y generar reportes.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá contar con mecanismos para verificar y autenticar a los solicitantes de sellos de tiempo.
- La solución propuesta por el LICITANTE en sus interfaces para la obtención de sellos deberá utilizar enlaces seguros tipo SSL.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá contar con interfaces Web para su administración, configuración y operación.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá tener la capacidad de generar sellos de tiempo a partir de identificadores únicos de la información llamados compendios, los cuales son calculados con base a algoritmos MD5, SHA-1 y SHA-2.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá poder contemplar los registros de auditoría para llevar el control de las operaciones realizadas.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá considerar la distribución de la aplicación en capas.





- La solución propuesta por el LICITANTE deberá tener la capacidad de integrar dispositivos criptográficos HSM (Hardware Security Module) para el resguardo de la llave raíz responsable de emitir los sellos de tiempo.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá efectuar la integración con otras aplicaciones a través de servicios web XML.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá soportar la integración con un Prestador de Servicios de Certificación (PSC) para consumir los servicios de NOM-151.

c) Comunicación segura en puntos de validación

Cada uno de los puntos de validación que se encontrará configurado para atender al usuario, deberá permitir establecer una interfaz de comunicación segura con los componentes centrales de validación de Identidad, en particular deberá gestionar y brindar la seguridad desde el origen de la toma de huellas dactilares de cada usuario para su envío y validación.

La solución propuesta por el LICITANTE en los puntos de validación físicos y móviles deberá cumplir con las siguientes características técnicas:

- La solución propuesta por el LICITANTE deberá permitir realizar un proceso de enrolamiento del equipo del punto de validación, permitiendo tener una identidad única, habilitando al equipo para su operación en el proceso de validación de identidad.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá ser capaz de establecer comunicación segura con las interfaces de los componentes centrales de la solución tecnológica de validación de identidad.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá permitir el aseguramiento de toda la información que se generará desde el equipo de cómputo del punto de validación para cumplir con las especificaciones del INE.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá contar con mecanismos de cifrado de información para brindar la integridad y seguridad del manejo de información.
- La solución propuesta por el LICITANTE deberá permitir la configuración de los dispositivos biométricos que el ejecutivo de cuenta utilizará para los procesos de validación y verificación de huellas dactilares.
- La solución propuesta por el LICITANTE, cuando se trate de un punto de validación en equipo móvil, deberá ser capaz de procesar información offline y deberá sincronizarse con los componentes centrales.
- Si la solución propuesta requiere de la instalación de un agente en los dispositivos de puntos de validación, dicho agente deberá poder ser distribuido mediante la solución de Active Directory.
- Dicho agente, deberá poder ser instalado tanto en equipos tipo desktop, laptop, o dispositivos móviles con sistema operativo Windows.



d) Firma Autógrafa Digital

Además de lo anteriormente indicado, en el caso específico de la firma autógrafa digital, se requiere que el LICITANTE ganador proporcione el servicio tanto para los trámites y servicios relacionados con la originación y administración de créditos; así como para cualquier tipo de trámite administrativo al interior de la Institución a nivel nacional.

Los requerimientos mínimos que debe considerar son:

- Proporcionar el SDK que brinde la facilidad de capturar la firma autógrafa a través de la pantalla táctil del dispositivo.
- Ser capaz de recibir el resultado del proceso de firma, y volver a capturarla si no se captura de forma correcta, en máximo dos ocasiones.
- Se deberá poder imprimir en los documentos PDF que el INFONACOT requiera.

e) Firma Electrónica Avanzada (FEA)

Se requiere que el LICITANTE proporcione el servicio de validación de la FEA para los trámites y servicios que determine el Instituto; misma que se debe entregar mediante un servicio web incorporado en el bus de servicios del Instituto, y que es un conjunto de datos que se adjuntan a un mensaje electrónico, cuyo propósito es identificar al emisor del mensaje como autor legítimo de éste, tal y como si se tratara de una firma autógrafa.

6.3. SERVICIO ADMINISTRADO DE INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN

El Instituto requiere que se mantenga en condiciones óptimas la infraestructura con la que cuenta actualmente para la operación y atención de usuarios en sucursales y en campo. El servicio debe contemplar la capacidad suficiente para atender las necesidades de nuevo equipamiento para ampliar las capacidades operativas en el territorio nacional, por lo que se deberá proveer el hardware requerido en este anexo técnico de acuerdo a las especificaciones indicadas.

El Instituto requiere y solicita servicios que provean soluciones para la administración del gestor documental, información biométrica, y hardware para el uso de la plataforma biométrica, que incluyan la administración, operación, configuración, parametrización y personalización de las funciones requeridas para proporcionar los servicios financieros clave del INFONACOT a sus usuarios finales y usuarios internos que utilizan los sistemas con los que opera el Instituto, a través de la operación integral de los servicios y que interactúan con los sistemas CORE del Instituto, de enrolamiento móvil, entre otros y con los dispositivos biométricos, así como con el Bus de servicios que utiliza el Instituto. Lo anterior para optimizar la operación cotidiana, alineándose en todo momento a las mejores prácticas de arquitectura informática y a los lineamientos establecidos por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación del Instituto.





Bajo este contexto, se requiere que el servicio opere bajo un modelo de mínimos y máximos que se adapte a las necesidades operativas del Instituto, de acuerdo a las sucursales y puntos de atención instalados en el territorio nacional. El servicio debe incluir la entrega, distribución, instalación, reubicación, reemplazos, pruebas, liberación para operación y mantenimiento de todos los componentes de hardware.

En el caso de los reemplazos, los componentes deben ser de características similares o superiores a las de los equipos que serán retirados de la operación y deberán ser compatibles con los sistemas con los que opera el Instituto, las plataformas digitales web y/o aplicaciones móviles que utiliza el INFONACOT y con la plataforma para la administración de información biométrica que se solicita en este anexo técnico. La capacidad y disponibilidad operativa de la infraestructura debe garantizarse a fin de asegurar la continuidad de la operación; lo anterior cumpliendo con la normatividad interna del INFONACOT, las regulaciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y con las definidas por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de Presidencia de la República.

Para la continuidad operativa deberá considerarse la atención de fallas en la funcionalidad del hardware y controladores o sus configuraciones, acciones de limpieza y reacondicionamiento, así como el reemplazo oportuno de los componentes físicos o la reposición de hardware y/o controladores o sus configuraciones. El servicio deberá contemplar tanto los diferentes componentes y accesorios necesarios para el óptimo funcionamiento de los equipos, así como las interfaces con el entorno operativo, y deberá atender, de acuerdo a los niveles de servicio especificados, las solicitudes que se emitan dentro del rango de mínimos y máximos establecidos.

La operación y mantenimiento del hardware no implicará costos adicionales para el INFONACOT. El administrador del contrato, de conformidad con las necesidades operativas, podrá requerir al proveedor la entrega, retiro, reubicación o reemplazo de equipos y revisión de configuraciones, sin costo adicional para el Instituto. EL PROVEEDOR deberá notificar al Instituto cuando el fabricante libere nuevas versiones de controladores o software que se utilice para la prestación de los servicios; y de común acuerdo se deberán establecer planes de trabajo para su actualización; conforme a las necesidades operativas.

6.3.1. Características del Servicio

6.3.1.1. Soporte y mantenimiento de dispositivos del Instituto para atención de usuarios

El INFONACOT cuenta con equipos fijos integrados por computadoras de escritorio y móviles, lectores de huellas dactilares, escáner y videocámaras; además de equipos móviles tipo tableta, por lo cual, se requiere, que el LICITANTE ganador provea el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura a nivel nacional, de acuerdo con la siguiente tabla:

Equipo	Cantidad
Lector de Huella Dactilar	650
Escáner	462
Videocámara	462
Tableta	189



El equipamiento se encuentra en condiciones óptimas operativas y se utiliza para la operación actual en sucursales del Instituto y atención a clientes en campo.

Al licitante ganador se le entregará la distribución de los equipos en los domicilios señalados en el apartado de "Lugar de la prestación de los servicios". El Instituto proporcionará al inicio del contrato el inventario de equipamiento que se considerará como la volumetría inicial para la operación de este servicio, mismo que podrá disminuir hasta los mínimos establecidos o incrementarse hasta los máximos establecidos en este anexo técnico.

El licitante ganador, para el soporte a los dispositivos del Instituto para atención de usuarios, deberá observar lo señalado en el numeral 7.3 Soporte de los servicios de este anexo técnico.

El proveedor deberá contar con representación local en cada una de las ubicaciones en las que el Instituto tenga equipo distribuido, para efecto del mantenimiento preventivo y correctivo.

El equipamiento sujeto a mantenimiento o reemplazo tiene las características siguientes:

Lectores de huellas dactilares

- Marca Integrated Biometrics (IB).
- Modelo Watson Mini Mobile.
- Dúo dactilar (permite la captura de al menos dos huellas a la vez).
- Resolución de 500 ppi.
- Capacidad para generar archivos en los siguientes formatos RAW, WSQ, BMP, JPEG2000, PNG.
- Interfaz USB 2.0.
- Compatible con los siguientes sistemas operativos: Windows 7 o posterior, Windows Server, Windows 6.5 o posterior, Android 4.0 y superior.

Escáner

- Marca Epson.
- Modelo WorkForce DS-1630.
- Permite escanear documentos en hoja tamaño carta y oficio.
- Escanea documentos de identificación oficial como la credencial de elector y/o el pasaporte en ambas caras en una sola lectura.
- Es compatible con sistemas operativos Windows 8.1 y superior.
- Con interfaz USB 2.0
- Capacidad de 50 hojas en el alimentador y una velocidad de escaneo ADF (b/n, A4): 25 ppm.





Videocámara

- Marca Canon.
- Modelo Eos Rebel t7.
- Se utiliza con los equipos de escritorio del Instituto y también es compatible con los dispositivos para atención a usuarios en campo.
- Genera archivos en los formatos adecuados para poder resguardar posteriormente las capturas fotográficas en el expediente electrónico (TIFF, JPEG, RAW, PNG, y otros).
- Interfaz USB 2.0
- Compatible con sistemas operativos Windows 8.1 y superior.
- Resolución mínima de 20 megapíxeles.

Nota: En el caso de determinarse la necesidad de reemplazo, este podrá realizarse con un equipo que cumpla con lo siguiente:

- Resolución mínima 1920x1080 píxeles (HDMI)
- Peso menor a 200 gramos.
- Imagen de 3 megapíxeles.
- Velocidad de video: 30 fps.
- Enfoque automático.
- Clip universal acoplable a trípode.

Tableta

- Marca Microsoft.
- Modelo Surface Go 3 con pantalla táctil.
- Memoria RAM de 8 GB y superior.
- Almacenamiento interno mínimo de 64 GB.
- Pantalla con resolución mínima de 1920 x 1280 (220 ppp).
- Cámara frontal de 5.0 MP con video HD 1080p.
- Cámara trasera de 8.0 MP con autofocus y video HD 1080p.
- Compatible con Microsoft Windows 11.
- Interfaces necesarias para conectar los dispositivos USB.
- Con capacidad para integrar una tarjeta SIM de cualquier compañía de telefonía móvil.
- Capacidad para conectarse por Ethernet, WiFi y Bluetooth.
- Con accesorios necesarios para funcionar como PC, con teclado portátil, mouse, adaptador de red (rj 45), y HUB de puertos USB conectado por USB-C.

Otros accesorios utilizados para el funcionamiento de los equipos:

- Cables USB para conexión de dispositivos.
- Cables tipo C de 1.5 metros para la conexión del HUB.
- Trípode extensible, con enchufe de tornillo ¼, con las siguientes características:





- El ajuste de extensión tiene un diseño de bloqueo para evitar que el trípode se retraiga automáticamente.
- La parte inferior tiene un diseño de almohadilla antideslizante.
- Hay una interfaz de tornillo 1/4 universal en la parte superior para satisfacer la mayoría de los dispositivos externos.
- Soporta 2kg, compatible con teléfonos móviles, cámaras, cámaras de acción.
- Pequeño y ligero, fácil de llevar.
- Peso máximo 2KG.
- Altura ajustable.

6.3.1.2. Equipamiento que entrega el LICITANTE para atención de usuarios en sucursales y en campo

Este servicio consta de la entrega de componentes de hardware bajo un modelo de mínimos y máximos que responda a las necesidades operativas del Instituto, de acuerdo a las sucursales y puntos de atención distribuidos en el territorio nacional. El equipamiento debe incluir controladores y software para configuración.

el LICITANTE ganador será responsable de entregar los equipos, los cuales serán instalados en las ubicaciones del Instituto señaladas, de manera enunciativa más no limitativa, en el "Lugar de prestación de los servicios".

el LICITANTE deberán cumplir con las características de todos y cada uno de los componentes, debiendo ser nuevos, no remanufacturados y deberán cumplir con las características mínimas que se mencionan en el presente anexo.

Para este propósito, se debe contemplar los siguientes dispositivos: Lectores de huellas dactilares, Escáneres y Videocámaras, que permitan conectar los diferentes componentes que se describen en el presente anexo técnico.

Los dispositivos requeridos por el INFONACOT y que el proveedor deberá proporcionar, deberán cumplir como mínimo con las siguientes características:

Lector de huellas dactilares

- Dúo dactilar (permite la captura de al menos dos huellas a la vez).
- Resolución de 500 ppi.
- Capacidad para generar archivos en los siguientes formatos RAW, WSQ, BMP, JPEG2000, PNG.
- Interfaz USB 2.0.
- Compatible con los siguientes sistemas operativos: Windows 7 o posterior, Windows Server, Windows 6.5 o posterior, Android 4.0 y superior.





Escáner

- Con capacidad de escanear documentos en hoja tamaño carta y oficio.
- Capacidad para escanear documentos de identificación oficial como la credencial de elector y/o el pasaporte en ambas caras en una sola lectura.
- Compatible con sistemas operativos Windows 8.1 y superior.
- Interfaz USB 2.0
- Capacidad de 50 hojas en el alimentador y una velocidad de escaneo ADF (b/n, A4): 25 ppm.

Videocámara

- Para su uso con los equipos de escritorio del Instituto y también que sea compatible con los dispositivos para atención a usuarios en campo.
- Genere archivos en los formatos adecuados para poder resguardar posteriormente las capturas fotográficas en el expediente electrónico (TIFF, JPEG, RAW, PNG, y otros).
- Interfaz USB 2.0.
- Compatible con sistemas operativos Windows 8.1 y superior.
- Resolución mínima 1920x1080 pixeles (HDMI)
- Peso menor a 200 gramos.
- Imagen de 3 megapíxeles.
- Velocidad de video: 30 fps.
- Enfoque automático.
- Clip universal acoplable a trípode.

El licitante ganador deberá entregar los componentes, de acuerdo a la siguiente tabla como cantidad inicial, a más tardar dentro de los primeros 30 días naturales posteriores al fallo. Los componentes se deberán entregar en el(los) domicilio(s) que el Administrador del contrato le indique, mismos que se encuentran señalados de manera enunciativa, mas no limitativa en el apartado de lugar de la prestación de los servicios del presente anexo técnico.

Equipos	Unidades
Lector de huellas dactilares	24
Escáner	24
Videocámara	24

6.3.1.3. Mantenimiento preventivo

El LICITANTE que resulte adjudicado deberá entregar en la reunión de inicio de contrato el programa de mantenimiento preventivo, el cual deberá realizarse por lo menos una (1) vez durante la vigencia del contrato para los equipos del Instituto, mismo que deberá ser autorizado por el administrador del contrato





y para los entregados por el PROVEEDOR, se considerarán en garantía; considerando todas las localidades y la distribución de los equipos a esa fecha.

El LICITANTE ganador deberá realizar un diagnóstico y emitir un informe sobre los hallazgos detectados en los mantenimientos realizados a la infraestructura.

El LICITANTE como parte de su propuesta deberá proporcionar el listado de las actividades consideradas para la ejecución de los mantenimientos preventivos.

Los mantenimientos preventivos permitirán:

- 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.
- El proveedor entregará evidencia por cada mantenimiento, la documentación mediante la cual compruebe la realización de actividades de mantenimiento de acuerdo a lo que establece este anexo técnico a los siguientes componentes:

- Lector de huellas dactilares
- Escáner
- Videocámara
- Tableta

Indicando:

- Tipo de mantenimiento.
- Nombre de la Sucursal,
- Modelo,
- Marca,
- No. de serie
- Fecha y hora.
- Personal que lo atendió.
- Hallazgos y acciones definidas para su atención.
- Encuesta de satisfacción del usuario (percepción de calidad).





6.3.1.4. Mantenimiento correctivo

El LICITANTE que resulte adjudicado efectuará el mantenimiento correctivo cuantas veces sea necesario durante la vigencia del contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante.

El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación y/o reemplazo de los equipos o partes dañadas del equipo y/o de sus accesorios o cuando ocurra una falla. En los casos en los que el equipo no pueda ser reparado, El PROVEEDOR deberá reemplazar el equipo dañado por otro de características técnicas iguales o superiores, conforme los términos y condiciones establecidas en el apartado de "Reemplazo de equipo y/o accesorios" y deberá ser sin costo adicional para el INFONACOT.

El PROVEEDOR deberá generar un diagnóstico por cada equipo que sea reportado para mantenimiento correctivo; y en su caso, deberá indicar la necesidad de reemplazar el equipo. Los mantenimientos correctivos deberán realizarse de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.

- Mensualmente el proveedor entregará evidencia por cada mantenimiento, con la documentación mediante la cual compruebe la realización de actividades de mantenimiento de acuerdo a lo que establece este anexo técnico a los siguientes componentes:
 - Lector de huellas dactilares
 - Escáner
 - Videocámara
 - Tableta

Indicando:

- Tipo de mantenimiento.
- Nombre de la Sucursal,
- Modelo,
- Marca,
- No. de serie
- Fecha y hora.
- Personal que lo atendió.
- Hallazgos y acciones definidas para su atención.
- Encuesta de satisfacción del usuario (percepción de calidad).

El informe anterior, deberá entregarse acompañado de los formatos de atención correspondientes firmados por el funcionario de FONACOT que recibió el servicio. El formato deberá contemplar un apartado de evaluación de calidad del servicio, con al menos 5 niveles y deberá detallar todos los datos señalados anteriormente.





El PROVEEDOR adjudicado, deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que, para tal efecto se establezcan en el presente anexo técnico para la atención de los incidentes relacionados a este rubro.

6.3.1.5. Reemplazo de equipo y/o accesorios.

Los componentes con los que se reemplacen equipos deben ser de características similares o superiores a las de los equipos que serán retirados de la operación. Los equipos retirados de la operación que no hayan sido entregados por el PROVEEDOR serán enviados al administrador del contrato a la ubicación que este determine.

El PROVEEDOR adjudicado, deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que, para tal efecto se establezcan en el presente anexo técnico para la atención de los incidentes relacionados a este rubro.

Mensualmente el proveedor entregará un Informe relacionando todos los reemplazos realizados en el mes inmediato anterior, indicando fecha del reemplazo.

El informe anterior, deberá entregarse acompañado de los formatos de atención correspondientes firmados por el funcionario de FONACOT que recibió el servicio. El formato deberá contemplar un apartado de evaluación de calidad del servicio, con al menos 5 niveles. Los formatos para los informes serán establecidos por el administrador del contrato.

Cuando el proveedor deba reemplazar un equipo del Instituto, el equipo reemplazado lo conservará el Instituto y el nuevo equipo deberá incorporarse bajo el concepto de Equipamiento que entrega el LICITANTE para atención de usuarios en sucursales y en campo.

Cuando el proveedor deba reemplazar un equipo entregado bajo el concepto de Equipamiento que entrega el LICITANTE para atención de usuarios en sucursales y en campo, el proveedor deberá retirar el equipo reemplazado, entregando al representante de FONACOT un comprobante que indique que lo recibió para reemplazo y especificando al menos ubicación, modelo de equipo y número de serie.

6.3.1.6. Reubicación de infraestructura para la operación contemplada en el alcance del presente anexo técnico.

El INFONACOT requiere que por necesidades de la operación se lleven a cabo las reubicaciones de equipo tanto del equipamiento del Instituto como del que suministre el proveedor, sin costo adicional para el Instituto, previa autorización del administrador del contrato.

El Proveedor adjudicado, deberá considerar dentro de su propuesta técnica un protocolo que integre los pasos a seguir para la recolección y entrega de la infraestructura cuando se requiera este servicio, mismo que deberá contemplar la actualización de los resguardos respectivos.





El Proveedor deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que, para tal efecto se establecen en el presente anexo técnico para la atención de las reubicaciones que se soliciten por el INFONACOT a través del administrador del contrato y/o del personal que sea autorizado para tal fin.

Como referencia, el licitante deberá considerar que la operación del Instituto implica la reubicación de aproximadamente 200 equipos por año.

7. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

7.1 Inicio de la prestación de los servicios

Al inicio de la vigencia del contrato, el PROVEEDOR en conjunto con el Administrador del contrato del INFONACOT, revisarán el Plan de Administración del Proyecto, programarán un calendario de reuniones periódicas y establecerán el mecanismo de seguimiento al Plan de Administración del Proyecto. Estas actividades se realizarán en la reunión de trabajo de inicio de contrato, en la cual se revisará además el plan de trabajo general que incluya las actividades para la ejecución del proyecto, dicha reunión será convocada y organizada por el INFONACOT, y será liderada por el administrador del contrato asignado por el INFONACOT.

EL PROVEEDOR presentará al personal que estará a cargo del proyecto conforme a la Matriz de escalamiento.

EL PROVEEDOR deberá entregar el plan de trabajo detallado en Microsoft Project, con actividades, fechas de inicio, término, responsables y todos aquellos puntos de control que proponga para la planeación, diseño, suministro, implementación, configuración, pruebas, operación y entrega de los servicios solicitados, así como del proyecto final.

EL PROVEEDOR deberá presentar la información de manera impresa y electrónica, pudiéndose apoyar de herramientas de administración de proyectos para la presentación, por ejemplo, de diagramas de procesos, gráficos de Gantt, u otros con base en las mejores prácticas.

EL PROVEEDOR que resulte adjudicado proporcionará a INFONACOT la evidencia de ejecución del Plan de Administración del Proyecto detallado para la implementación de los servicios con base en la calendarización definida en el plan general de trabajo, a efecto de que INFONACOT los apruebe con el propósito de dar por entregados los mismos.

EL PROVEEDOR deberá considerar la entrega y puesta a punto de todas las soluciones tecnológicas e infraestructura que utilizará para brindar los servicios.

EL PROVEEDOR dotará todos los componentes necesarios (los recursos humanos, materiales, software, licencias, etc.) que requiera para la entrega de los servicios en tiempo y forma, de acuerdo a lo indicado en el presente anexo técnico.





El PROVEEDOR en su propuesta técnica deberá plantear las acciones a ejecutar para asegurar la integración, interoperabilidad y operación de los servicios propuestos.

El PROVEEDOR en su propuesta técnica deberá entregar el directorio de escalamiento para el reporte de fallas y problemas técnicos.

El PROVEEDOR deberá entregar la memoria técnica del servicio, durante los primeros 30 (treinta) días naturales, después de conclusión de la Transición de los servicios, en medio impreso y/o en electrónico, y esta contendrá al menos lo siguiente:

- a) Listado, descripción y configuraciones de la infraestructura instalada.
- b) Listado, descripción y función de integraciones y de mejoras instaladas.
- c) Versiones, parches, así como el licenciamiento instalado.
- d) Resultado de los protocolos de prueba y desempeño de la plataforma.
- e) Diagramas de procedimientos habilitados y en operación.

7.2 Transición de los servicios

El PROVEEDOR deberá mantener la continuidad de los servicios que requiere el INFONACOT para la operación continua de los sistemas con los que opera el Instituto.

A continuación, se enuncian de forma general las actividades que "EL PROVEEDOR deberá realizar:

- Habilitación de mesa de servicio.
- Entrega, instalación y configuración de la infraestructura que requiere para la entrega de los servicios.
- Integración de los servicios web en el bus de servicios institucional.
- Migración, configuración y puesta a punto la solución para la administración de la información biométrica.
- Implementación y puesta a punto la solución de validación de identidad.
- Implementación y puesta a punto la solución de Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada.
- Revisión y validación del inventario del equipo con que opera el Instituto al cual dará mantenimiento.
- Entrega, implementación y configuración del equipamiento que proveerá para la operación.
- Migración, en su caso de información biométrica.
- Entrega de reporte de distribución de los equipos, en formato de inventario.

7.3 Soporte de los servicios

Todos los elementos de software que utilice EL PROVEEDOR para la entrega de los servicios deberán estar cubiertos por el soporte técnico.





El PROVEEDOR que resulte adjudicado deberá proporcionar el soporte técnico, cumpliendo en todo momento con los niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.

El PROVEEDOR deberá proporcionar los procedimientos y formatos necesarios para el soporte técnico, además de proporcionar a su personal de soporte técnico las herramientas de hardware, accesorios, manuales, cursos de actualización y software indispensables para cumplir con las características de los servicios objeto del presente anexo.

En caso de requerir la instalación de soluciones de respaldo, El PROVEEDOR que resulte adjudicado se compromete a que éstas deberán de tener características similares o superiores a las del componente afectado, cumpliendo en todo momento con los niveles de servicio requeridos.

El soporte tiene como objetivo garantizar el correcto funcionamiento de cada uno de los servicios y módulos que entrega o administra el proveedor de acuerdo a lo que se indica en este anexo técnico, y debe contemplar todas las actividades que el proveedor y/o el fabricante del producto considere necesarios para asegurar la correcta operación de los servicios.

Las tareas de soporte que deberán realizarse son las siguientes:

- Apoyo a usuarios.
- Operación, configuración, parametrización y personalización de servicios y módulos.
- Respaldo de configuraciones
- Migración de datos de configuración.
- Instalación de parches de las soluciones.
- Atención de requerimientos de, ajustes a configuración de las soluciones.
- Monitoreo e informes de bitácoras de uso para identificar problemas de conectividad, transacciones inconclusas, intentos de accesos no autorizados, uso de la solución.
- Generación de reportes e indicadores de operación y resultados.
- Administración de la infraestructura y componentes de las soluciones ofertadas.
- Mantenimientos preventivos y correctivos de las soluciones tecnológicas utilizadas para la prestación de los servicios:
- Atención de requerimientos como altas, bajas y cambios en la infraestructura distribuida.
- Monitoreo y alertamiento de posibles fallas operativas del equipamiento entregado.
- Reemplazo de componentes que presenten fallas.
- Reubicación de componentes por solicitud del Instituto.
- Mantenimientos preventivos y correctivos al equipamiento.
- Respaldos de configuraciones de los equipos por modelo.
- Actualización y reporte de cambios en el inventario de equipo distribuido.

Dichas actividades mencionadas en el párrafo anterior son enunciativas más no limitativas.





El PROVEEDOR que resulte adjudicado deberá asignar todos los recursos que considere necesarios para el soporte de los servicios, dentro del alcance y el tiempo previstos.

El PROVEEDOR deberá garantizar que el personal que se va a encargar de las tareas de soporte tenga el conocimiento adecuado sobre el uso y configuración de las soluciones que utilice el proveedor para la entrega de los servicios.

La atención a fallas de los servicios ofertados se deberá tramitar a través de la Mesa de servicios.

8. MESA DE SERVICIO

El PROVEEDOR deberá contar con una Mesa de Servicio para atender las solicitudes e incidentes que se presenten como parte de la operación de cada servicio en el alcance de este anexo técnico. La mesa de servicio del PROVEEDOR, deberá operar coordinadamente con la mesa de servicios del Instituto; para esto, en la reunión de inicio de contrato el Administrador del contrato indicará al proveedor el mecanismo y medio de comunicación mediante el cual se realizará el intercambio de información.

El PROVEEDOR deberá asignar durante la vigencia del contrato una mesa especializada de servicios para atender las diferentes solicitudes, incidentes, problemas o requerimientos producto de este proyecto, con capacidades y conocimientos técnicos necesarios para atender y resolver con calidad y eficiencia los requerimientos de los servicios. La Mesa de Servicio deberá permitir el registro, notificación, seguimiento de los tickets registrados relacionados con los servicios y las herramientas ofertadas como parte de su propuesta para brindar los servicios.

8.1 Condiciones de atención de la Mesa de Servicio

EL PROVEEDOR deberá atender las siguientes prácticas:

- Ser el único punto de contacto para reportar incidencias.
- Contar con personal de primer nivel para proveer soporte y atención.
- Proporcionar asistencia y soporte técnico de segundo y tercer nivel, telefónico o presencial, durante toda la vigencia del servicio; con el objetivo de asegurar la atención de fallas o situaciones que causen indisponibilidad de los servicios en el alcance de este anexo técnico.
- Monitoreo permanente de la disponibilidad de los servicios y seguimiento y resolución de los incidentes que reciban.
- Los tickets que se reciban en la mesa de servicios y que representen un riesgo para la operación de los servicios serán medidos de acuerdo a las disponibilidades establecidas en el presente anexo técnico.
- Implementar mecanismos de comunicación con el personal técnico del INFONACOT, mediante: correo electrónico, teléfono o celular y/o aplicativo vía Web.





- Proporcionar asistencia técnica telefónica en sitio o desde sus instalaciones, con personal capacitado y sin ningún costo adicional para el INFONACOT. Deberá ser en sitio si el problema no se puede solucionar de forma remota.
- Presentar como parte integral de su propuesta técnica el procedimiento para el registro, seguimiento y atención de los tickets referentes a solicitudes, incidentes, problemas o requerimientos relacionados con el servicio.
- El INFONACOT proporcionará a "AL PROVEEDOR" la lista del personal autorizado para el levantamiento de las solicitudes.
- Proporcionar el procedimiento y matriz de escalamiento para la resolución de solicitudes, incidentes, problemas o requerimientos relacionados con el servicio, cuando estos no hayan podido resolverse en los tiempos establecidos en los niveles de servicio. Dicho procedimiento deberá ser aprobado por el Administrador del Contrato que designe el INFONACOT.
- Contar con un aplicativo para la gestión de las solicitudes y proporcionar un acceso a través de una interfaz Web a esta herramienta para el personal que el INFONACOT designe. Toda la información relativa a cualquier solicitud deberá estar disponible a través de esta herramienta. El cual deberá estar alineado a los procesos de ITIL.
- En caso de que la falla sea atribuible a "EL PROVEEDOR", éste le dará una atención hasta la solución y en su caso se aplicará la deducción-penalización correspondiente de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en este anexo técnico.
- El reporte será considerado como cerrado a entera satisfacción del Instituto cuando se haya concluido exitosamente y documentado un incidente o problema presentado, regresando a la normalidad todos los elementos involucrados, dentro de la ventana de tiempo especificada y haber aplicado la encuesta de satisfacción del usuario.
- Una vez concluida la atención y soporte de las solicitudes, el personal del PROVEEDOR que atendió el servicio deberá notificar al administrador del contrato o a quien este designe, vía correo electrónico y través de la herramienta de gestión de solicitudes, que se dio por concluida la atención, indicando en forma resumida la causa de la falla y la acción de solución, así como la hora en que el servicio se restablece. Este correo es necesario para cerrar el reporte.
- Será responsabilidad de El PROVEEDOR la gestión, mantenimiento del hardware necesario con la cual opere la Mesa de Servicio.
- el LICITANTE deberá entregar un reporte mensual con la información de los tickets recibidos y atendidos durante dicho periodo.

La atención a las fallas de los servicios ofertados se deberán realizar a través de la Mesa de servicio con las siguientes características:

- EL LICITANTE deberá acreditar que cuenta con la certificación ISO 9001:2015 vigente, para asegurar los niveles de servicio del Instituto.
- La infraestructura operativa con la que opere la solución de Mesa de Servicios deberá ser administrada por personal del PROVEEDOR. Por razones de confidencialidad no se aceptará subcontratación de este servicio.
- Se deberá entender que en cada nivel de soporte se tendrán los siguientes alcances:





- Genera el ticket correspondiente a la solicitud, incidente, problema o requerimiento reportado por el usuario del INFONACOT. Los tickets se podrán registrar mediante la Mesa de Servicio, correo electrónico o notificación por llamada telefónica realizada por el administrador del contrato de acuerdo con la Matriz de Escalación. La fecha y hora de inicio del ticket corresponderá al momento en que se lleve a cabo la notificación.
- Realiza el diagnóstico inicial de la solicitud, incidente, problema o requerimiento.
- Consulta en Base de Datos de Conocimientos de El PROVEEDOR para la resolución en caso de aplicar de la solicitud, incidente, problema o requerimiento.
- Determinar el nivel de severidad en conjunto con el INFONACOT y escalar en caso necesario al nivel de soporte adecuado para su atención.
- Turnar al personal de soporte responsable de proveer la solución.

8.2 Niveles de soporte

El soporte son todas y cada una de las acciones requeridas para apoyar la correcta operación de los servicios requeridos en el presente anexo técnico, tales como la resolución de fallas originadas por vicios ocultos de la plataforma del gestor documental, de la solución gestión de identidades, así como en el equipamiento adicional que proporcione el PROVEEDOR adjudicado, la reconfiguración de ambientes y en general cualquier falla que ocasione que los servicios no operen con las funcionalidades ya implementadas y deberá ser atendido mediante la Mesa de Servicio detallada en el presente anexo.

El soporte deberá ser atendido de acuerdo a los siguientes rubros:

- Corrección de falla originada por vicios ocultos.
- Instalación de parches.
- Configuración y reconfiguración de dispositivos conectados a los sistemas con que opera el Instituto.
- Puesta a punto el servicio del gestor documental, la solución de gestión de identidades en los ambientes requeridos y el servicio administrado de infraestructura para la operación.

El PROVEEDOR deberá proporcionar el soporte escalonado en tres niveles de atención:

1er Nivel de atención:

El personal autorizado del INFONACOT genera el ticket correspondiente a la solicitud, incidente, problema o requerimiento vía correo electrónico o vía telefónica a través de la Mesa de Servicio.

- El personal de la Mesa de Servicio por parte del LICITANTE, realiza el diagnóstico inicial de la solicitud, incidente, problema o requerimiento.





- Consulta en Base de Datos de Conocimientos de El PROVEEDOR para la resolución en caso de aplicar de la solicitud, incidente, problema o requerimiento.
- Determina el nivel de severidad en conjunto con el INFONACOT y escala en caso necesario al nivel de soporte adecuado para su atención.
- Dará seguimiento hasta la solución del problema, para lo cual realizará:
 - Análisis de la solicitud, incidente, problema o requerimiento reportado conforme a la solución específica.
 - Asesoría en tiempo real para la operación de la funcionalidad al solicitante.
 - Identificar si la solicitud, incidente, problema o requerimiento requiere disparar asistencia en sitio y/o elevar la atención a segundo nivel.

2do Nivel de atención:

- Se asignará un ingeniero de segundo nivel para la solución de la solicitud, incidente, problema o requerimiento, quien deberá identificar si este está relacionado con la infraestructura tecnológica o configuración de esta.
- Análisis de registros y en caso necesario conexión remota para la resolución de la solicitud, incidente, problema o requerimiento.
- Dará seguimiento en caso de que este no se pueda resolver vía telefónica a través de la Mesa de Servicio.
- Identificar si la solicitud, incidente, problema o requerimiento requiere disparar asistencia en sitio para la solución, dependiendo del diagnóstico realizado y el nivel de severidad de la solicitud, incidente, problema o requerimiento y/o elevar la atención a tercer nivel, para lo cual realizará:
 - Análisis de la solicitud, incidente, problema o requerimiento reportado conforme a la solución específica.
 - Análisis de registros y en caso necesario conexión remota para la resolución de la solicitud, incidente, problema o requerimiento.
 - Identificar si la solicitud, incidente, problema o requerimiento requiere disparar asistencia en sitio y/o elevar la atención a tercer nivel.

3er Nivel de atención:

- Es realizado por ingenieros especialistas certificados por el fabricante, dedicados en específico a las soluciones propuestas, quienes se encargarán de la detección de problemas en los servicios.





- Reportar al INFONACOT que requiere realizar cambios en la configuración o parametrización de las soluciones propuestas.
- Resolución remota o en sitio del incidente, problema o requerimiento atribuible a los servicios y en caso necesario, levantará un caso con el fabricante, con quién coordinará la aplicación de medidas correctivas y dará seguimiento a la problemática hasta su solución.
- En casos extraordinarios en donde El PROVEEDOR no pueda resolver el incidente o requerimiento en el tercer nivel, será necesario que proponga el mecanismo de resolución que corresponda, que para casos de ese tipo puede involucrar integraciones de nuevas funcionalidades, para lo cual realizará:
 - Detección de problemas de aplicación.
 - Resolución remota o en sitio del incidente, problema o requerimiento atribuible a la aplicación.
 - Levantar la solicitud de atención ante el fabricante en caso necesario y si aplica.
 - En casos extraordinarios en donde El PROVEEDOR no pueda resolver el incidente o requerimiento en el tercer nivel, será necesario que escale el caso al fabricante, quien atenderá el evento y establecerá el mecanismo de resolución que corresponda.
 - En caso de que el problema se presente en los servicios correspondientes al presente anexo técnico y el PROVEEDOR no pueda resolverlo, éste deberá proveer una solución al mismo, sin que implique un costo adicional al INFONACOT y deberá apegarse a los tiempos establecidos de respuesta en el presente Anexo.

9. NIVELES DE SERVICIO

El personal del INFONACOT determinará el nivel de severidad de los tickets registrados en la Mesa de Servicios con respecto a las solicitudes, incidentes, problemas o requerimientos de acuerdo al impacto que represente para la Institución o la afectación a la operación, atendiendo las siguientes definiciones:

SEVERIDAD	DEFINICIÓN
1: Impacto Crítico	Cuando el servicio no esté operando y esto afecte la continuidad en la operación del INFONACOT o se presente una caída total de la infraestructura del INFONACOT.
2: Impacto Alto	Cuando el servicio está siendo afectado de manera importante; y se presente afectación con intermitencia en la operación del servicio del INFONACOT, siendo posible continuar con las operaciones básicas necesarias, pero a largo plazo se afectarán negativamente.





SEVERIDAD	DEFINICIÓN
3: Impacto Medio	Cuando el servicio este afectado, pero se pueda continuar trabajando con una pérdida menor de servicios o recursos del INFONACOT.
4: Impacto Bajo	Cuando existen incidentes, pero no se vea afectada la operación normal del servicio. Peticiones de cambios a configuración , consultas, etc.

El LICITANTE, deberá cumplir con los niveles de servicio para la atención y resolución de las solicitudes, incidentes, problemas y requerimientos para la entrega de los servicios objeto del presente anexo técnico, conforme lo siguiente:

Responsable/descripción	Tiempo de Atención
Mesa de Servicio	Respuesta telefónica dentro de los primeros 5 minutos / Vía correo electrónico dentro de los primeros 10 minutos.
Horario de atención de la Mesa de Servicio	Los días y horario de operación del Instituto y a solicitud del Instituto en días y horario extraordinario
Preparación para iniciar la administración del Gestor Documental	15 días naturales posteriores al fallo.
Habilitación de la solución para la administración de información biométrica	30 días naturales posteriores al fallo.
Habilitación de la solución de validación de identidad.	30 días naturales posteriores al fallo.
Habilitación de la solución de Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada	30 días naturales posteriores al fallo.
Habilitación de servicios en el bus de FONACOT para la integración con los sistemas con que opera el Instituto para los servicios del Gestor documental y del Servicio de Gestión de Identidades.	30 días naturales posteriores al fallo.
Migración de información biométrica, si se requiere para habilitar la solución propuesta	15 días naturales posteriores al fallo.
Entrega de equipamiento para atención de usuarios en sucursales y en campo	30 días naturales posteriores al fallo.





Tiempo de atención que debe cumplir el proveedor para la resolución de tickets de acuerdo a su severidad:

SERVICIO/ COMPONENTE	Severidad			
	CRÍTICA	ALTA	MEDIA	BAJA
I. Servicio de gestor documental.	10 minutos	20 minutos	60 minutos	480 minutos
II. Servicio de gestión de identidades:				
a) Solución para la administración de información biométrica.	5 minutos	10 minutos	15 minutos	60 minutos
b) Soluciones de validación de identidad.	5 minutos	10 minutos	15 minutos	60 minutos
c) Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada.	5 minutos	10 minutos	15 minutos	60 minutos

*Tiempo de atención que debe cumplir el proveedor para la resolución de tickets de Infraestructura de acuerdo a las características operativas del equipo y/o necesidades indicadas:

INFRAESTRUCTURA	ES POSIBLE SU USO		NO ES POSIBLE SU USO		ENTREGA		REEMPLAZO	REUBICACIÓN
	Atención remota	Atención en sitio	Atención remota	Atención remota	Al inicio del servicio	Por requerimiento		
LÉCTOR DE HUELLA DACTILAR	15 min	48 hrs	15 min	15 min	30 días naturales	5 días hábiles	2 días hábiles	5 días hábiles
ESCANER	15 min	48 hrs	15 min	15 min	30 días naturales	5 días hábiles	2 días hábiles	5 días hábiles
VIDEOCÁMARA	15 min	48 hrs	15 min	15 min	30 días naturales	5 días hábiles	2 días hábiles	5 días hábiles
El tiempo para atención de los tickets se contabiliza en horario hábil de operación del Instituto.								

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Los tiempos de resolución para todos los servicios de este anexo técnico se miden de acuerdo a las disponibilidades establecidas en el presente apartado DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO y DEDUCCIONES.

El tiempo total por mes se considerará de acuerdo a los días naturales de cada mes, conforme lo siguiente:





Servicio	Disponibilidad del servicio	Observaciones
SERVICIO DE GESTOR DOCUMENTAL	100%	Este servicio deberá mantener el 100% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
SERVICIO DE SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE IDENTIDADES	100%	Este servicio deberá mantener el 100% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
SERVICIO ADMINISTRADO DE INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN	100%	Este servicio deberá mantener el 100% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.

11. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios y entregables deberán ser entregados en las Oficinas Centrales de INFONACOT en la siguiente dirección:

- Insurgentes Sur 452, Planta Baja, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México.

El PROVEEDOR deberá prestar sus servicios y entrega de licenciamiento en la Subdirección General de Tecnología de la Información y Comunicación en los centros de datos donde se encuentre la infraestructura que forma parte de los servicios o que el Instituto indique.

El PROVEEDOR deberá entregar la infraestructura en las localidades mostradas en la siguiente tabla, de acuerdo a lo indicado y acordado con el INFONACOT en la reunión de inicio del proyecto:

OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT				
Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
Región Centro				
Dirección Estatal Cuernavaca		Plan de Ayala No. 501, Local 26A B y C. Col. Teopanzolco, Plaza Arcos Cristal, C.P.62350, Cuernavaca, Morelos.	(777) 1001050	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.





OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT				
Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
	Representación Acapulco	Av. Costera Miguel Alemán No. 1803, Frac. Magallanes, C.P. 39670, Acapulco, Guerrero.	(744) 4850191	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Chilpancingo	Juan Jiménez Sanchez, S/N Col. El Potrerito, C.P. 39098, Chilpancingo, Guerrero. Fiscalía General del Estado de Guerrero	(744) 4850191	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Cuautla	Conspiradores No. 5 Local 4, Col. Centro, C.P. 72740, Cuautla Morelos.	(735) 1080292	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección de Plaza Mixcoac		Molinos No. 50 Col. Mixcoac C.P. 03910 Del. Benito Juárez, Ciudad de México.	(55) 52657400	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Coapa	Av. Canal de Miramontes 3280, locales 27, 28, 29, 30, Coaplaza, Col. Villacoapa, Del. Tlalpan, C.P. 14390, Ciudad de Méx.	(55) 26522785	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Iztacalco	Av. Añil 571 Planta Baja, Colonia Granjas México, Demarcación Territorial Iztacalco, C.P. 08400, Ciudad de México.	(55) 91317880	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Chalco	Calle Matamoros #4, Col. Barrio de San Antonio, Municipio de Chalco de Covarrubias, Edo de México, C.P. 56600.	(55) 52657400	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Texcoco	Prolongación 16 de Septiembre No. 310, Loc. 30, Col. Barrio de San Pablo Centro, C.P 56116, Texcoco, Estado de México.	(595) 9540909	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 9:00 a 16:00 hrs.
Dirección de Plaza San Antonio Abad		San Antonio Abad No. 150, Col. Tránsito, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06820, México, Ciudad de México.	(55) 57401157	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Insurgentes	Insurgentes Sur 452, Planta Baja, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México.	(55) 52657400	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs.





OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT

Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
	Módulo SAT BANCEN	Av. Hidalgo 77, Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, Ciudad de México.		Mar-Jue 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Congreso del Trabajo	Av. Ricardo Flores Magón No. 44, Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México, Ciudad de México.	(55) 55838450	Mar-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Plaza de la República	Plaza de la República No. 32, Planta Baja, Col. Tabacalera, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030, Ciudad de México.	(55) 52657400	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección de Plaza Tlalnepantla		Av. Sor Juana Inés de Cruz, No. 22 Despacho 106-4, Colonia Centro de Tlalnepantla, C.P. 54000, Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	(55) 52657400	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Cuautitlán Izcalli	Av. Huehuetoca s/n, SORIANA, Loc. 6, Col. Claustro de San Miguel, Cuautitlán Izcalli, Estado de México.	(55) 52657400	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Toluca	Ignacio Allende Sur No. 116, Col. Centro, C.P. 50000, Toluca, Estado de México.	(722) 2136336	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Lerma	Toluca Zona Conurbada ubicada en Av. Paseo Tollocan No. 1195, Colonia Santa María Totoltepec, C.P. 50245, Toluca, Estado de México.		Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección de Plaza Vallejo		Norte 45 No. 853-B, Col. Industrial Vallejo, Del. Gustavo A. Madero, C.P. 02300, México, Ciudad de México.	(55) 57194012	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Ecatepec	Av. Insurgentes 102, Locales 8, 9, 10 y 11 (Grand Plaza), Colonia El Calvario, San Cristóbal Centro, C.P. 55020, Ecatepec de Morelos, Estado de México	(55) 57709005	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.



[Handwritten signature]



OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT				
Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
	Representación Pachuca	Carr. Pachuca- Tulancingo No. 1000, Loc. D9 al D12, Plaza Universidad, Col. Abundio Martínez, C.P. 42184, Mineral de la Reforma, Hidalgo.	(771) 7142783	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Tizayuca	Carretera México- Pachuca Km. 50, oficina de CANACINTRA Tizayuca, Zona Industrial Tizayuca, C.P. 43800, Tizayuca, Hidalgo.	1007612	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Módulo Tula	Antigua Carretera México Querétaro Km 11 Col. Santiago Tlautla, Tepeji		Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Región norte				
Dirección Estatal Chihuahua		Calle Ramírez Calderón No. 901, Col. San Felipe, C.P. 31203, Chihuahua, Chihuahua.	(614) 4131298	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Cd. Juárez	Av. Adolfo López Mateos No. 708, locales 8 y 9 (Plaza Delta), Col. Los Nogales, C.P. 32350, Ciudad Juárez, Chihuahua.	(656) 6110017	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Delicias	Circuito Plaza de la Republica 4 Norte, Colonia Centro Entre calle Central y calle 2da. Norte C.P. 33000	(639) 4741376	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Módulo Nuevo Casas Grandes	Calle Constitución No. 100 Col. Centro C.P. 31850, Chihuahua.	(636) 6924313	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección Estatal Culiacán		Gral. José Aguilar Barraza No. 1297 Poniente, Col. Centro Sinaloa, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa.	(667) 7147152	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Módulo Guamúchil	Calle Francisco Villa No. 636 Sur, Col. Centro, C.P. 81400, Guamúchil, Sinaloa.	(673) 7320780	Lun-Vier 8:00 a 18:00 hrs.



[Handwritten signatures and initials]



OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT

Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
	Módulo Guasave	Calle Francisco I Madero No. 921, Col. Centro, C.P. 81000, Guasave, Sinaloa.	(687) 7211899	Lun-Vier 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Los Mochis	Av. Cuauhtémoc No. 201 Poniente, Col. Bienestar, C.P. 81280, Los Mochis, Sinaloa.	(668) 8181772	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Mazatlán	Av. Ejército Mexicano No. 1401-A, Col. Ferrocarrilera, C.P. 82010, Mazatlán, Sinaloa.	(669) 9823008	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
Dirección Estatal Hermosillo		Blvd. Luis Donald Colosio No. 323, Col. Valle Grande, C.P. 83205, Hermosillo, Sonora.	(662) 2134345	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Módulo Agua Prieta	Calle 52 entre Avenida 6 y 9 Colonia Bicentenario C.P 84269, Agua Prieta, Sonora. Referencia Edificio SEDATU.	1212196	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Cd. Obregón	Durango No. 245 Sur, Col. Centro, C.P. 85000, Ciudad Obregón, Sonora.	(644) 4135040	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Empalme	Plaza Reforma, Loc.5, Col. Moderna, C.P.85330, Empalme, Sonora.	1131429	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Nogales	Av. de los Nogales No. 277, Loc. 3, 4 y 5, Plaza Coyoacán, Col. Colinas del Yaqui, C.P. 84093, Nogales, Sonora.	(631) 2096621	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Módulo Caborca	Calz. 6 de Abril No.100 sur, Col. Centro, C.P. 83600, H. Caborca, Sonora.	3020113	Mar-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección Estatal La Paz		Calz. Forjadores de Sudcalifornia No. 286, Col. Bellavista, C.P. 23078, La Paz, Baja California Sur.	(612) 1214092	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Módulo Cabo San Lucas	Los Aguajitos s/n Col. Arcos del Sol, C.P. 23478, Cabo San Lucas, Los Cabos, Baja California Sur	(55) 52657400	Lun-Vier 8:00 a 16:00 hrs.



[Handwritten signatures and initials]



OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT				
Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
	Representación San José del Cabo	Carretera Transpeninsular Km. 34.5, Col. Guaymitas, Plaza Guaymitas, Loc. 2, C.P. 23407, San José del Cabo, Los Cabos, Baja California Sur.	(55) 52657400	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Módulo Mulege	Carretera Transpeninsular Km. 1 s/n Col. Centro, C.P. 23920, Santa Rosalía, Mulege, Baja California Sur. (Oficina Conapesca y SAGARPA)	(55) 52657400	Lun-Vier 8:00 a 16:00 hrs.
Dirección Estatal Mexicali		Av. Reforma No. 692, Esq. Nicolás Bravo, Col. Centro 1ª Sección, C.P. 21100, Mexicali, Baja California	(686) 5525678	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Módulo San Luis Rio Colorado	N/A		Cerrado
Dirección Estatal Monterrey		Av. Melchor Ocampo No. 330 y 340 Ote, Col. Centro, C.P. 64000, Monterrey, Nuevo León.	(818) 8183407725	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Monterrey II	Av. Ruiz Cortines y General Bonifacio Salinas 600, Col. León XIII, C.P. 67120 Guadalupe N.L. Sucursal Soriana Lindavista.	(818) 8183342626	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Nuevo Laredo	Calle Héroe de Nacataz y Reynosa s/n, anexo al Centro Cívico, Zona Centro, CP 88000, Nuevo Laredo, Tamaulipas.	7136666	Lun-Vier 8:00 a 16:00 hrs.
Dirección Estatal Saltillo		Blvd. Venustiano Carranza No. 3480, Col. Jardín, C.P. 25240, Saltillo, Coahuila.	(844) 4153701	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Cd. Acuña	Libramiento Emilio Mendoza Cisneros No. 1315, centro comercial MERCO, Col. Benjamín Canales, C.P. 26236, Cd. Acuña, Coahuila.	(877) 7730988	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs.



[Handwritten signatures and initials]



OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT

Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
	Representación Monclova	Calle Venustiano Carranza No. 410, locales 2, 3 y 4, Colonia Centro, C.P. 25700, Monclova, Coahuila.	(866) 6413881	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs.
	Representación Piedras Negras	Blvd. Eliseo Mendoza Berrueto s/n, Plaza Ciento Tres, Loc. 5, Col. San Felipe Norte, C.P. 26070, Piedras Negras, Coahuila.	(878) 7834688	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs.
	Módulo Sabinas	Calle Constitución s/n, Col. Sarabia, C.P. 26760, Sabinas, Coahuila.		Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección Estatal Tampico		Av. Hidalgo No. 2401, Col. Reforma, C.P. 89140, Tampico, Tamaulipas.	(833) 2136550	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Reynosa	Herón Ramirez Esq. con Michoacán No. 400, Locales 4, 5 y 6 Col. Rodríguez, C.P. 88630, Reynosa, Tamaulipas.	(899) 9220168	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Cd. Victoria	Palacio Federal, Calle Juan B. Tijerina sin Número, entre José María Morelos y Matamoros, Zona Centro, CP. 87000 Cd. Victoria, Tamaulipas	(834) 3153941	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Matamoros	Av. Prolongación González No. 2035 Col. Parque Industrial, Plaza Comercial Soriana Laguneta, C.P. 87479, Matamoros, Tamaulipas.	(868) 8133243	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
Dirección Estatal Tijuana		Blvd. Díaz Ordaz No.14910, Col. Las Brisas, Plaza Las Brisas, C.P. 22115 Tijuana, Baja California.	(664) 6616305	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Ensenada	Avenida Lopez Mateos s/n P.B. Zona Centro C.P. 22800 Ensenada, Baja California Norte.	(646) 1521920	Lun-Vier 8:00 a 16:00 hrs.

[Handwritten signatures]





OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT				
Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
	Módulo Tecate	Av. Juárez No. 570, Col. Zona Centro, Canaco Tecate, C.P. 21400, Tecate, Baja California.		Mar-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección Estatal Torreón		Av. Morelos No. 138 Poniente, Col. Centro, C.P. 27000, Torreón, Coahuila.	(871) 7119738	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Durango	Aquiles Serdán No. 954, planta alta, Victoria de Durango Centro, C.P. 34000, Durango, Durango.	(618) 8115721	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Gómez Palacio	Av. Hidalgo No. 113 Sur, Loc. 4, Col. Centro, Gómez Palacio, Durango.	(871) 7140032	Lun-Vier 8:00 a 16:00 hrs.
Región Occidente				
Dirección Estatal Guadalajara		Av. Lázaro Cárdenas No. 2305, edificio H, Loc. 102, Plaza Comercial Abastos, Col. Las Torres, C.P. 44920, Guadalajara, Jal.	(333) 6583168	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Guadalajara II	Av. Dr. Roberto Michel No. 1003 esquina Salvador López Chávez local sub ancla 3 (Centro Comercial Parques Guadalajara) Col. Olímpica, Guadalajara, Jal.	(333) 6584070	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Manzanillo	Av. Elías Zamora Verduco No. 2114 A, locales 1 y 2, Plaza Lauret, Barrio V, Col. Valle de las Garzas, C.P. 28219, Manzanillo, Colima.	(314) 3337526	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Colima	Calle Gabriela Mistral 350, Col. Lomas de Circunvalación, C.P. 28010, Colima	(312) 3306647	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Módulo Zapopan	Prolongación Avenida Laureles 300, Colonia Tepeyac C.P. 45150, Zapopan, Jalisco.	(333) 6583168	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.



[Handwritten signatures and initials]



OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT

Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
Dirección Estatal León		Juan José Torres Landa Oriente 1007, Loc. 14 y 15, Col. Puerta San Rafael, C.P. 37480, León, Guanajuato.	(477) 1195315	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Celaya	Blvd. Adolfo López Mateos No. 932 Poniente, Col Centro, C.P. 38000, Celaya, Guanajuato.	(461) 6091999	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Irapuato	Av. Guerrero No. 1871, Local 2, (entre Orquídea y Jazmín), Col. Gámez, C.P. 36650. Irapuato, Guanajuato.	(462) 6241286	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Módulo Silao	Calle Benito Juárez No. 65, Col. Centro, C.P. 36100, Silao, Guanajuato,	1177543	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Aguascalientes	Av. López Mateos Oriente No. 520, Col. Barrio de la Purísima C.P. 20259, Aguascalientes, Aguascalientes.	(449) 9166869	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
Dirección Estatal Morelia		Av. Lázaro Cárdenas No. 2000, Col. Chapultepec Sur, C.P. 58260, Morelia.	(443) 3241154	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Lázaro Cárdenas	Av. Melchor Ocampo, No. 31, Locales 4 y 5 (Plaza Costa Azul), Colonia Segundo Sector de Fidelac, C.P. 60953, Lázaro Cárdenas, Michoacán.	(753) 54 05872	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Uruapan	Av. Chiapas, No. 401 locales 6 y 7, Colonia Ramón Farías, C.P. 60050, Uruapan, Michoacán.	(452) 68 84087	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Zamora	Amado Nervo Poniente No. 70, Col. Centro, C.P. 59600, Zamora, Michoacán.	(351) 5157711	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección Estatal Querétaro		Av. Manuel Gutiérrez Nájera No. 113, Col. Centro, C.P. 76000, Querétaro, Querétaro.	(442) 2125105	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.



[Handwritten signatures and initials]



OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT				
Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
	Representación San Juan del Río	16 Septiembre No. 8, Loc. 1, Col. Centro, C.P. 76800, San Juan del Río, Querétaro.	(427) 2749675	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
Dirección Estatal San Luis Potosí		Mariano Arista No. 710, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí, San Luis Potosí.	(444) 8125207	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Módulo Matehuala	José Maria Morelos No. 427, Col. Centro, C.P. 78700, Matehuala, San Luis Potosí.		Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Cd. Valles	Carranza 53, Col. Centro, C.P. 79000, Ciudad Valles, San Luis Potosí.	(481) 3810319	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Fresnillo	Paseo del Mineral No. 101-B, Col. Luis Donald Colosio, C.P. 99036, Fresnillo, Zacatecas.	(493) 9313357	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Zacatecas	Blvd. José López Portillo No. 303, Planta Baja, edificio STPS, Col. Dependencias Federales, C.P. 98618, Zacatecas, Zacatecas.	(492) 9279015	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección Estatal Tepic		Av. Tecnológico No. 3983, Loc. 8, 9 y 10, Col. Ciudad Industrial, Practiplaza Oriente, C.P. 63173, Tepic, Nayarit.	(311) 2145828	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Puerto Vallarta	Av. Francisco Villa No. 1474, P.B., Col. Los Sauces, C.P. 48328, Pto Vallarta, Jal.	(322) 2259137	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
Región Sur				
Dirección Estatal Mérida		Paseo Montejo No. 492-A por la 43, Col. Centro, C.P. 97000, Mérida, Yucatán.	(999) 9280821	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Campeche	Av. 16 de Septiembre s/n, Palacio Federal, Col. Centro, C.P. 24000, Campeche, Campeche.	(981) 8113880	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.



[Handwritten signature]



OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT				
Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
	Representación Cancún	Av. Tulum, Retorno 1, Lote 3, Manzana 1, Súper manzana 22, Col. Centro, C.P. 77500, Benito Juárez, Quintana Roo.	(998) 8839701	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Chetumal	Avenida Independencia No. 134, Colonia Chetumal Centro, C.P. 77000, Municipio de Othón P. Blanco	(983) 2853937	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Cozumel	Plaza del Sol, Mercado de Artesanía, Local Planta Alta 8 Andador 5ta. Avenida Sur No. 1 Col. Centro C.P. 77600	(987) 8690134	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Playa del Carmen	Av. Benito Juárez, Lt. 3, Loc. 12 y 13, Plaza Papagayos, Col. Centro, C.P. 77710, Playa del Carmen, Quintana Roo.	(984) 8793855	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección Estatal Puebla		Calle 9 Norte No. 208, Col. Centro, C.P. 72000, Puebla, Puebla.	(222) 2466777	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Módulo CIS Puebla	Centro Integral de Servicios (CIS), Edificio SUR, Vía Atlixcayotl No. 1101.	(222) 3034600	Mar-Vier 10:00 a 15:00 hrs.
	Representación Tehuacán	Calle 1 Norte No. 618, Loc. 8, 9 y 10, Plaza Montecarlo, Col. Francisco Sarabia, C.P. 75730, Tehuacán, Puebla.	(238) 3718698	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Tlaxcala	Av. Ocotlán No. 15, Col. Ocotlán, C.P. 90100, Tlaxcala, Tlaxcala.	(246) 4621946	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Módulo VW Puebla	Servicenter de Volkswagen. Autop. Méx. - Puebla Km. 116.5 San Lorenzo Almecatla		Mar-Jue 12:00 a 17:00 hrs. Viernes 11:00 a 15:00 hrs.

[Handwritten signatures]





OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT				
Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
	Módulo Apizaco	Jesus Carranza No 213 Local 201, col. Centro C.P 90300, Apizaco, Tlaxcala	(246) 4621946	Mar-Mie 10:00 a 16:00 hrs.
	Representación Veracruz	Av. Salvador Díaz Mirón 2870, Col Electricistas CP. 91916, Veracruz	(229) 9550257	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Xalapa	Diego Leño S/N, Col. Centro, CP 91000, Xalapa, Veracruz	(228) 8415359	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Córdoba	Av. 1, boulevard fundadores 2271, Col. Centro, CP 94500, Córdoba	(271) 2711190448	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Poza Rica	20 de noviembre 110, Col. Cazonos, CP 93230, Poza Rica de Hidalgo	(782) 8269932	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección Estatal Tuxtla Gutiérrez		3a Norte Poniente No. 1395, entre la 12 y 13 Poniente Norte, Col. Moctezuma, C.P. 29030, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 6114703	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Tapachula	Av. Central Sur No. 76 Col. Centro, C.P. 30700, Tapachula Chiapas.	(962) 6883256	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Módulo San Cristóbal de las Casas	Calle Crescencio Rosas No. 61, Col. Barrio San Diego, Oficina Canaco, C.P. 29270, San Cristóbal, Chiapas.	(961) 6114703	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
	Representación Oaxaca	Calzada Héroes de Chapultepec No. 1104, Colonia Jalatlaco, C.P. 68080, Oaxaca. Oax.	(951) 5142655	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Salina Cruz	Calle 5 de Mayo No. 304, Las Hormigas, C.P. 70670, Salina Cruz, Oaxaca.	(971) 6882663	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.





OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INFONACOT				
Dirección de Adscripción	Representación o Módulo	Domicilio	Teléfono	Horario de Atención
	Representación Tuxtepec	Av. 20 de noviembre s/n, Col. La Piragua, C.P. 68300, Tuxtepec, Oaxaca.	(287) 8710442	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección Estatal Villahermosa		Benito Juárez No. 118-120, Col. Centro, C.P. 86000, Villahermosa, Tabasco.	(993) 3145804	Lun-Vier 8:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Cd. del Carmen	Av. 10 de Julio No. 117 Col. Francisco y Madero CP. 24190 Cd. Del Carmen, Campeche	(938) 1113366	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs. Sab 8:00 a 16:00 hrs.
	Representación Coatzacoalcos	Av. Benito Juárez No. 511, Col. Centro, C.P. 96400, Coatzacoalcos, Veracruz.	(921) 2123051	Lun-Vier 9:00 a 17:00 hrs.

El listado de domicilios de las sucursales puede cambiar al inicio de la prestación del servicio, por lo que, en la reunión de inicio, se indicará si hay algún cambio en los mismos.

Durante la vigencia del contrato el Instituto podrá adicionar nuevas ubicaciones o reubicar algunas, la cantidad de servicios que deberán ser atendidos por EL PROVEEDOR de acuerdo a los niveles de servicio y volumetría de servicios establecidos en este anexo técnico. FONACOT podrá solicitar al proveedor cambios de volumetría de infraestructura por sitio durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

12. ENTREGABLES.

El LICITANTE que resulte adjudicado deberá proporcionar al INFONACOT los entregables que se generen durante la prestación de los servicios; los cuales deberán entregarse conforme al plan de trabajo establecido en las fechas y condiciones determinadas en la convocatoria. Todos los entregables deberán ser firmados por el representante legal del LICITANTE. Los formatos de los entregables serán definidos por el INFONACOT y se validarán en conjunto con el PROVEEDOR.





Entregables de inicio de contrato

Nombre del Entregable	Descripción del Entregable	Periodicidad / fecha de entrega	Formato en que deberá entregarse
<p>1. Minuta de Reunión de Kick off</p>	<p>Minuta donde se describan los acuerdos de la reunión de kick off, con la presentación inicial para el arranque de las operaciones del proyecto.</p> <p>Este documento deberá mostrar lo que se espera del proyecto y las funciones de cada perfil participante. Permitiendo que todos tengan la misma visión de las tareas que necesitan ser realizadas para el éxito de la ejecución durante la vigencia del contrato.</p>	<p>Hasta 5 días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del contrato.</p>	<p>Impreso o Electrónico, en formato PDF.</p>
<p>2. Plan de Administración del Proyecto</p>	<p>Plan de Administración del proyecto que como mínimo debe tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resumen ejecutivo del entendimiento y alcance del proyecto. - Plan general de trabajo por etapas y fases del proyecto. - Estructura desglosada del trabajo. <p>El plan general de trabajo deberá considerar los tiempos estimados y deberá fungir como el documento a través del cual se dará seguimiento a los avances del proyecto, mismo que deberá ser aprobado por el INFONACOT.</p>	<p>Hasta 5 días hábiles posteriores a la junta de inicio del proyecto (Kick off).</p>	<p>Impreso o Electrónico, en formato Microsoft Project 2013 o superior.</p>
<p>3. Matriz de escalamiento</p>	<p>Documento que contenga los datos de las personas que serán designadas para la atención y ejecución del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre. - Puesto y/o Rol. - Actividades que desempeñarán durante el proyecto. 	<p>Hasta 5 días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo</p>	<p>Impreso o Electrónico en formato PDF.</p>



[Handwritten signatures and initials]



Nombre del Entregable	Descripción del Entregable	Periodicidad / fecha de entrega	Formato en que deberá entregarse
	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico. - Número telefónico de oficina. - Extensión (cuando aplique). - Número telefónico móvil. 		
4. Relación del personal asignado al proyecto.	Documento con la relación del personal que estará asignado al proyecto, al cual se deberán adjuntar los CV's y certificaciones correspondientes.	En la reunión de inicio de contrato.	Impreso o Electrónico en formato PDF.
5. Procedimientos para la atención a través de la mesa de servicio	Documento que contenga el procedimiento a seguir para la atención para las solicitudes, incidentes, problema o requerimientos, el cual deberá ser aprobado por el INFONACOT.	Hasta 5 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del contrato	Impreso o Electrónico, Microsoft Excel.
6. Infraestructura requeridas para la instalación de las soluciones mediante las cuales se entregarán los servicios	EL PROVEEDOR, deberá entregar una lista detallada de la infraestructura requerida, indicando las capacidades necesarias y las especificaciones técnicas para la instalación de las soluciones.	Hasta 5 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del contrato	Impreso o Electrónico, Word o pdf, y visio
7. Plan de trabajo para la implementación de los servicios	Plan de trabajo para la implementación de las soluciones propuestas. El plan de trabajo deberá considerar los tiempos estimados y deberá fungir como el documento a través del cual se dará seguimiento a los avances de la implementación de las soluciones, mismo que deberá ser aprobado por el INFONACOT.	Hasta 5 días hábiles posteriores a la reunión de trabajo de la implementación de las soluciones propuestas	Impreso o Electrónico, en formato Microsoft Project 2013 o superior.
8. Programa de Mantenimiento preventivo	LICITANTE deberá entregar el programa de mantenimiento preventivo propuesto para toda la vigencia del contrato.	Hasta 7 hábiles días después del inicio del contrato	Impreso o Electrónico, formato libre
9. Memorias técnicas iniciales	Documento donde se describa la configuración de las plataformas, integraciones, parametrizaciones, respaldos y en general cualquier acción	Diez (10) días hábiles posteriores a la fecha en que	Impreso o Electrónico, Microsoft Word y PDF.





Nombre del Entregable	Descripción del Entregable	Periodicidad / fecha de entrega	Formato en que deberá entregarse
	relacionada a la habilitación de los servicios descritos en el presente anexo técnico. Debe incluir el reporte de avance de migración de información biométrica, si se requiere,	concluya la implementación.	
<p>10. Entrega y distribución de infraestructura para la operación</p>	<p>El PROVEEDOR realizará la entrega de la infraestructura que solicite el Instituto inicialmente, para lo cual, deberá habilitar y/o en su caso, instalar el equipamiento en la ubicación donde se le indique en el requerimiento por parte de FONACOT, para lo cual, deberá generar un Acta de entrega, que debe contener para cada equipo, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la Sucursal, - Nombre del equipo, - modelo, - marca, - no. de serie - nombre, fecha y firma de quién entrega. - Nombre, fecha y firma de quien recibe. <p>El administrador del contrato, entregará al PROVEEDOR una lista del personal autorizados para recibir en cada sucursal.</p>	30 días naturales posterior al fallo.	Acta entrega, resguardo en original y pdf.
<p>11. Titularidad de derechos.</p>	<p>Carta firmada por el representante legal a través de la cual se acredite la titularidad de los derechos a favor del Instituto y la propiedad intelectual de cualquier diseño o módulo implementado durante la ejecución del contrato en favor del INFONACOT así como cualquier código, manuales,</p>	Mensual durante los primeros 7 días naturales del mes siguiente al último periodo vencido, en los meses en que se integre funcionalidad en el	Impreso y Electrónico en formato PDF.



[Handwritten signatures and initials]



Nombre del Entregable	Descripción del Entregable	Periodicidad / fecha de entrega	Formato en que deberá entregarse
	videos que pudieran generarse derivados de la prestación del SERVICIO DE GESTOR DOCUMENTAL para su incorporación en el bus de servicios del Instituto.	bus de servicios de FONACOT	

Entregables mensuales y/o por evento:

Nombre del Entregable	Descripción del Entregable	Periodicidad / fecha de entrega	Formato en que deberá entregarse
12. Actualización de Memorias técnicas	<p>Documento donde se describan los cambios a las configuraciones de las plataformas, cambios a parametrizaciones, mejoras, respaldos y en general cualquier acción relacionada con la actualización de los servicios descritos en el presente anexo técnico.</p> <p>La documentación entregada debe contemplar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Justificación -Análisis del impacto -Descripción detallada, incluyendo cambios a bases de datos y servicios de integración -Diagramas operativos -Pruebas de operación -Acta de liberación 	Mensual durante los primeros 7 días naturales del mes siguiente al último periodo vencido, cuando se realicen cambios.	Impreso o Electrónico, Microsoft Word y PDF.
13. Reporte de tickets.	<p>Reporte de los tickets recibidos y atendidos durante el periodo, el cual deberá tener al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de ticket. - Servicio al que corresponde 	Mensual durante los primeros 7 días naturales del mes siguiente al último periodo vencido	Impreso o Electrónico en formato PDF o Word, y en formato Excel



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Nombre del Entregable	Descripción del Entregable	Periodicidad / fecha de entrega	Formato en que deberá entregarse
	<ul style="list-style-type: none"> - Fecha y hora de creación. - Descripción del evento - Usuario que lo reportó. - Personal que lo atendió. - Fecha y hora de resolución. - Descripción de la solución. - Encuesta de satisfacción del usuario (percepción de calidad). 		
<p>14. Constancia de capacitación</p>	<p>Constancia de capacitación en la operación, configuración y parametrización de la solución del Gestor Documental al menos 6 personas que el INFONACOT señale.</p>	<p>Única vez / Se entregará 5 días naturales posteriores a la conclusión de la capacitación.</p>	<p>Impreso con firma de asistentes</p>
<p>15. Evidencia del mantenimiento de la infraestructura para la operación</p>	<p>Deberá entregar por cada mantenimiento o atención de incidente, la documentación mediante la cual compruebe la realización de actividades de mantenimiento de acuerdo a lo que establece este anexo técnico a los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lector de huellas dactilares - Escáner - Videocámara - Tableta <p>Indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de mantenimiento. - Nombre de la Sucursal, - Modelo, - Marca, - No. de serie - Fecha y hora. - Personal que lo atendió. - Hallazgos y acciones definidas para su atención. 	<p>Hasta 5 días hábiles posteriores al inicio del mes</p>	<p>Impreso y Electrónico en pdf y Excel.</p>





Nombre del Entregable	Descripción del Entregable	Periodicidad / fecha de entrega	Formato en que deberá entregarse
	- Encuesta de satisfacción del usuario (percepción de calidad).		
<p>16. Reporte de disponibilidad de los servicios</p>	<p>El reporte debe contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relación de tickets que comprometieron la disponibilidad de los servicios. - Fecha y hora del registro del ticket. - Fecha, y hora de cierre del ticket. - Tiempo de indisponibilidad. - Acciones realizadas para la atención. 	<p>Mensual durante los primeros 7 días naturales del mes siguiente al último periodo vencido</p>	<p>Impreso y Electrónico en formato PDF o Word, y en formato Excel</p>
<p>17. Entrega y distribución de infraestructura para la operación</p>	<p>El PROVEEDOR realizará la entrega de la infraestructura que solicite el Instituto, o que sea resultante de un reemplazo o reubicación, para lo cual, deberá habilitar y/o en su caso, instalar el equipamiento en la ubicación donde se le indique, para lo cual, deberá generar un Acta de entrega, que debe contener para cada equipo, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la Sucursal, - Nombre del equipo, - Modelo, - Marca, - No. de serie - Nombre, fecha y firma de quién entrega. 	<p>Mensual durante los primeros 7 días naturales del mes siguiente al último periodo vencido</p>	<p>Acta entrega, resguardo en original y pdf.</p>





Entregables de cierre de contrato:

Nombre del Entregable	Descripción del Entregable	Periodicidad / fecha de entrega	Formato en que deberá entregarse
18. Respaldos de las Configuraciones de la solución tecnológica	Respaldos de las configuraciones de las soluciones tecnológicas que fueron utilizadas para la prestación de los servicios.	Única ocasión/ Se entregará 15 días naturales previos a la finalización de la vigencia del contrato.	Disco de almacenamiento.
19. Base de conocimiento generada	Base de conocimiento generada durante la prestación de los servicios.	Única ocasión/ Se entregará 15 días naturales previos a la finalización de la vigencia del servicio.	Formato de BD y Excel.
20. Diagrama final de arquitectura	Diagrama final de arquitectura de las herramientas e infraestructura utilizada para la prestación de los servicios. Debe incluir diagramas y documentación técnica de cada componente y de las bases de datos involucradas.	Única ocasión/ Se entregará 15 días naturales previos a la finalización de la vigencia del servicio.	Electrónico en formato PDF y Visio.
21. Inventario de Equipo	<p>El PROVEEDOR realizará el inventario de la infraestructura que al término del contrato tiene distribuido en las instalaciones del Instituto, mismo que deberá estar acompañado de Acta de entrega, que debe contener para cada equipo, al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la Sucursal, - Nombre del equipo, - Modelo, - Marca, - No. de serie - Nombre, fecha y firma de quien confirmó la disponibilidad del equipo. 	Única ocasión/ Se entrega dentro de los primeros 10 días posteriores a la finalización de la vigencia del servicio.	Acta entrega, carta de confirmación de resguardo en original y pdf.
22. Informe del estado de los mantenimientos	Documento que incluya la lista de los mantenimientos realizados donde	Única ocasión/ Se entrega dentro de los primeros 10	Pdf y Excel.





Nombre del Entregable	Descripción del Entregable	Periodicidad / fecha de entrega	Formato en que deberá entregarse
preventivos realizados	indique que los equipos se encuentran en condiciones óptimas de operación.	días posteriores a la finalización de la vigencia del servicio	
23. Cuentas de usuario y contraseña para la administración de las herramientas tecnológicas	Relación con las cuentas de usuario y contraseña utilizadas para la operación de las herramientas con las que se entregan los servicios. Se deberá entregar de forma confidencial en sobre cerrado al administrador del contrato.	Única ocasión/ Se entregará 1 día hábil previo a la finalización de la vigencia del servicio.	Sobre cerrado documento firmado por el Representante Legal
24. Memoria técnica actualizada	Documento donde se describa el estado actual de las configuraciones de las plataformas, parametrizaciones, respaldos y en general cualquier acción relacionada con el estado al cierre del contrato de los servicios descritos en el presente anexo técnico. La documentación entregada debe contemplar los siguientes aspectos: – Descripción detallada, incluyendo bases de datos y servicios de integración – Diagramas operativos – Acta de liberación	Única ocasión/ Se entrega dentro de los primeros 10 días posteriores a la finalización de la vigencia del servicio	Impreso o Electrónico, Microsoft Word y PDF.
25. Transferencia de conocimiento	Entregar los manuales para la configuración y operación de las herramientas y la evidencia de que se realizó la transferencia de conocimiento al menos a 3 personas de FONACOT designadas por el administrador del contrato.	Única ocasión/ Se entregará 15 días naturales previos a la finalización de la vigencia del servicio.	Documentos en pdf, copia de las constancias otorgadas al personal
26. Plan de trabajo para la transición de los servicios	Plan de trabajo para la transición de las soluciones propuestas. El plan de trabajo deberá considerar los tiempos estimados y deberá fungir como	Única ocasión/ Se entregará 30 días naturales previos a la finalización de la vigencia del servicio.	Impreso o Electrónico, en formato Microsoft Project 2013 o superior



[Handwritten signature]



Nombre del Entregable	Descripción del Entregable	Periodicidad / fecha de entrega	Formato en que deberá entregarse
	el documento a través del cual se dará seguimiento a los avances de la transición de las soluciones, mismo que deberá ser aprobado por el INFONACOT.		
27. Acta de cierre	El acta de cierre detallará el listado de entregables durante toda la vigencia del contrato, previa satisfacción del INFONACOT, en forma impresa y en formato electrónico firmado por ambas partes.	Única ocasión/ Se entrega dentro de los primeros 10 días posteriores a la finalización de la vigencia del servicio.	Impreso o Electrónico en formato PDF.

13. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES.

El INFONACOT será responsable del cálculo y aplicación de las penas convencionales y deducivas correspondientes.

El monto de la suma de penas convencionales y deducciones no deberá exceder el 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, una vez transcurridos el supuesto el INFONACOT podrá iniciar el procedimiento de rescisión administrativa y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo.

PENAS CONVENCIONALES

el LICITANTE deberá cubrir el pago a INFONACOT por una pena convencional equivalente al 0.5% (cero puntos cinco por ciento) por cada día natural de atraso sobre el importe de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 95 y 96 de su Reglamento.

Las penas convencionales serán documentadas y calculadas por el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO y serán aplicadas por la Subdirección General de Administración.

La suma de dichas penalizaciones no excederá del 10% (diez por ciento) del monto del CONTRATO; en caso de que la suma de las penas convencionales rebase este monto, INFONACOT podrá optar entre exigir el cumplimiento del CONTRATO o rescindirlo en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

el LICITANTE acepta en forma expresa, que INFONACOT descuenta el importe de las penas convencionales que en su caso se haya hecho acreedor en la facturación que presente para cobro.





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

Con respecto al incumplimiento en lo estipulado en el presente Anexo Técnico, se aplicarán penas convencionales, en los siguientes casos:

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

No.	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
1	Preparación para iniciar la administración del Gestor Documental.	15 días naturales posteriores al fallo.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el importe mensual del servicio no entregado, antes de IVA.
2	Habilitación de la solución para la administración de información biométrica.	30 días naturales posteriores al fallo.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el importe mensual del servicio no entregado, antes de IVA.
3	Habilitación de la solución de validación de identidad.	30 días naturales posteriores al fallo.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el importe mensual del servicio no entregado, antes de IVA.
4	Habilitación de la solución de Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada.	30 días naturales posteriores al fallo.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el importe mensual del servicio no entregado, antes de IVA.
5	Habilitación de servicios en el bus de FONACOT para la integración con los sistemas con que opera el Instituto para los servicios del Gestor documental y del Servicio de Gestión de Identidades, si esta actividad se retrasa con respecto a los tiempos de habilitación en el apartado de niveles de servicio.	30 días naturales posteriores al fallo.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el importe mensual del servicio no entregado, antes de IVA.
6	Entrega de equipamiento para atención de usuarios en sucursales y en campo	30 días naturales posteriores al fallo.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el importe mensual del servicio no entregado, antes de IVA.





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

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

c. Por incumplimiento en niveles de servicio en la Entrega de Infraestructura para la operación

Componente/ Nivel de Servicio	Al inicio del servicio 30 días naturales
LÉCTOR DE HUELLA DACTILAR	1 % por cada día natural de atraso por componente sobre el costo unitario mensual del servicio no prestado oportunamente.
ESCANER	1 % por cada día natural de atraso por componente sobre el costo unitario mensual del servicio no prestado oportunamente.
VIDEOCÁMARA	1 % por cada día natural de atraso por componente sobre el costo unitario mensual del servicio no prestado oportunamente.

DEDUCCIONES

El INFONACOT establece deducciones al pago de servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el PROVEEDOR sobre los servicios objeto del presente Anexo Técnico, para lo cual se establecerán los límites del incumplimiento a partir del cual se iniciará el proceso de rescisión administrativa en los términos de los artículos 53 Bis y 54 de la LAASSP y el artículo 97 del Reglamento de la LAASSP, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.

Las deducciones al pago del servicio previstas en el presente punto serán determinadas en función de los servicios prestados de manera parcial o deficiente. Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y sin que cada concepto de deducciones exceda del 10 % (diez por ciento) del monto total del contrato una vez rebasado se deberá iniciar el procedimiento administrativo de rescisión correspondiente. Los montos para deducir se deberán aplicar en la factura que el LICITANTE presente para su cobro, inmediatamente después de que el INFONACOT tenga cuantificada la deducción correspondiente.

Cabe señalar que todas aquellas regulaciones que no estén consideradas en estas penas se tratarán conforme a lo establecido en la LAASSP y el RLAASSP, así como en cualquier otra disposición normativa que emita la Secretaría de la Función Pública.





Los criterios para la aplicación de las deducciones serán a partir del primer día hábil de etapa de operación de acuerdo con el requerimiento, como se muestra a continuación:

a) Por indisponibilidad de los servicios

No.	Nivel de Servicio	Motivo de la deducción	Disponibilidad			Deducción
			Límite Inferior	Límite Superior	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
1	Disponibilidad de los servicios I. Servicio de gestor documental	Falla en la disponibilidad de los servicios (causa ajena a la infraestructura de TI del INFONACOT)	99.5	100	0%	El % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			99.3	<99.5	3.0%	
			99.00	<99.3	10.0%	
				<99.00	20.0%	
2	Disponibilidad de los servicios II. Servicio de gestión de identidades: a. Solución para la administración de información biométrica.	Falla en la disponibilidad de los servicios (causa ajena a la infraestructura de TI del INFONACOT)	99.5	100	0%	El % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			99.3	<99.5	3.0%	
			99.00	<99.3	10.0%	
				<99.00	20.0%	
3	Disponibilidad de los servicios II. Servicio de gestión de identidades: b. Solución de validación de identidad.	Falla en la disponibilidad de los servicios (causa ajena a la infraestructura de TI del INFONACOT)	99.5	100	0%	El % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			99.3	<99.5	3.0%	
			99.00	<99.3	10.0%	
				<99.00	20.0%	



No.	Nivel de Servicio	Motivo de la deducción	Disponibilidad			Deducción
			Límite Inferior	Límite Superior	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
4	Disponibilidad de los servicios II. Servicio de gestión de identidades: c. Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada.	Falla en la disponibilidad de los servicios (causa ajena a la infraestructura de TI del INFONACOT)	99.5	100	0%	El % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			99.3	<99.5	3.0%	
			99.00	<99.3	10.0%	
				<99.00	20.0%	

b) Por servicios prestados deficientemente y de acuerdo al tiempo de atención para la resolución de eventos, mismo que se medirán conforme a los tickets levantados:

Se considera que un servicio opera deficientemente, cuando no se entregan en las condiciones y términos establecidos en el presente anexo técnico.

SERVICIO/ COMPONENTE	Severidad	Nivel de Servicio	Deductiva
I. Servicio de gestor documental	CRÍTICA	10 minutos	0.4% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	ALTA	20 minutos	0.3% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	MEDIA	60 minutos	0.1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	BAJA	480 minutos	0.05% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
II. Servicio de gestión de identidades:			
a. Solución para la administración de	CRÍTICA	5 minutos	0.4% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o





SERVICIO/ COMPONENTE	Severidad	Nivel de Servicio	Deductiva
información biométrica.			deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	ALTA	10 minutos	0.3% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	MEDIA	15 minutos	0.1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	BAJA	60 minutos	0.05% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
b. Solución de validación de identidad.	CRÍTICA	5 minutos	0.4% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	ALTA	10 minutos	0.3% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	MEDIA	15 minutos	0.1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	BAJA	60 minutos	0.05% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
c. Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada	CRÍTICA	5 minutos	0.4% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	ALTA	10 minutos	0.3% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	MEDIA	15 minutos	0.1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o





SERVICIO/ COMPONENTE	Severidad	Nivel de Servicio	Deductiva
			deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.
	BAJA	60 minutos	0.05% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio entregado de forma parcial o deficiente. El importe de deductiva aplicable se calcula antes de IVA.

c) Por tiempo de atención para la resolución de tickets de infraestructura entregada para la operación mediante el contrato que derive del presente anexo técnico:

Componente/ Nivel de Servicio	ES POSIBLE SU USO		NO ES POSIBLE SU USO		REEMPLAZO	REUBICACIÓN	Entrega por requerimiento o 5 días hábiles
	Atención Remota	Atención en sitio	Atención remota	Atención en sitio			
	15 minutos	48 horas	15 minutos	120 minutos			
LÉCTOR DE HUELLA DACTILAR	0.1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	0.1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	0.5% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	5% por cada día hábil de atraso por equipo sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	5% por cada día hábil de atraso por equipo sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	5% por cada día hábil de atraso por equipo sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA
ESCANER	0.1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	0.1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	0.5% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	5% por cada día hábil de atraso por equipo sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	5% por cada día hábil de atraso por equipo sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	5% por cada día hábil de atraso por equipo sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA





Componente/ Nivel de Servicio	ES POSIBLE SU USO		NO ES POSIBLE SU USO		REEMPLAZO	REUBICACIÓN	Entrega por requerimiento o
	Atención Remota	Atención en sitio	Atención remota	Atención en sitio			
	15 minutos	48 horas	15 minutos	120 minutos			
VIDEOCÁMARA	0.1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	0.1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	0.5% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	1% por cada minuto de atraso sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	5% por cada día hábil de atraso por equipo sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	5% por cada día hábil de atraso por equipo sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA	5% por cada día hábil de atraso por equipo sobre el costo mensual del servicio no prestado antes de IVA
El tiempo para atención de los tickets se contabiliza en horario hábil de operación del Instituto.							

14. PERFIL DEL RECURSO HUMANO DEL LICITANTE

el LICITANTE deberá demostrar que cuenta con personal especializado y calificado para la correcta administración y operación de las soluciones tecnológicas ofertadas para brindar los servicios requeridos en el presente Anexo Técnico.

A continuación, se listan los perfiles que se deberán acreditar como mínimo para la prestación de los servicios, mismos que deberán estar asignados al proyecto para la atención de los servicios y podrán operar a distancia o en sitio de acuerdo a los requerimientos del INFONACOT.

Líder de proyecto.

Será el encargado de la administración del proyecto desde el inicio de la vigencia del contrato hasta la terminación de la misma. Entre sus actividades deberá realizar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes:

- Monitorear el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Identificar desviaciones y riesgos en la implementación.
- Asegurar el cumplimiento técnico y administrativo del contrato.
- Atender las peticiones de cambios, implementaciones, juntas y cualquier solicitud dentro del alcance del contrato por parte del INFONACOT.





- Realizar la coordinación técnica y administrativa del contrato.
- Coordinar la atención a requerimientos y necesidades entre el INFONACOT y El PROVEEDOR.
- Vigilar que se cumpla con los niveles de servicio establecidos.

Para este perfil el LICITANTE deberá asignar por lo menos un (1) recurso.

Para respaldar los conocimientos y experiencia del personal propuesto para este perfil se deberá presentar copia simple de la siguiente documentación.

- Currículo Vitae en donde se demuestre al menos 1 año de experiencia en tareas similares.
- Copia simple del título y/o cedula que avale los estudios a nivel licenciatura afín a sistemas.
- Comprobar experiencia en manejo de proyectos similares para instituciones con más de 5 mil empleados.

Administrador del servicio de Gestor documental.

Será el encargado de establecer y mantener un enfoque arquitectónico y operativo de las soluciones utilizadas para la operación del Gestor Documental del Instituto y módulos que la integran, asegurando el cumplimiento de las condiciones operativas de acuerdo a las normas y los lineamientos que aplique al INFONACOT y sobre todo con estándares de seguridad; deberá estar asignado desde el inicio. Entre sus actividades deberá realizar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes:

- Supervisar la configuración y operación de la solución del Gestor Documental y sus módulos
- Revisar y en su caso proponer actualizaciones a la arquitectura de información física, virtual y lógica, de acuerdo a las necesidades de negocio del INFONACOT.
- Garantizar la seguridad de las transacciones y de los datos.
- Asegurar las condiciones necesarias para la atención de tickets de operación de los servicios, en los niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.

Para este perfil el LICITANTE deberá asignar por lo menos un (1) recurso.

Para respaldar los conocimientos y experiencia del personal propuesto para este perfil se deberá presentar copia simple de la siguiente documentación.

- Currículo Vitae en donde se demuestre al menos 3 años de experiencia en tareas similares.
- Copia simple del título y/o cedula que avale los estudios a nivel licenciatura afín a sistemas.
- Certificado vigente en la administración de la solución tecnológica que utiliza FONACOT para el gestor documental LATIS.





Administrador del servicio de Gestión de Identidades

Será el encargado de establecer y mantener un enfoque arquitectónico y operativo de las soluciones propuestas para el servicio de gestión de identidades, asegurando el cumplimiento de las condiciones operativas establecidas en este anexo técnico; deberá estar asignado desde el inicio.

Entre sus actividades deberá realizar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes:

- Coordinar la implementación de las soluciones propuestas.
- Supervisar la configuración y operación de las soluciones:
 - Administración de información biométrica.
 - Validación de identidad.
 - Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada.
- Revisar y en su caso proponer actualizaciones a la arquitectura de las soluciones durante la vigencia del contrato, de acuerdo a las necesidades de negocio del INFONACOT.
- Garantizar la seguridad de las transacciones y de los datos.
- Asegurar las condiciones necesarias para la atención de tickets de operación de los servicios, en los niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.

Para este perfil el LICITANTE deberá asignar por lo menos un (1) recurso.

Para respaldar los conocimientos y experiencia del personal propuesto para este perfil se deberá presentar copia simple de la siguiente documentación.

- Currículo Vitae en donde se demuestre al menos 1 año de experiencia en tareas similares.
- Copia simple del título y/o cedula que avale los estudios a nivel licenciatura afín a sistemas.
- Certificado vigente en la administración de la solución tecnológica propuesta para la Administración de información biométrica.
- Certificado vigente en la administración de la solución tecnológica propuesta para la Validación de identidad.
- Certificado vigente en la administración de la solución tecnológica propuesta para la Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada.

Administrador del servicio de infraestructura para la operación.

Será el encargado de asegurar la disponibilidad y el correcto funcionamiento de la infraestructura para la operación; deberá estar asignado desde el inicio. Entre sus actividades deberá realizar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes:

- Coordinar la distribución y correcta configuración de los equipos.
- Integrar el inventario de equipamiento entregado.





- Asegurar el reemplazo y reubicación de equipos cuando se determine necesario, o por requerimiento del Instituto.
- Asegurar las condiciones necesarias para la atención de tickets relacionados con el equipamiento en el alcance de los servicios del presente anexo técnico, en los niveles de servicio establecidos.

Para este perfil el LICITANTE deberá asignar por lo menos un (1) recurso.

Para respaldar los conocimientos y experiencia del personal propuesto para este perfil se deberá presentar copia simple de la siguiente documentación.

- Currículo Vitae en donde se demuestre al menos 1 año de experiencia en tareas similares.
- Copia simple del título y/o cedula que avale los estudios a nivel licenciatura afín a sistemas.
- Copia simple de comprobantes de cursos de capacitación de cada uno de los fabricantes de los equipos propuestos.

Personal técnico de la mesa de servicios.

Serán los encargados de la recepción de las solicitudes, incidentes, problemas o requerimientos para la generación del ticket correspondiente. Entre sus actividades deberá realizar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes:

- Consultar la base de datos de conocimiento para brindar una solución o
- Escalarlo al nivel de atención siguiente para su solución.

Para este perfil el LICITANTE deberá asignar por lo menos dos (2) recursos.

Para respaldar los conocimientos y experiencia del personal propuesto para este perfil se deberá presentar copia simple de la siguiente documentación.

- Currículo Vitae en donde se demuestre al menos 1 (un) año de experiencia en tareas similares.
- Copia simple del título y/o cedula que avale los estudios a nivel licenciatura afín a sistemas.
- Copia simple de cursos de capacitación emitidas por el Licitante sobre las soluciones propuestas y el equipamiento en el alcance de este anexo técnico.

Consideraciones para el personal propuesto de la Mesa de Servicios.

- El personal propuesto deberá cubrir la totalidad de los requerimientos mínimos señalados anteriormente.
- el LICITANTE deberá proporcionar al personal propuesto las herramientas, necesarias para el desempeño de sus funciones y poder garantizar los niveles de servicio especificados en el presente anexo técnico.





El INFONACOT se reserva el derecho de validar la autenticidad de los documentos del personal propuesto por el LICITANTE ante las instancias correspondientes.

Cuando se requiera hacer un cambio de plantilla el LICITANTE deberá notificarlo al INFONACOT con por lo menos 15 días hábiles de antelación y se obliga a reemplazar el personal por otro que cubra el perfil solicitado, para lo cual deberá presentar al INFONACOT, los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos solicitados para ese perfil.

El Instituto tendrá la facultad de (si así lo requiere) de solicitar la sustitución o reemplazo de algún recurso humano del proveedor durante la vigencia del contrato. El proveedor deberá realizar la sustitución en máximo de 7 (siete) días naturales.

El proveedor deberá requisitar el formato denominado Capacidad del Licitante – Capacidad de los Recursos Humanos, con la información del personal propuesto adjuntando la documentación solicitada y conforme a los perfiles señalado en el presente apartado.

15. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL LICITANTE

El LICITANTE deberá demostrar que cuenta con las certificaciones necesarias para operar los soluciones tecnológicas ofertadas y el personal especializado y calificado para la correcta administración y operación de las soluciones tecnológicas ofertadas para brindar los servicios requeridos en el presente Anexo Técnico, lo anterior lo deberá demostrar presentando como parte de su propuesta técnica copia simple de las certificaciones vigentes emitidas por los fabricantes de las herramientas propuestas.

El Licitante deberá entregar con su propuesta técnica lo siguiente:

- Defecto y vicios ocultos: Documento Carta membretada firmada por el representante legal de El PROVEEDOR donde se exprese que quedará ante INFONACOT como responsable de los defectos y vicios ocultos en la calidad de la contratación, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido.
- El LICITANTE deberá presentar una carta firmada por su representante legal donde indique que el licitante cuenta con la capacidad para entregar las soluciones y equipamientos propuestos, para brindar el mantenimiento y soporte operativo.
- El LICITANTE deberá presentar carta firmada por el fabricante para brindar el mantenimiento y soporte operativo a las herramientas con que cuenta el Instituto (LATIS®), en los términos establecidos en el anexo técnico.
- El LICITANTE deberá presentar una carta membretada firmada por el representante legal del fabricante de manifestación de derecho de uso de las licencias: Para los productos a utilizar en la entrega de los servicios, si una nueva versión de un producto tiene derechos de uso más restrictivos que la versión que está vigente al inicio del periodo de vigencia inicial o del periodo de renovación correspondiente del contrato específico, se aplicarán los derechos de uso que representen mayor beneficio para FONACOT, durante el periodo de vigencia del contrato.





- Manifestación de Patentes y Marcas: Carta bajo protesta de decir verdad y firmada por el representante legal del LICITANTE donde asume la responsabilidad total en caso de que se infrinjan las patentes, marcas, franquicias o se violen los derechos de autor registrados por terceros, quedando FONACOT liberado de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, en base a lo establecido en la propuesta que presente El PROVEEDOR.
- EL LICITANTE deberá entregar carta firmada por el representante legal mediante la cual garantice que los documentos firmados electrónicamente deberán cumplir con lo establecido en las Leyes, Código de Comercio, Normas tales como NOM151-SCFI-2016.
- El proveedor deberá entregar copia de la certificación ISO 9001:2015 vigente.

16. TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS AL TÉRMINO DEL CONTRATO

16.1 Transición del servicio

Previo a la conclusión del contrato, el LICITANTE que resulte adjudicado deberá realizar la transferencia del servicio de regreso a INFONACOT, o a un tercero que INFONACOT designe, para ello, deberá de proporcionar la documentación, entregables y servicios descritos en el apartado de entregables. Todas las actividades en esta etapa serán coordinadas con el INFONACOT.

Previo a la conclusión del contrato, el LICITANTE que resulte adjudicado deberá realizar la transferencia de conocimiento mediante la documentación y entrega de configuraciones e informes de estado de las soluciones, a quien sea designado en por INFONACOT y con base en la metodología definida por el Instituto, de igual forma el LICITANTE que resulte adjudicado deberá entregar a INFONACOT todo y cada uno del licenciamiento requerido a perpetuidad de las soluciones implementadas, para ello, deberá de proporcionar la documentación, entregables y servicios descritos en el apartado de entregables.

La documentación deberá incluir la información que se generó durante la vigencia del contrato, debidamente actualizada, tomando en consideración los eventos de administración de cambios y configuración, incidentes y problemas, además de un inventario actualizado a la fecha de entrega de todos los componentes habilitadores e infraestructura auxiliar de INFONACOT. Adicionalmente el LICITANTE entregará la base de conocimientos generada durante la vigencia del contrato.

La documentación deberá incluir la información debidamente actualizada que se generó durante la vigencia del contrato, manuales de usuario y manuales técnicos, tomando en consideración los eventos de administración de cambios y configuración, incidentes y problemas. Adicionalmente en esta fase el LICITANTE entregará la base de conocimientos generada durante las fases de operación.

En el caso de terminación anticipada o de finalización de la vigencia del contrato, el LICITANTE que resulte adjudicado, será responsable de iniciar el proceso de respaldo de la información, del proceso de baja, y de realizar los movimientos de resguardo, traslado y empaquetado de los respaldos propiedad de INFONACOT al lugar donde indique la entidad.





El retiro será realizado en coordinación con la entrega del nuevo contrato, prestador de servicios o solución que dará continuidad a la operación de INFONACOT, observando los acuerdos operativos de migración que de un contrato a otro sean menester, y que consideren aspectos como la configuración del servicio, contraseñas y documentación necesaria para la adecuada toma de control y administración de parte del nuevo grupo y asegurando la continuidad operativa de los servicios.

Una vez adjudicado el siguiente contrato el LICITANTE actual deberá revisar el plan de trabajo propuesto por el nuevo LICITANTE adjudicado, contando con diez días hábiles a partir de la recepción de dicho plan para observar y/o aceptar las fechas en las que deberá entregar la información y retirar la infraestructura. Se deberá de firmar una minuta de acuerdos entre ambos LICITANTES.

El LICITANTE que resulte adjudicado deberá realizar la transferencia al nuevo LICITANTE de servicios una vez concluido el contrato, contemplando un periodo máximo de 90 días a partir de la fecha de término del contrato o su extensión conforme a la ley, sin que esto genere un costo o cargo para el INFONACOT en dicho plazo y considerando que durante este periodo no deberá haber ninguna modificación a las configuraciones de las herramientas propuesta como parte de los servicios, con excepción de las derivadas por un evento crítico de seguridad.

Condiciones Técnicas para la transición a un Nuevo Prestador de servicios al término del Contrato:

16.2 Inicio del servicio del nuevo proveedor

“EL PROVEEDOR ENTRANTE” estará obligado, durante el período de transición, a colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados a INFONACOT, gestionando, a través del Administrador de Contrato de INFONACOT, con El PROVEEDOR actual de INFONACOT lo necesario para asegurar un proceso de transición que permita no interrumpir el servicio.

“EL PROVEEDOR ENTRANTE” estará obligado a asegurar el servicio que actualmente tienen operando INFONACOT durante el tiempo que dure instalación de los servicios.

En caso de que haya retraso en la entrega de los servicios, “EL PROVEEDOR ENTRANTE” estará obligado a mantener el servicio que actualmente tiene operando INFONACOT durante el tiempo que dure la demora en la entrega del servicio, debiendo absorber el costo mensual por lo tanto “EL PROVEEDOR ENTRANTE” deberá ponerse de acuerdo con EL PROVEEDOR actual para la gestión de los servicios y el pago de los mismos durante el período de transición.

“EL PROVEEDOR ENTRANTE” estará obligado, durante el período de transición, a colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados a INFONACOT, gestionando, a través del Administrador de Contrato de INFONACOT, con El PROVEEDOR actual de INFONACOT lo necesario para asegurar un proceso de transición que permita no interrumpir el servicio.





“EL PROVEEDOR ENTRANTE” deberá definir los requerimientos para la continuidad operativa de los servicios, por lo que en el Plan de Trabajo de Implementación “EL PROVEEDOR ENTRANTE” deberá establecer todas y cada una de las acciones para garantizar la continuidad de los servicios.

Cualquier inconveniente que se presente será responsabilidad de “EL PROVEEDOR ENTRANTE” notificarlo al “Administrador del Proyecto” del INFONACOT, con el fin de identificar la solución adecuada.

La transición se considera de 30 días naturales, durante este periodo se deberán realizar las siguientes actividades:

- Análisis de la configuración de los ambientes.
- Planificación de la transición y soporte.
- Integración de la memoria técnica actualizada de los servicios en operación.
- Documentación de las especificaciones de la arquitectura de la plataforma o cualquier información requerida por INFONACOT para asegurar la continuidad apropiada de los servicios.
- Respaldo de la configuración de los ambientes, de la plataforma y de las bases de datos.
- Revisión de los registros y documentos, que en versión electrónica entregue EL PROVEEDOR actual, donde consten antecedentes, incidencias, metodologías, solución de problemáticas, y toda aquella información que sea útil para asegurar la continuidad de la prestación del servicio.
- Análisis de estructuras de datos del sistema actual y del Core del INFONACOT.
- Configuración de interfaces para la integración con dispositivos para gestión de identidades y administración de información biométrica.
- Gestión de la configuración de la solución de administración de Información biométrica actual.
- El proveedor actual deberá entregar los accesos necesarios para el acceso total a la información del motor biométrico actual.
- Recopilación y validación de los registros de huellas dactilares que se tienen actualmente.
- Planificación de la transición y soporte.
- Documentación de las especificaciones de la arquitectura, hardware, software o cualquier información requerida por INFONACOT para asegurar la continuidad apropiada de los servicios.
- Revisión de los registros y documentos, que en versión electrónica entregue el proveedor actual, donde consten antecedentes, incidencias, metodologías, solución de problemáticas, y toda aquella información que sea útil para asegurar la continuidad de la prestación del servicio.
- INFONACOT deberá proporcionar la infraestructura de servidores necesaria para la implementación de las diferentes soluciones.
- Migración de datos.
- Pruebas de operación.
- Liberación de mejoras.
- Reemplazar los equipos que actualmente operan en el Instituto.
- En caso de ser necesario, el proveedor actual deberá entregar los accesos necesarios para el acceso a los equipos biométricos actuales.
- Planificación de la transición y soporte.
- Documentación de las especificaciones de la arquitectura, hardware, software o cualquier información requerida por INFONACOT para asegurar la continuidad apropiada de los servicios.





- Revisión de los registros y documentos, que en versión electrónica entregue el proveedor actual, donde consten antecedentes, incidencias, metodologías, solución de problemáticas, y toda aquella información que sea útil para asegurar la continuidad de la prestación del servicio.
- Implementación y puesta a punto de los dispositivos biométricos.
- Pruebas de operación.
- Liberación de mejoras.

La transición deberá garantizar la continuidad de la operación de los Sistemas con que opera, así como marcar las bases para que el INFONACOT mantenga autonomía en la operación futura de la plataforma.

Al cierre de la transición "EL PROVEEDOR ENTRANTE" deberá haber concluido con las siguientes tareas:

- Puesta a punto los servicios
- Integración con el bus de servicios y bases de datos.
- Instalación de mesa de servicio.
- Entrega de informes de avances y cumplimiento con base en la calendarización definida en el plan de trabajo detallado.
- Análisis de estructuras de datos.
- Normalización de expedientes.
- Integración de necesidades de mejoras identificadas hasta finalizar la transición.

16.3 Final del contrato

El LICITANTE, en conjunto con INFONACOT a través del Administrador del Contrato, coordinarán la transferencia de servicios objeto de la presente Licitación, y se coordinará con proveedores de servicio actuales y futuros, en el caso de un cambio, elaborando conjuntamente la logística de transición, misma que será avalada y autorizada por INFONACOT.

el LICITANTE estará obligado, durante el período de transición, a colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados a INFONACOT, a gestionar la transición, a través del Administrador del Contrato de INFONACOT, con el nuevo PROVEEDOR, otorgando las facilidades para un proceso de transición que permita no interrumpir el servicio.

El período de transición del servicio dará inicio 30 días naturales previos a la conclusión del contrato y podrá extenderse hasta 60 días naturales posteriores a la vigencia del contrato, sin generar costo alguno para INFONACOT, bajo los mismos estándares y niveles de servicio establecidos, garantizando la continuidad de los servicios, durante todo el período de transición.

En esta etapa, el prestador de servicios se obligará a Proveer a INFONACOT, la asistencia necesaria y cumplir con las indicaciones que establezca para generar una transición exitosa a entera satisfacción de la misma.

El PROVEEDOR entrante, con objeto de mantener los niveles de servicio definidos por INFONACOT, integrará un grupo de trabajo para que, en conjunto con INFONACOT y el LICITANTE, se cumplan los





objetivos de la migración y los planes de transferencia que correspondan, en el plazo de tiempo más corto posible.

Es importante señalar que El PROVEEDOR saliente, en conjunto con INFONACOT, apoyará a la integración continua y transparente de los servicios bajo las prioridades y los procedimientos que de común acuerdo se definan.

El prestador de servicios deberá proporcionar a INFONACOT un Plan de Transición, a fin de lograr, satisfactoriamente, la sustitución de dicho prestador de servicios, por aquel, que, al efecto, INFONACOT haya contratado. Dicho plan deberá entregarse por lo menos 30 días naturales previos a la culminación de la vigencia del contrato.

En el caso de notificarse una terminación anticipada, rescisión administrativa o la resolución de no continuar con la ejecución del contrato en comento, a más tardar dentro de los 5 días naturales posteriores a dicha notificación.

El Plan de Transición deberá incluir, cuando menos, lo siguiente:

- Gestión de la configuración de los equipos con el nuevo PROVEEDOR del INFONACOT.
- Planificación de la transición y soporte.
- Memoria técnica actualizada de los servicios en operación.
- Especificaciones de la arquitectura, hardware, software o cualquier información requerida por INFONACOT para continuar brindando apropiadamente los servicios.
- Respaldo de las configuraciones más recientes y Bases de Datos de los equipos.
- Los manuales de procedimientos que garanticen la correcta ejecución de los procesos productivos.
- Transferencia de la operación. El prestador de servicios proporcionará la capacitación y entrenamiento apropiado a los empleados de INFONACOT, acerca de la operación del servicio y sus particularidades. Así también, deberá hacer entrega a INFONACOT de todos los registros y documentos, en versión electrónica, donde consten antecedentes, incidencias, metodologías, solución de problemáticas, y toda aquella información que sea útil para asegurar la continuidad de la prestación del servicio.

El detalle del Plan de Transición no es limitativo, por lo que el prestador de servicios podrá incluir temáticas e información adicional que considere relevante para su mejor ejecución.

El prestador de servicios podrá retirar el equipo y al personal que haya utilizado durante la prestación del servicio, una vez que éste haya sido sustituido por el nuevo proveedor, a entera satisfacción de INFONACOT.

EJECUCIÓN PARA LOGRAR LA TRANSFERENCIA DE LAS SOLUCIONES PROPUESTAS AL VENCIMIENTO DEL CONTRATO.



En el caso de terminación anticipada o de finalización de la vigencia del contrato, el LICITANTE que resulte adjudicado, será responsable de iniciar el proceso de respaldo de las soluciones, así como de toda la información generada (expedientes digitales, bases de datos, etc.) durante la implementación de las soluciones en medio digital para su entrega al INFONACOT.

el LICITANTE que resulte adjudicado deberá realizar la transferencia de conocimiento a INFONACOT por lo menos 90 días antes de la fecha de término del contrato o su extensión conforme a la ley, sin que esto genere un costo o cargo para el INFONACOT en dicho plazo y considerando que durante este periodo no deberá haber ninguna modificación a las configuraciones de las soluciones, con excepción de las derivadas por un evento crítico de operación.

Condiciones Técnicas para la transferencia de conocimiento y licenciamiento a INFONACOT al término del Contrato:

La obligación del LICITANTE que resulte adjudicado durante el periodo de transferencia de conocimiento y licenciamiento se deberá realizar bajo las siguientes condiciones:

- a. Cumplir con los Niveles de Servicio durante el período de transferencia.
- b. Coordinar con INFONACOT la metodología de capacitación para el personal técnico que éste defina.
- c. Entregar licenciamiento certificado a perpetuidad de las soluciones ofertadas a favor del INFONACOT
- d. Entregar Memorias técnicas actualizadas de las configuraciones de todas las plataformas con que opera el Instituto.

17. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Las actividades de operación, configuración, parametrización y personalización de los servicios se deben realizar en el horario de funcionamiento del Instituto.

18. VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia del contrato será a partir del día siguiente a la emisión del fallo y hasta el 31/12/2025 y el inicio de la prestación de los servicios será a partir del día siguiente hábil de la habilitación de los servicios, lo que no deberá exceder de 30 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.

19. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

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





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

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

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

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

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

20. MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

21. FORMA DE ADJUDICACIÓN

El contrato se adjudicará completo al licitante que oferte las mejores condiciones para la Convocante, los cuales deberán cumplir administrativa, técnica y económicamente con todo lo solicitado en el presente anexo técnico.

Los compromisos que se deriven de la presente Invitación, se formalizarán mediante la suscripción de un contrato específico completo.

22. COMUNICACIÓN INTERNA

Toda la comunicación interna electrónica entre el Administrador del Contrato o con el personal que este designe y el o los prestadores del servicio deberán realizarse con dominios institucionales del o los





prestadores del servicio. En ningún caso deberá realizarse a través de dominios de mensajería gratuita como Gmail, Yahoo, Hotmail entre otros, por lo que deberá contar con una dirección y dominio de internet verificable.

23. PROPUESTA ECONÓMICA.

SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	MESES (A)	COSTO UNITARIO MENSUAL (B)	COSTO TOTAL C=A x B
SERVICIO DE GESTOR DOCUMENTAL				
Expediente electrónico y soporte a la operación del Gestor documental	Servicio mensual	Meses	\$	\$
SERVICIO DE SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE IDENTIDADES				
Solución para la administración de información biométrica.	Servicio mensual	Meses	\$	\$
Solución de validación de identidad	Servicio mensual	Meses	\$	\$
Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada	Servicio mensual	Meses	\$	\$
TOTALES ANTES DE IVA			\$	\$
IVA			\$	\$
TOTALES INCLUYENDO IVA			\$	\$

Notas:

- 1/ Se deberá indicar el total de la propuesta económica en número y en texto en pesos mexicanos.
- 2/ Se debe presentar la cotización a 8 y 10 meses.

SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	UNIDADES TOTALES MÍNIMAS (A)	UNIDADES TOTALES MÁXIMAS (B)	COSTO UNITARIO MENSUAL (C)	MESES (D)	COSTO TOTAL MÍNIMO E=A x C x D	COSTO TOTAL MÁXIMO F= B x C x D
SERVICIO ADMINISTRADO DE INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN							
Soporte y mantenimiento de dispositivos del Instituto para atención de usuarios							
Lector de huellas	Servicio mensual	500	650	\$	Meses	\$	\$
Escáner de documentos	Servicio mensual	300	462	\$	Meses	\$	\$
Videocámara	Servicio mensual	300	462	\$	Meses	\$	\$
Tabletas	Servicio mensual	100	189	\$	Meses	\$	\$
TOTALES ANTES DE IVA						\$	\$
IVA						\$	\$





TOTALES INCLUYENDO IVA	\$	\$
-------------------------------	----	----

Notas:

- 1/ Se deberá indicar el total de la propuesta económica en número y en texto en pesos mexicanos.
- 2/ Se debe presentar la cotización a 8 y 10 meses.

SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	UNIDADES TOTALES MÍNIMAS (A)	UNIDADES TOTALES MÁXIMAS (B)	COSTO UNITARIO MENSUAL (C)	MESES (D)	COSTO TOTAL MÍNIMO E=A x C x D	COSTO TOTAL MÁXIMO F= B x C x D
SERVICIO ADMINISTRADO DE INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN							
Equipamiento que entrega el LICITANTE para atención de usuarios en sucursales y en campo.							
Lector de huellas	Servicio mensual	24	40	\$	Meses	\$	\$
Escáner de documentos	Servicio mensual	24	40	\$	Meses	\$	\$
Videocámara	Servicio mensual	24	40	\$	Meses	\$	\$
TOTALES ANTES DE IVA						\$	\$
IVA						\$	\$
TOTALES INCLUYENDO IVA						\$	\$

Notas:

- 1/ Se deberá indicar el total de la propuesta económica en número y en texto en pesos mexicanos.
- 2/ Se debe presentar la cotización a 8 y 10 meses.

24. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

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

25. FORMA DE PAGO

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





26. RESCISIÓN DE CONTRATO

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

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

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

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

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

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





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

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

El PROVEEDOR será responsable por los daños y perjuicios que le cause a INFONACOT.

Causales de rescisión:

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

- Por contravenir los términos y condiciones del presente, las disposiciones de la "LAASSP", el "RLAASSP" y/o los demás ordenamientos legales vigentes que resulten aplicables.
- Proporcionar "El servicio", con especificaciones diferentes a lo estipulado en el presente "Anexo Técnico".
- Incrementar el precio unitario señalado en el presente, sin la justificación de que dicho incremento fue por una circunstancia económica de tipo general, como resultado de situaciones supervenientes ajenas a la responsabilidad de "las partes", que provoquen directamente un aumento o reducción en el citado precio unitario.
- Cuando el importe que se haya deducido por concepto de penas convencionales y/o deductivas, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto señalado en el presente anexo técnico.
- No reintegrar las cantidades pagadas en exceso y/o indebidos, con los intereses correspondientes derivados del presente pedido y en su caso, de los convenios modificatorios que se celebren, conforme a lo señalado en el presente instrumento jurídico.
- Presentar la garantía de cumplimiento señalada en el presente de manera apócrifa.
- Ceder los derechos y obligaciones contraídos mediante el presente instrumento jurídico, en forma total o parcial en favor de otra persona física o moral, así como los derechos de cobro del presente pedido, sin el previo consentimiento de INFONACOT.
- No guardar confidencialidad de la información marcada como "Información reservada o confidencial", en términos del presente instrumento jurídico.
- Si INFONACOT o cualquier otra autoridad detecta que proporcionó información o documentación apócrifa para la elaboración del presente o en la ejecución del mismo.





- Cuando una autoridad competente lo declare en concurso mercantil o alguna figura análoga, o bien, se encuentre en cualquier otra situación que afecte su patrimonio, en tal forma que, le impida cumplir con las obligaciones asumidas en el presente.
- En general, cualquier incumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente pedido.

27. TERMINACIÓN ANTICIPADA

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

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

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

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

El Coordinador Administrativo de las Unidades Administrativas Centrales o su equivalente en las Unidades Administrativas desconcentradas elaborarán el pago del finiquito, con base en la justificación y documentación soporte que le proporcione el administrador del contrato, de acuerdo a lo indicado en las políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios de INFONACOT.

En caso de una terminación anticipada o recesión del contrato, se estará bajo lo previsto en la LAASSP; así mismo, al término del contrato, EL PROVEEDOR deberá hacer una entrega del servicio con una transferencia





ordenada de los servicios, así como proporcionar en todo momento el apoyo necesario y documentación requerida, al INFONACOT.

28. CONFIDENCIALIDAD

INFONACOT y El PROVEEDOR aceptan que este último tendrá acceso a diversa información proporcionada por INFONACOT o que es propiedad exclusiva de este, para la ejecución del servicio que preste El PROVEEDOR. En este contexto, El PROVEEDOR reconoce que dicha información es considerada como secreta y confidencial, ya sea que se encuentre en documento, registro, medio electrónico, medio impreso, acústico, audiovisual, fotográfico, información verbal, o de cualquier otra índole que contenga información operativa, técnica, jurídica, financiera y de análisis a que tenga acceso El PROVEEDOR.

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

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

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

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

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

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





La divulgación y el uso indebido de la información proporcionada por INFONACOT o que es propiedad exclusiva de este y que es considerada como confidencial, por parte de El PROVEEDOR, así como, de su personal, facultara a INFONACOT a ejercer las acciones legales conducentes.

La divulgación y el uso indebido de la información clasificada como confidencial en el artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por parte de El PROVEEDOR, así como, de su personal, será sancionada por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares, aunado a la responsabilidad civil o penal que resulte.

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

29. RESPONSABILIDADES

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

30. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

La administración del contrato estará a cargo de la Subdirección General de Productos Digitales. El administrador del contrato será el responsable de calcular y notificar al Proveedor las penas convencionales y las deductivas que se hubieran determinado en la recepción del bien y/o prestación del servicio. Para la recepción del bien o servicio el Administrador del contrato verificará el cumplimiento de las características técnicas requeridas en el presente anexo técnico, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la LAASSP.

31. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Definiciones

Concepto	Descripción
Aplicativo	Solución integral de conjunto de sistemas
Autenticador	Es el acto de establecimiento o confirmación de algo (o alguien) como auténtico. La autenticación de un objeto puede significar (pensar) la confirmación de su procedencia, mientras que la autenticación de una persona a menudo consiste en verificar su identidad.





Concepto	Descripción
	Es el proceso de comparar las características biométricas de una persona contra un registro de las mismas, es por tanto una operación uno a uno (1:1).
Autenticado de documentos	Dispositivo que escanea documentos de identidad de página completa en un solo paso. Cuenta con componentes que permiten entregar a un aplicativo específico y analizar las medidas de seguridad impresas en el documento de identidad.
Autorización	Proceso mediante el cual se integra la documentación que se genera como soporte del crédito.
Biometría	Es el estudio de métodos automáticos para el reconocimiento único de seres humanos basados en uno o más rasgos conductuales o rasgos físicos intrínsecos.
Biométricos	Es el medio que se utiliza para la identificación automática de personas mediante el uso de características físicas del individuo o de su comportamiento. Estas pueden ser su rostro, el iris de los ojos, las huellas dactilares, escritura, las venas. Son rasgos únicos e intransferibles de cada persona.
Carta Invitación	Documento por el que el organizador del evento, invita a participar al INFONACOT y que el INFONACOT invita a diversos LICITANTES a participar en la licitación
Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones	Las oficinas FONACOT de atención al público en general
Hardware	Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.
Instituto FONACOT	Organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social
INFONACOT	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Instituto	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información). Es un conjunto de conceptos y buenas prácticas para la gestión, desarrollo y operaciones relacionadas con servicios de tecnologías de la información.
KIT	Conjunto de componentes suficientes para conseguir un determinado objetivo, los cuales se consideran como una unidad.
Licitante	Las personas Físicas/Morales que presenten proposiciones Técnicas y Económicas para el presente requerimiento.
OCR	Reconocimiento óptico de caracteres, OCR por sus siglas en inglés. Proceso realizado a documentos digitalizados para identificar automáticamente símbolos o caracteres que pertenecen a un determinado alfabeto, para permitir el procesamiento y tratamiento de estos como texto.
Servicio de Administración Tributaria	Órgano descentralizado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, tiene como fin que las personas físicas y morales contribuyan al gasto público. Entre sus funciones está la de fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las prácticas tributarias y aduaneras, de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario y de generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y la evaluación de la política tributaria
Software	Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.





Concepto	Descripción
Tabla de retención documental - TRD	Es una herramienta de clasificación (series y tipos) que asigna el tiempo de permanencia, conservación y preservación de un documento en cada etapa del proceso y su disposición final
Ticket	Es un archivo contenido en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones de software hechas por personal de soporte técnico o terceros a pedido de un usuario final que ha reportado un incidente que está impidiéndoles trabajar en sus computadoras cuando ellos esperaban poder hacerlo. Tickets se crean generalmente en un ambiente de help desk (mesa de ayuda o soporte) o call center
Trabajadores	Los solicitantes de productos de Crédito al INFONACOT.
Transferencia de conocimiento	La transferencia de conocimiento se refiere a la transmisión de métodos científicos, tecnológicos y de proceso generados para la ejecución de una actividad.
Usuarios	Empleados del INFONACOT con autorización para utilizar la solución tecnológica desde la originación hasta la autorización de un crédito.
Verificación	Comparación 1:1. Se compara template por template para determinar si una persona es quien dice ser.

Acrónimos

CT	El Centro de Trabajo (patrón)
CURP	Clave Única de Registro de Población
DEPyR	Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones
LAASSP	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
SAT	Servicio de Administración Tributaria
TRD	Tabla de retención documental
WSQ	Wavelet Scalar Quantization es un algoritmo de compresión de imágenes de huellas dactilares en escala de grises basada en la teoría Wavelet y que se utiliza como estándar para el intercambio y almacenamiento de información de huellas.

Ciudad de México, a 20 de febrero de 2025

Elaboró

Blanca Azucena Angón Beristain
Subdirectora de Nuevos
Productos Digitales

Revisó

Juan Alatorre Pérez
Director de Operación de
Productos Digitales

Autorizó

Florencio Rodil Posada
Subdirector General de
Productos Digitales





Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

INSTITUTO
fonacot



CONTRATO No. FNCOT/AD/CAAS/011/2025

ANEXO III

PROPUESTA ECONÓMICA



2025
Año de
La Mujer
Indígena

CUIDAD DE MÉXICO, A 25 DE FEBRERO DEL 2025

A través de la presente, y en representación de **GRUPO CORPORATIVO LATIS S. de R.L. de C.V.**, y **DIGITAL DATA S. A. DE C. V.**, que mantienen un convenio de participación en conjunto para llevar a cabo el contrato de "Servicios tecnológicos para la operación de la plataforma de originación de crédito del INFONACOT", presentamos la propuesta económica siguiente:

Cotización a 10 meses 1 día

SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	MESES (A)	PRECIO UNITARIO MENSUAL (B)	PRECIO TOTAL C=A x B
SERVICIO DE GESTOR DOCUMENTAL				
Expediente electrónico y soporte a la operación del Gestor documental	Servicio mensual	10 meses 1 día	\$1,900,000.00	\$19,063,333.33
SERVICIO DE SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE IDENTIDADES				
Solución para la administración de información biométrica.	Servicio mensual	10 meses 1 día	\$770,000.00	\$7,725,666.67
Solución de validación de identidad	Servicio mensual	10 meses 1 día	\$210,000.00	\$2,107,000.00
Firma Electrónica, Firma Autógrafa Digital y Firma Electrónica Avanzada	Servicio mensual	10 meses 1 día	\$630,000.00	\$6,321,000.00
PRECIOS TOTALES ANTES DE IVA			\$3,510,000.00	\$35,217,000.00
IVA			\$561,600.00	\$5,634,720.00
PRECIOS TOTALES INCLUYENDO IVA			\$4,071,600.00	\$40,851,720.00

Importe: Cuarenta millones ochocientos cincuenta y un mil setecientos veinte pesos 00/100

SERVICIO ADMINISTRADO DE INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN							
SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	UNIDADES TOTALES MÍNIMAS (A)	UNIDADES TOTALES MÁXIMAS (B)	PRECIO UNITARIO MENSUAL (C)	MESES (D)	PRECIO TOTAL MÍNIMO E=A x C x D	PRECIO TOTAL MÁXIMO F = B x C x D
Soporte y Mantenimiento de dispositivos del Instituto para atención de usuarios.							
Lector de huellas	Servicio Mensual	500	650	\$223.33	10 meses 1 día	\$1,120,372.17	\$1,456,483.82
Escáner de documentos	Servicio Mensual	300	462	\$483.33	10 meses 1 día	\$1,454,823.30	\$2,240,427.88
Videocámara	Servicio Mensual	300	462	\$350.00	10 meses 1 día	\$1,053,500.00	\$1,622,390.00
Tableta	Servicio Mensual	100	189	\$683.33	10 meses 1 día	\$685,607.77	\$1,295,798.68
PRECIOS TOTALES ANTES DE IVA						\$4,314,303.24	\$6,615,100.38
IVA						\$690,288.52	\$1,058,416.06
PRECIOS TOTALES INCLUYENDO IVA						\$5,004,591.76	\$7,673,516.44

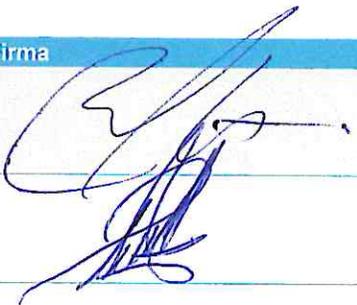
Importe: siete millones seiscientos setenta y tres mil quinientos dieciséis pesos 44/100

SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	UNIDADES TOTALES MÍNIMAS (A)	UNIDADES TOTALES MÁXIMAS (B)	PRECIO UNITARIO MENSUAL (C)	MESES (D)	PRECIO TOTAL MÍNIMO E=A x C x D	PRECIO TOTAL MÁXIMO F = B x C x D
Equipamiento que entrega el LICITANTE para atención de usuarios en sucursales y en campo.							
Lector de huellas	Servicio mensual	24	40	\$ 700.00	10 meses 1 día	\$168,560.00	\$280,933.33
Escáner de documentos	Servicio mensual	24	40	\$ 1,560.00	10 meses 1 día	\$375,648.00	\$626,080.00
Videocámara	Servicio mensual	24	40	\$ 1500.00	10 meses 1 día	\$361,200.00	\$602,000.00
PRECIOS TOTALES ANTES DE IVA						\$905,408.00	\$1,509,013.33
IVA						\$144,865.28	\$241,442.13
PRECIOS TOTALES INCLUYENDO IVA						\$1,050,273.28	\$1,750,455.46

Importe: Un millón setecientos cincuenta mil cuatrocientos cincuenta y cinco pesos 46/100

La vigencia de la presente cotización es de 90 días.

Firmas de conformidad

Empresa	Representante Legal	Firma
GRUPO CORPORATIVO LATIS S. R. L. DE C. V.	MARCO ANTONIO MARTÍNEZ LASSO	
DIGITAL DATA S. A. DE C. V.	PEDRO ZAVALA ESPINOSA	