

**CONTRATO No. FNCOT/LP/009/2022**

**CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO**, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES REPRESENTADO POR LA C. ERIKA HELENA PSIHAS VALDÉS, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, EN ADELANTE **"EL INSTITUTO FONACOT"** Y, POR LA OTRA, LAS EMPRESAS DENOMINADAS ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE CV., REPRESENTADA POR LA C. MARIA JOSE RUIZ REYNAUD, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL C. ARIEL CHRISTIAN AYALA DEL RIO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, OPTISOFT, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL C. JEAN PIERRE LE LORIER FAUTSCH, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES EN LO SUCESIVO EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO **"LOS PRESTADORES"**, 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 a lo dispuesto en el poder que le fue conferido mediante escritura pública número 223,288, de fecha 1º. de abril del 2022, ante la fe del Mtro. Eutiquio López Hernández, notario público número 35 de la Ciudad de México; documento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-13042022-201316 el día 13 de abril de 2022; 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, la **C. Erika Helena Psihas Valdés**, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales, Encargada y Responsable de los Asuntos de la Subdirección General de Administración con fundamento en el artículo 79 de Estatuto Orgánico de **"EL INSTITUTO FONACOT"** y Apoderada Legal, con R.F.C. PIVE700829LI7, es el servidor público que tiene conferidas las facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio.
- I.3 De conformidad con numeral 8 inciso b) de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, suscribe el presente instrumento el **C. Horacio Sánchez Tinoco**, en su calidad de Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación con R.F.C. SATH771010TB3 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 PRESTADORES"** 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 14 inciso b) de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, suscribe el presente instrumento la **C. Erika Helena Psihas Valdés**, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales, R.F.C. PIVE700829LI7, facultada para actuar en calidad de área contratante.
- I.5 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Licitación Pública Electrónica Nacional NO. LA-014P7R001-E104-2022**, realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos, **26 fracción I, 26 bis fracción II, 27, 28 fracción I, 29, 32, 36 tercer párrafo, 45 y 47** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"**, y los correlativos de su Reglamento contando con el fallo de fecha 31 de agosto del 2022.
- I.6 **"EL INSTITUTO FONACOT"** cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, en las partidas presupuestales

**32701 "Patentes, derechos de autor, regalías y otros" y 33304 "Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas,** con oficio número **SGA-324-2022**, de fecha **01 de julio de 2022**, emitido por la Subdirección General de Administración del Instituto FONACOT.

- 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 ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, 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 14,812, de fecha 11 de octubre de 2011, otorgada ante la fe de la Lic. Ernestina Bejarano Alfonso, notario público número 216 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 466035-1, de fecha 16 de diciembre de 2011.
- II.2** La **C. Maria Jose Ruiz Reynaud**, en su carácter de apoderada legal, cuenta con poder suficiente para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo establecido en la escritura pública número 134,156, de fecha 05 de mayo del 2021, otorgada ante la fe del Lic. José Ángel Fernández Uría, titular de la notaría pública número 217 de la Ciudad de México, facultades que bajo protesta de decir verdad, no le han sido revocadas ni modificadas a la presente fecha y en este acto se identifica con credencial para votar con clave de elector No. [REDACTED] expedida por el Instituto Nacional Electoral, con vigencia al 2030.
- II.3** Ha considerado todos y cada uno de los factores que intervienen en el presente contrato, manifestando reunir las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
- II.4** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas lo cual se constató por el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO FONACOT"**, en concordancia con los artículos 50, fracción II de la **"LAASSP"** y 88, fracción I de su Reglamento; así como que **"EL PRESTADOR"** no se encuentra en alguno de los supuestos del artículo 50 y penúltimo y antepenúltimo párrafos del artículo 60 de la **"LAASSP"**.
- II.5** Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.
- II.6** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **AC1111011N91**.
- II.7** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, en específico de las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el Instituto Mexicano del Seguro Social; lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo

**Eliminado CLAVE DE ELECTOR.** Ubicada en el séptimo renglón del sexto párrafo. Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 3 fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información. **Motivación:** Es una clave única e irrepetible, que por su estructura permite identificar al titular, su edad y fecha de nacimiento, por lo que es un dato personal de carácter confidencial.

*[Handwritten signatures and initials]*

emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo.

**II.8** Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en Avenida Paseo de la Reforma No. 403, Int. 901, Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

**III. DECLARA EMZO REAL SOLUTIONS, 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 70,132, de fecha 08 de febrero de 2019, otorgada ante la fe del Lic. Gerardo González-Meza Hoffmann, notario público número 79 de la Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil número N-2019017462, de fecha 11 de marzo de 2019.

**III.2** El **C. Ariel Christian Ayala del Rio**, en su carácter de apoderado legal, cuenta con poder suficiente para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo establecido en la escritura pública número 101,441, de fecha 20 de agosto del 2019, otorgada ante la fe del Lic. Carlos Antonio Morales Montes de Oca, titular de la notaría pública número 227 de la Ciudad de México, facultades que bajo protesta de decir verdad, no le han sido revocadas ni modificadas a la presente fecha y en este acto se identifica con credencial para votar con clave de elector No. [REDACTED] expedida por el Instituto Nacional Electoral, vigencia al 2029.

**III.3** Ha considerado todos y cada uno de los factores que intervienen en el presente contrato; manifestando reunir las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

**III.4** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas lo cual se constató por el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO FONACOT"**, en concordancia con los artículos 50, fracción II de la **"LAASSP"** y 88, fracción I de su Reglamento; así como que **"EL PRESTADOR"** no se encuentra en alguno de los supuestos del artículo 50 y penúltimo y antepenúltimo párrafos del artículo 60 de la **"LAASSP"**.

**III.5** Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.

**III.6** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **ERS190208JE6**.

**III.7** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, en específico de las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el Instituto Mexicano del Seguro Social; lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo.

**III.8** Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en Calle Lorenzo Barcelata No. 32, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, Ciudad de México.

Eliminado CLAVE DE ELECTOR. Ubicada en el séptimo renglón del quinto párrafo. Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a Información Pública, en relación con el artículo 3 fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información. Motivación: Es una clave única e irrepetible, que por su estructura permite identificar al titular, su edad y fecha de nacimiento, por lo que es un dato personal de carácter confidencial.

*S*  
*EdP of 11/19*

**IV. DECLARA OPTISOFT, S.A. DE C.V., BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE QUE:**

- IV.1** Es una persona **moral** legalmente constituida mediante, la escritura pública número 45,205, de fecha 19 de junio de 2003, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Jacobo Sevillano Gonzalez, notario público número 32 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 306368, de fecha 14 de julio de 2003.
- IV.2** El **C. Jean Pierre Le Lorier Fautsch**, en su carácter de apoderado legal, cuenta con poder suficiente para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo establecido en la escritura pública señalada en la declaración IV.1 de este contrato, facultades que bajo protesta de decir verdad, no le han sido revocadas ni modificadas a la presente fecha y en este acto se identifica con credencial para votar con clave de elector No. [REDACTED] expedida por el Instituto Nacional Electoral, con vigencia al 2027.
- IV.3** Ha considerado todos y cada uno de los factores que intervienen en el presente contrato, manifestando reunir las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
- IV.4** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas lo cual se constató por el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO FONACOT"**, en concordancia con los artículos 50, fracción II de la **"LAASSP"** y 88, fracción I de su Reglamento; así como que **"EL PRESTADOR"** no se encuentra en alguno de los supuestos del artículo 50 y penúltimo y antepenúltimo párrafos del artículo 60 de la **"LAASSP"**.
- IV.5** Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.
- IV.6** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **OPT030619HVI**.
- IV.7** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, en específico de las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el Instituto Mexicano del Seguro Social; lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo.
- IV.8** Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en Calle Veracruz 67, Piso 1, Col. Condesa, C.P. 01020, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Eliminado CLAVE DE ELECTOR. Ubicada en el quinto renglón del tercer párrafo. Fundamento legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 3 fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información. Motivación: Es una clave única e irrepetible, que por su estructura permite identificar al titular, su edad y fecha de nacimiento, por lo que es un dato personal de carácter confidencial.

**V. DECLARAN LOS PRESTADORES BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, A TRAVÉS DE SUS REPRESENTANTES QUE:**



- V.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.
- V.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 PRESTADORES 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.

- V.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 de participación conjunta con fecha 18 de agosto de 2022, que como **Anexo I** se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las PARTES, formara parte integrante del mismo.

## **VI. DECLARAN LAS PARTES**

- VI.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 PRESTADORES"** aceptan y se obligan a proporcionar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** la prestación del Servicio Integral de Renovación de licencia SAP con soporte técnico y mejoramiento evolutivo, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el punto 1.5 de las declaraciones de este instrumento jurídico y de conformidad con la descripción, características, plazo, entregables y condiciones que se detallan en su Propuesta Técnica, que como **Anexo II** se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las PARTES, formara parte integrante del mismo.

### **SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS**

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

El monto total mínimo del mismo es por la cantidad de \$25,509,649.00 (Veinticinco millones quinientos nueve mil seiscientos cuarenta y nueve pesos, 00/100 M.N.) y el monto total máximo del mismo es por la cantidad de \$26,878,549.00 (Veintiséis millones ochocientos setenta y ocho mil quinientos cuarenta y nueve pesos, 00/100 M.N.) ambas cantidades antes de IVA.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo **"LOS PRESTADORES"** todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del servicio de Canales de Atención a clientes FONACOT, por lo que **"LOS PRESTADORES"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

De acuerdo a la plurianualidad del presente contrato, se pagará a **"LOS PRESTADORES"** los siguientes montos en cada ejercicio fiscal.

Ejercicio Fiscal	Partida Presupuestal	Porcentaje	Monto Mínimo	Monto Máximo
2022	32701	44.70%	\$3,149,249.00	
	33304		\$8,296,000.00	\$8,866,600.00
2023	33304	55.30%	\$14,064,400.00	\$14,862,700.00

**TERCERA. FORMA Y LUGAR DE PAGO (ODCS y RICG)**

**"EL INSTITUTO FONACOT"** se obliga a pagar a **"LOS PRESTADORES"** la cantidad señalada en la cláusula segunda de este instrumento jurídico, en moneda nacional, en un plazo máximo de 20 días naturales siguientes, a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica por **"EL INSTITUTO FONACOT"**, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3, conforme a lo siguiente:

1. Para el pago de la licencia, se realizará en un solo pago al inicio de vigencia del contrato.
2. Las tareas de Soporte Técnico serán a mes vencido.
3. Las tareas de Mejoras Evolutivas bajo el esquema bajo demanda y a mes vencido sobre servicios devengados.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la recepción del 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 I.3, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **"LOS PRESTADORES"** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **"LOS PRESTADORES"** presente el CFDI o factura electrónica corregido.

El tiempo que **"EL PRESTADOR"** utilice 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 12 "Características Técnicas del Servicio"**, 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, quinto piso, en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, así mismo deberá ser enviada al correo electrónico [horacio.sanchez@fonacot.gob.mx](mailto:horacio.sanchez@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 PRESTADORES”** manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3.

Para efectos de trámite de pago, **“EL PRESTADOR”** deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto proporciona las CLABE [REDACTED] del banco **BBVA BANCOMER**, a nombre de **ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L.** de C.V., en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, debiendo anexar:

1. Constancia de la institución financiera sobre la existencia de la cuenta de cheques abierta a nombre del beneficiario que incluya:
  - Nombre del beneficiario (conforme al timbre fiscal);
  - Registro Federal de Contribuyentes;
  - Domicilio fiscal: calle, N° exterior, N° interior, colonia, código postal, alcaldía y entidad federativa;
  - Nombre(s) del(los) banco(s); y
  - Número de la cuenta con once dígitos, así como la Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) con 18 dígitos, que permita realizar transferencias electrónicas de fondo, a través del Sistema de Pago.
2. Copia de estado de cuenta reciente, con no más de dos meses de antigüedad.

El pago de los servicios recibidos, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **“LOS PRESTADORES”** deba efectuar por concepto de penas convencionales.

El pago será efectuado mediante transferencia bancaria a la cuenta que **“LOS PRESTADORES”** proporcionen.

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

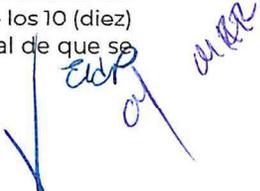
#### **CUARTA. VIGENCIA**

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir del 01 de septiembre del 2022 y hasta el 31 de julio del 2023. Considerando un periodo para la adopción y recepción de la operación normal de las actividades, un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la vigencia del contrato. **“LAS PARTES”** están de acuerdo en que por necesidades de **“EL INSTITUTO FONACOT”** podrá ampliarse, la prestación del servicio objeto del presente contrato, de conformidad con el artículo 52 de la **“LAASSP”**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente. Lo anterior, se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificadorio del Contrato Principal. Asimismo, con fundamento en el artículo 91 del Reglamento de la **“LAASSP”**, **“LOS PRESTADORES”** deberá entregar las modificaciones respectivas de las garantías, señaladas en la **CLÁUSULA SÉPTIMA** de este contrato.

Por caso fortuito o de fuerza mayor, o por causas atribuibles a **“EL INSTITUTO FONACOT”**, se podrá modificar el presente instrumento jurídico, la fecha o el plazo para la prestación de los servicios. En dicho supuesto, se deberá formalizar el convenio modificadorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Tratándose de causas imputables a **“EL INSTITUTO FONACOT”**, no se requerirá de la solicitud de **“LOS PRESTADORES”**.

#### **QUINTA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

Conforme a los artículos 48 fracción II, y 49 fracción II, de la **“LAASSP”**, 87 de su Reglamento; 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, las Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las Dependencias y Entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el DOF el 08 de septiembre de 2015, **“LOS PRESTADORES”** se obliga a constituir una garantía divisible por la vigencia total y el importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo por erogar, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la cual deberá ser entregada dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, o una en el ejercicio fiscal de que se

trate, debiendo ser renovada cada ejercicio fiscal, por el monto a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales, posteriores a la firma del contrato y para el siguiente ejercicio deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

La fianza deberá entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del Instituto FONACOT cita en Insurgentes Sur 452, piso 1, colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06760, en los tiempos mencionados en el párrafo anterior.

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, la entrega de la garantía de cumplimiento se realice de manera electrónica.

- Expedirse a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores con domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal. 06760, Ciudad de México;
- La indicación del importe total garantizado con número y letra;
- La referencia de que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato y el anexo respectivo, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- La información correspondiente al número de contrato, su fecha de firma, así como la especificación de las obligaciones garantizadas;
- El señalamiento de la denominación o nombre de **"LOS PRESTADORES"** y de la institución afianzadora, así como sus domicilios correspondientes;
- La condición de que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, y continuará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente, de forma tal que no podrá establecerse o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no debe confundirse con el plazo para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato y actos administrativos garantizados;
- La indicación de que la fianza se hará efectiva conforme al procedimiento dispuesto en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el cual será aplicable también para el cobro de los intereses que en su caso se generen en los términos previstos en el artículo 283 del propio ordenamiento;
- La indicación de que la cancelación de la póliza de fianza procederá una vez que **"EL INSTITUTO FONACOT"** otorgue el documento en el que se señale la extinción de derechos y obligaciones, previo otorgamiento del finiquito correspondiente, o en caso de existir saldos a cargo de **"LOS PRESTADORES"**, la liquidación debida;
- Para acreditar a la institución afianzadora el incumplimiento de la obligación garantizada, tendrá que cumplirse con los requisitos establecidos en las Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 08 de septiembre de 2015; y
- El momento de inicio de la fianza y, en su caso, su vigencia.

Considerando los requisitos anteriores, dentro de la fianza, se deberán incluir las declaraciones siguientes en forma expresa:

- "Esta garantía estará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato.
- "La institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.";
- "La cancelación de la fianza no procederá sino en virtud de manifestación previa de manera expresa y por escrito de **"EL INSTITUTO FONACOT"**."; y
- "La afianzadora acepta expresamente tener garantizado el contrato a que esta póliza se refiere, aún en el caso de que se otorgue prórroga o espera al deudor principal o fiado por parte de **"EL INSTITUTO FONACOT"** para el cumplimiento total de las obligaciones que se garantizaran, por lo

que la afianzadora renuncia expresamente al derecho que le otorga el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas."

De no cumplir con dicha entrega, **"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá rescindir el contrato y remitir el asunto al Órgano Interno de Control para que determine si se aplican las sanciones estipuladas en el artículo **60** fracción **III** de la **"LAASSP"**.

La garantía de cumplimiento de ninguna manera será considerada como una limitación de la responsabilidad de **"LOS PRESTADORES"**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y de ninguna manera impedirá que **"EL INSTITUTO FONACOT"** reclame la indemnización o el reembolso 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 PRESTADORES"** se obliga a entregar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** dentro de los diez días naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91 del Reglamento de la **"LAASSP"**, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

**"LOS PRESTADORES"** aceptan expresamente que la garantía expedida para garantizar el cumplimiento se hará efectiva independientemente de que se interponga cualquier otro tipo de recurso ante instancias del orden administrativo o judicial, así como que permanecerá vigente durante la substanciación de los juicios o recursos legales que se interponga con relación a dicho contrato, hasta que sea pronunciada resolución definitiva que cause ejecutoria por la autoridad competente.

El trámite de liberación de garantía, se realizará inmediato a que se extienda la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales por parte de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81, fracción VIII del Reglamento de la **"LAASSP"**.

Considerando que la entrega de los servicios, cuando aplique se haya previsto un plazo menor a diez días naturales, se exceptúa el cumplimiento de la garantía, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 último párrafo de la **"LAASSP"**, en concordancia con lo señalado en el tercer párrafo del artículo 86 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para este caso, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del veinte por ciento del monto de los servicios entregados 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.

#### **SIXTA. OBLIGACIONES DE "LOS PRESTADORES"**

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo requerido en el presente contrato y anexos respectivos.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el contrato y su respectivo anexo, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- c) Asumir su responsabilidad ante cualquier situación que pudiera generarse con motivo del presente contrato.
- d) No difundir a terceros sin autorización expresa de **"EL INSTITUTO FONACOT"** la información que le sea proporcionada, inclusive después de la rescisión o terminación del presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.
- e) Proporcionar la información que le sea requerida por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

#### **SEPTIMA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO FONACOT"**

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que **"LOS PRESTADORES"** lleve a cabo en los términos convenidos.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

- b) Sufragar el pago correspondiente en tiempo y forma, por la prestación de los servicios.
- c) Extender a **"LOS PRESTADORES"**, en caso de que lo requiera, por conducto del Administrador del Contrato, 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.

**OCTAVA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

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

La prestación de los servicios, se realizará en los domicilios señalados en el Anexo II del presente contrato y en las fechas establecidas en el mismo.

Señalar si existirá el otorgamiento de prórrogas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y los requisitos que deberán observarse, así como el servidor público facultado para el otorgamiento de la misma.

**NOVENA. LICENCIAS**

**"EL PRESTADOR"** será responsable de proporcionar el licenciamiento necesario para que el personal autorizado del área técnica de **"EL INSTITUTO FONACOT"** acceda a las consolas de monitoreo y como parte del Soporte Técnico relacionado con el Licenciamiento, se deberán de atender los siguientes requerimientos

Requerimiento	Descripción
Servicio de Soporte Técnico de Licenciamiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generación de tracks de soporte técnico durante la vigencia del contrato</li> <li>2. Acceso a recursos vía página web</li> </ol>
Servicio de mantenimiento correcciones de errores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso a parches.</li> <li>2. Acceso a mantenimientos mediante la página o correo electrónico</li> <li>3. Notificaciones de problemas y/o cambios en productos</li> </ol>
Integración de la Plataforma	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La solución debe contar con un framework único que pueda crecer de forma modular y estén todos los módulos integrados, donde además se compartan metadatos. Con la finalidad de reducir los costos de operación, la plataforma deberá de estar construida con la misma tecnología.</li> </ol>
Colaboración	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plataforma que soporta múltiples usuarios y proyectos colaborativos</li> </ol>
Actualizaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. "El Proveedor" deberá notificar a "El Instituto" la liberación de nuevas versiones del producto por parte de fabricante, quedando a consideración su instalación e implementación.</li> </ol>

Es responsabilidad de **"EL PRESTADOR"** mantener el licenciamiento vigente y efectuar las actualizaciones hacia las nuevas versiones disponibles e incorporando nuevas funcionalidades de las mismas durante toda la vigencia del contrato, sin costo adicional para **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

**DÉCIMA. CALIDAD**

**"LOS PRESTADORES"** deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para proporcionar la prestación de los servicios requeridos, a fin de garantizar que el objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de **"EL INSTITUTO FONACOT"** y con estricto apego a lo establecido en las cláusulas del presente instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.







**"EL INSTITUTO FONACOT"** no estará obligado a recibir los servicios cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el párrafo anterior.

#### **DÉCIMA PRIMERA RESPONSABILIDAD**

**"LOS PRESTADORES"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte lleguen a causar a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en los servicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la **"LAASSP"**.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. 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 PRESTADORES"**, mismos que no serán repercutidos a **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

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

#### **DÉCIMA TERCERA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

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

#### **DÉCIMA CUARTA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS**

**"LOS PRESTADORES"** asume la responsabilidad total en caso de que, la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, infrinja patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, 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.

En tal virtud, **"LOS PRESTADORES"** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor ni en la Ley de la Propiedad Industrial.

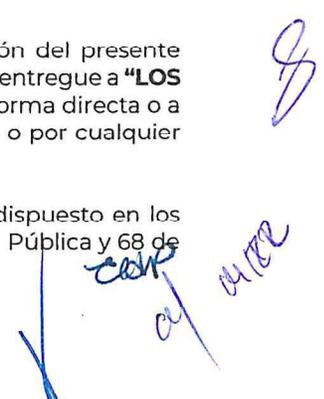
En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de ésta será la de dar aviso en el domicilio previsto en el apartado de Declaraciones de este instrumento a **"LOS PRESTADORES"**, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** de cualquier controversia, liberándolo de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

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

#### **DÉCIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD**

**"LAS PARTES"** están conformes en que la información que se derive de la celebración del presente instrumento jurídico, así como toda aquella información que **"EL INSTITUTO FONACOT"** entregue a **"LOS PRESTADORES"** tendrá el carácter de confidencial, por lo que este se compromete, de forma directa o a través de interpósita persona, a no proporcionarla o divulgarla por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio a terceros, inclusive después de la terminación de este contrato.

La información contenida en el presente contrato es pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70 fracción XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68 de



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right and initials 'comp' and 'ca' at the bottom right.

la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo la información que proporcione **"EL INSTITUTO FONACOT"** a **"LOS PRESTADORES"** para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y 113, respectivamente, de los citados ordenamientos jurídicos, por lo que **"LOS PRESTADORES"** se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por **"EL INSTITUTO FONACOT"** con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos de este instrumento.

**"LOS PRESTADORES"** se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados con el presente contrato; asimismo, dicha información no podrá ser copiada o duplicada total o parcialmente en ninguna forma o por ningún medio, ni podrá ser divulgada a terceros que no sean usuarios autorizados. De esta forma, **"LOS PRESTADORES"** se obliga a no divulgar o publicar informes, datos y resultados obtenidos objeto del presente instrumento, toda vez que son propiedad de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

Cuando de las causas descritas en las cláusulas de RESCISIÓN y TERMINACIÓN ANTICIPADA, del presente contrato, concluya la vigencia del mismo, subsistirá la obligación de confidencialidad sobre los servicios establecidos en este instrumento legal.

En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, **"LOS PRESTADORES"** tiene conocimiento en que **"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en la **"LAASSP"** y su Reglamento, así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad aplicable.

De igual forma, **"LOS PRESTADORES"** se compromete a no alterar la información confidencial, a llevar un control de su personal y hacer de su conocimiento las sanciones que se aplicarán en caso de incumplir con lo dispuesto en esta cláusula, por lo que, en su caso, se obliga a notificar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** cuando se realicen actos que se consideren como ilícitos, debiendo dar inicio a las acciones legales correspondientes y sacar en paz y a salvo a **"EL INSTITUTO FONACOT"** de cualquier proceso legal.

**"LOS PRESTADORES"** se obligan a poner en conocimiento de **"EL INSTITUTO FONACOT"** cualquier hecho o circunstancia que en razón de los servicios prestados sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.

Asimismo, **"LOS PRESTADORES"** no podrá, con motivo de la prestación de los servicios que realice a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, utilizar la información a que tenga acceso, para asesorar, patrocinar o constituirse en consultor de cualquier persona que tenga relaciones directas o indirectas con el objeto de las actividades que lleve a cabo.

#### DÉCIMA SEXTA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

**"EL INSTITUTO FONACOT"** designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al C. Horacio Sánchez Tinoco en su calidad de Subdirector General de Tecnologías de la información y Comunicación con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará a **"LOS PRESTADORES"** las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la entrega de los servicios o de su personal.

Asimismo, **"EL INSTITUTO FONACOT"** sólo aceptará la prestación de los servicios materia del presente contrato y autorizará el pago de los mismos previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo especificado en el presente contrato y sus correspondientes anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

Los servicios serán recibidos previa revisión del administrador del contrato.

En tal virtud, **"LOS PRESTADORES"** manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, los servicios no se tendrán por aceptados por parte de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

**DÉCIMA SEPTIMA. DEDUCCIONES**

En caso de que **"LOS PRESTADORES"** incurra en incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales de forma parcial o deficiente a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, **"EL INSTITUTO FONACOT"** por conducto del administrador del contrato aplicará una deducción de acuerdo a lo siguiente:

**DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA**

Deductiva, es el pago que debe realizar "El Proveedor" a el Instituto por el incumplimiento parcial o deficiente en el bien o en la prestación servicio. Dicha deductiva se determinará aplicando sobre el monto de la facturación del mes inmediato correspondiente en el que materialmente se cumpla la obligación sin que se exceda el monto de la garantía de cumplimiento del contrato de conformidad con los artículos 53 bis de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público (LAASSP) y 97 de su reglamento.

<b>Nivel de Severidad</b>	<b>Descripción de incidente</b>	<b>Tiempo de atención máximo para su atención</b>	<b>Deductiva</b>
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente crítico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alterna al problema</li> <li>2. Un número significativo de clientes afectados</li> <li>3. Un Sistema de negocio productivo inoperable.</li> </ol>	5 hora contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un componente productivo de la herramienta analítica no funciona correctamente creando un impacto operacional alto.</li> </ol>	6 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un componente de la herramienta analítica no funciona de acuerdo con lo documentado.</li> <li>2. Resultados inesperados.</li> <li>3. Impacto operacional medio-alto.</li> </ol>	24 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	1 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
4	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos	2 horas contadas a partir de la hora	1 al millar por cada hora de atraso sobre el

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'S' and 'EJOP'.*

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención	Deductiva
	<b>Inciso a)</b> Módulo Basis	registrada de ticket asignado	monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
5	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos  <b>Inciso b)</b> Módulos Tesorería, Recursos Humanos, Integración y Control Presupuesta, Viáticos y Comisiones, Recursos Materiales y Servicios Generales	4 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
6	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos  <b>Inciso c)</b> Módulos Finanzas, Mantenimiento a reglas de negocio y soporte a funcionalidad y operación de Portafolios, productos e instrumentos financieros, Recursos Humanos, Integración y Control Presupuestal, Contabilidad, Comisiones y Viáticos	8 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
7	Disponibilidad de la Mesa Especializada de Servicio	98% de disponibilidad mensual	2 al millar por cada hora de indisponibilidad sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
8	Monitoreo de la plataforma e infraestructura	98% de disponibilidad mensual	2 al millar por cada minuto de indisponibilidad sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
9	Repositorio de información	95% de disponibilidad mensual	1 al millar por cada hora de indisponibilidad sobre el monto total de la factura mensual, o en su

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención	Deductiva
			caso el tiempo proporcional
10	Atención de defectos fugados detectados y reportados durante la vigencia del contrato y durante los 30 días naturales de garantía respectivamente; contados a partir de la liberación en ambiente productivo	5 días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.	0.5 al millar por cada día natural de atraso sobre el monto total de costo de la mejora evolutiva
11	Atención de defectos fugados detectados y reportados posteriores al término de la vigencia del contrato y durante la validez de garantía (2 meses) contados a partir del término de la vigencia del contrato.	10 días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.	La garantía de cumplimiento se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente cuando sobre pase los diez días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de "El Instituto" para atender el defecto fugado.

Los montos a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **"LOS PRESTADORES"** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'S' and 'COP'.*

Para el pago de las deductivas, el área requirente informará por escrito a **"LOS PRESTADORES"** el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido **"LOS PRESTADORES"**.

En caso de no existir pagos pendientes, la deducción se aplicará sobre la garantía de cumplimiento del contrato siempre y cuando **"LOS PRESTADORES"** no realice el pago de la misma.

Lo anterior, en el entendido de que se cumpla con el objeto de este contrato de forma inmediata, conforme a lo acordado. En caso contrario, **"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión del contrato, considerando la gravedad del incumplimiento y los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses del Estado, representados por **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

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

La notificación y cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

Cuando el monto total de aplicación de deducciones alcance el 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión.

#### **DÉCIMA OCTAVA. PENAS CONVENCIONALES**

En caso de que **"LOS PRESTADORES"** presente atraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pactadas para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, **"EL INSTITUTO FONACOT"**, por conducto de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales aplicará una pena convencional conforme a lo siguiente:

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 53 bis de la LAASSP, en el caso de que se presenten fallas en la prestación del servicio, derivadas del incumplimiento parcial o prestación deficiente del servicio, "El Instituto" aplicará las siguientes penas convencionales:

<b>No.</b>	<b>Entregable</b>	<b>Contenido del entregable</b>	<b>Fecha de entrega</b>	<b>Penas convencional</b>
1	Carta que certifica el derecho de uso de la licencia y sus módulos solicitados.	Carta membretada que certifica el derecho de uso de la licencia firmada por el representante legal en la que se enuncie que "El Instituto" tiene el derecho de uso del licenciamiento y sus módulos solicitados; así como manifestar entregará el manifiesto bajo protesta de decir verdad de que el derecho de uso del licenciamiento es de uso exclusivo para la prestación del servicio y no existirá reclamo de derechos de autor.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total del contrato
2	Activación de licencias y acceso al portal en línea.	Activación de licencia y acceso al portal en línea, donde se pueda: -Descargar los productos y claves.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total del contrato



No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penas convencionales
		-Acceso a la información sobre las licencias. -Acceso al estado de las inscripciones.	a la fecha de adjudicación	
3	Mesa de Ayuda	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total del contrato
4	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción atención y solución, así como los relacionados con las mejoras evolutivas.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	1% por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual del soporte técnico.
5	Entrega de Portal web de monitoreo	Portal web el servicio de monitoreo del servicio y de la infraestructura	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total del contrato
6	Entregables de mejoras evolutivas	Entregables de iniciativas Documentación relacionada con el estado de las mejoras evolutivas solicitadas por el Instituto y que asocian las fases de: 1. Inicio 2. Análisis 3. Estimación y Planeación 4. Construcción 5. Pruebas de Calidad 6. Pruebas de Usuario (UAT). 7. Liberación y Cierre	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	1% por cada día natural de atraso sobre el valor total mínimo de la factura mensual del soporte técnico, por cada entregable de iniciativa no entregado a tiempo.
7	Repositorio de información	"El Proveedor" deberá brindar un repositorio en el cual "El Instituto" tendrá únicamente acceso, con el fin de realizar consultas, modificaciones o aprobar documentos	Dentro de los primeros 15 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura del contrato
8	Reemplazo de personal	Reemplazo de personal sea solicitado por "El Instituto"	7 días naturales contados a partir del día	1% por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura

*S*  
*u p*  
*ced*

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penas convencionales
			siguiente a la notificación	mensual del soporte técnico.
9	Recepción de la operación	"El Proveedor" deberá adoptar y recepcionar la operación normal de las actividades de "El Instituto"	Máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la vigencia del contrato	0.05 % por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total del contrato
10	Carta de confidencialidad	Carta membretada de confidencialidad firmada por representante legal de "El Proveedor" en el que se exprese dar cumplimiento al numeral XXX CONFIDENCIALIDAD, así como el personal técnico y administrativo involucrado que se encuentre involucrado durante la vigencia del contrato.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total del contrato
11	Plan de entrega de Operación	Propuesta para revisión y posterior proceso de entrega al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato	1% por cada día natural de atraso sobre el valor total mínimo de la última factura mensual
12	Mejora Evolutiva	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por "El Instituto" la cual deberá de cumplir la "Fase de Liberación y Cierre", instalado los componentes en ambiente productivo.	La fecha estipulada en la Fase de "Estimación y Planeación"	1% por cada día natural de atraso sobre el valor del costo autorizado.

Lo anterior, de conformidad con el presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

Por lo anterior, el pago de la prestación de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **"LOS PRESTADORES"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que, si el contrato es rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

Para efectuar este pago, **"LOS PRESTADORES"** contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación; a través de nota de crédito.

Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del presente contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión del mismo, en los términos del artículo 54 de la **"LAASSP"**.

Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicarán además cualquiera otra que la **"LAASSP"** establezca.

Esta pena convencional no descarta que **"EL INSTITUTO FONACOT"** en cualquier momento posterior al incumplimiento determine procedente la rescisión del contrato, considerando la gravedad de los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

En caso que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será por el monto total de las obligaciones garantizadas.

La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados a **"EL INSTITUTO FONACOT"** por el atraso en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

#### **DÉCIMA NOVENA. SANCIONES ADMINISTRATIVAS**

Cuando **"LOS PRESTADORES"** incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a éste, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del presente contrato o durante la vigencia del mismo, por determinación de la Secretaría de la Función Pública, se podrá hacer acreedor a las sanciones establecidas en la **"LAASSP"**, en los términos de los artículos 59, 60 y 61 de dicho ordenamiento legal y 109 al 115 de su Reglamento.

#### **VIGÉSIMA. SANCIONES APLICABLES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL**

**"EL INSTITUTO FONACOT"**, de conformidad con lo establecido en los artículos 53, 53 Bis, 54 y 54 Bis de la **"LAASSP"**, y 86 segundo párrafo, 95 al 100 y 102 de su Reglamento, aplicará sanciones, o en su caso, llevará a cabo la cancelación de partidas total o parcialmente o la rescisión administrativa del contrato.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA. RELACIÓN LABORAL**

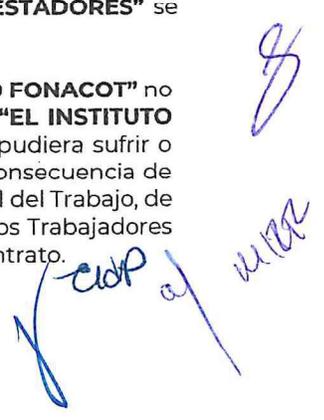
**"LOS PRESTADORES"** reconoce y acepta ser el único patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación del servicio objeto de este contrato, así como el responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social. Asimismo, **"LOS PRESTADORES"** conviene en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, en relación con la prestación del servicio materia de este contrato.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA. EXCLUSIÓN LABORAL**

**"LAS PARTES"** convienen en que **"EL INSTITUTO FONACOT"** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con **"LOS PRESTADORES"** ni con los elementos que éste utilice para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, por lo cual no se le podrá considerar como patrón ni como un sustituto. En particular el personal se entenderá relacionado exclusivamente con la o las personas que lo emplearon y por ende cada una de ellas asumirá su responsabilidad por dicho concepto.

Igualmente, y para este efecto y cualquiera no previsto, **"LOS PRESTADORES"** exime expresamente a **"EL INSTITUTO FONACOT"** de cualquier responsabilidad laboral, civil, penal, de seguridad social o de otra especie que, en su caso, pudiera llegar a generarse; sin embargo, si **"EL INSTITUTO FONACOT"** tuviera que realizar alguna erogación por alguno de los conceptos que anteceden, **"LOS PRESTADORES"** se obliga a realizar el reembolso e indemnización correspondiente.

Por lo anterior, **"LAS PARTES"** reconocen expresamente en este acto que **"EL INSTITUTO FONACOT"** no tiene nexo laboral alguno con **"LOS PRESTADORES"**, por lo que éste último libera a **"EL INSTITUTO FONACOT"** de toda responsabilidad relativa a cualquier accidente o enfermedad que pudiera sufrir o contraer cualquiera de sus trabajadores durante el desarrollo de sus labores o como consecuencia de ellos, así como de cualquier responsabilidad que resulte de la aplicación de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y/o cualquiera otra aplicable, derivada de la prestación de los servicios materia de este contrato.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and the initials 'CDP' and 'MTR'.

### VIGÉSIMA TERCERA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Cuando en la prestación de los servicios, se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **"EL INSTITUTO FONACOT"** bajo su responsabilidad, podrá de resultar aplicable conforme a la normatividad en la materia, suspender la prestación de los servicios, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente recibidos por **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, a solicitud escrita de **"LOS PRESTADORES"**, cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual **"LOS PRESTADORES"** deberá presentar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de la notificación del término de la suspensión, la factura y documentación de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

**"EL INSTITUTO FONACOT"** pagará los gastos no recuperables, en moneda nacional (pesos mexicanos), dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la presentación de la solicitud debidamente fundada y documentada de **"LOS PRESTADORES"**, así como del CFDI o factura electrónica respectiva y documentación soporte.

En caso de que **"LOS PRESTADORES"** no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.

El plazo de suspensión será fijado por **"EL INSTITUTO FONACOT"**, a cuyo término en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del presente contrato, o bien, podrá continuar produciendo todos los efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

### VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

**"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato y hacer efectiva la fianza de cumplimiento, cuando **"LOS PRESTADORES"** incurra en incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia, por lo que, de manera enunciativa, más no limitativa, se entenderá por incumplimiento:

- a) Si incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación;
- b) Si incurre en negligencia en la prestación de los servicios objeto del presente contrato, sin justificación para **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- c) Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- d) Si cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- e) Si suspende total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- f) Si no suministra los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- g) Si no proporciona a **"EL INSTITUTO FONACOT"** o a las dependencias que tengan facultades, los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de los servicios del presente contrato;
- h) Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- i) Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
- j) Si no acepta pagar penalizaciones o no repara los daños o pérdidas, por argumentar que no le son directamente imputables, sino a uno de sus asociados o filiales o a cualquier otra causa que no sea de fuerza mayor o caso fortuito;
- k) Si no entrega dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo;
- l) Si la suma de las penas convencionales excede el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o de las deducciones alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este instrumento jurídico;

- m) Si **"LOS PRESTADORES"** no prestan los servicios objeto de este contrato de acuerdo con las normas, la calidad, eficiencia y especificaciones requeridas por **"EL INSTITUTO FONACOT"** conforme a las cláusulas del presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- n) Si divulga, transfiere o utiliza 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 DÉCIMA NOVENA del presente instrumento jurídico;
- o) Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación contenida en el apartado de sus declaraciones del presente contrato;
- p) Cuando **"LOS PRESTADORES"** y/o su personal, impidan el desempeño normal de labores de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, durante la prestación del servicio, por causas distintas a la naturaleza del objeto del mismo;
- q) Cuando exista conocimiento y se corrobore mediante resolución definitiva de autoridad competente que **"LOS PRESTADORES"** incurrió en violaciones en materia penal, civil, fiscal, mercantil o administrativa que redunde en perjuicio de los intereses de **"EL INSTITUTO FONACOT"** en cuanto al cumplimiento oportuno y eficaz en la entrega de los servicios del presente contrato; y
- r) En general, incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se estipulen en el presente contrato o de las disposiciones de la **"LAASSP"** y su Reglamento.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **"EL INSTITUTO FONACOT"** comunicará por escrito a **"LOS PRESTADORES"** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir 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 **"LOS PRESTADORES"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"LOS PRESTADORES"** 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.

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 entregaran 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.

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

Cuando se presente cualquiera de los casos mencionados, **"EL INSTITUTO FONACOT"** quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, aplicando las penas convencionales y/o rescindirlo, siendo esta situación una facultad potestativa.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **"LOS PRESTADORES"** 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"**.

**"LOS PRESTADORES"** será responsable por los daños y perjuicios que le cause a **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

#### VIGÉSIMA QUINTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA

**"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, cuando concurran razones de interés general o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de una resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, lo que bastará sea comunicado a **"LOS PRESTADORES"** con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho. En este caso, **"EL INSTITUTO FONACOT"** a solicitud escrita de **"LOS PRESTADORES"** cubrirá los gastos no recuperables, siempre que estos sean razonables estén debidamente comprobados y relacionados directamente con el contrato.

#### VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

**"LAS PARTES"** convienen que, en caso de discrepancia entre la solicitud de cotización, la propuesta económica de **"LOS PRESTADORES"** y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la solicitud de cotización respectiva, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81 fracción IV, del Reglamento de la **"LAASSP"**.

#### VIGÉSIMA SEPTIMA. CONCILIACIÓN.

**"LAS PARTES"** acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento y al Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2016.

La solicitud de conciliación se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además, hará referencia al número de contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

#### 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 y sus correlativos en los Estados de la República Mexicana.

#### VIGÉSIMA NOVENA. DE LA INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN.

**"EI PRESTADOR"** se obliga a entregar la información o documentación relacionada con el presente contrato, cuando así lo solicite el Órgano Interno de Control en el INSTITUTO FONACOT o demás órganos fiscalizadores o autoridades que ejercen facultades de supervisión al INSTITUTO FONACOT, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones practicadas, de conformidad con lo establecido en los artículos 57 de

*Handwritten signatures and initials:*  
A large blue signature on the right side of the page.  
Below it, the initials "en/PE" written vertically.  
At the bottom right, the initials "cdp" and "cy" written in blue ink.

la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 107 de su Reglamento, 32 de la Ley del Instituto de Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y 9 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación”

**TRIGÉSIMA. 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, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; al Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; al Código Federal de Procedimientos Civiles; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones y a las demás disposiciones jurídicas aplicables.

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

Por lo anteriormente expuesto, tanto “**EL INSTITUTO FONACOT**” como “**LOS PRESTADORES**”, declaran estar conformes y bien 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 por triplicado en la Ciudad de México, el día 01 de septiembre de 2022.

**POR “EL INSTITUTO FONACOT”**



**C. ERIKA HELENA PSIHAS VALDÉS  
APODERADA LEGAL Y ÁREA  
CONTRATANTE**

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**



**C. HORACIO SÁNCHEZ TINOCO  
SUBDIRECTOR GENERAL DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN**

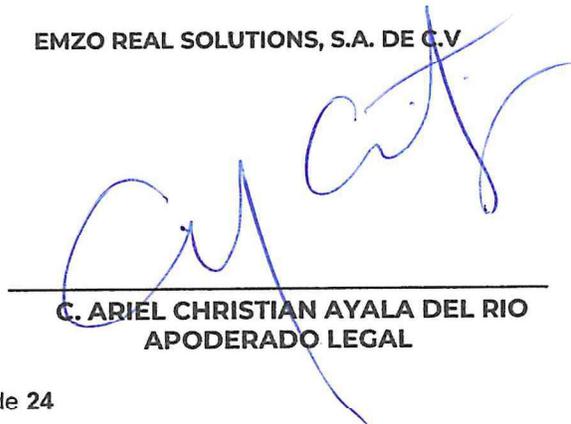
**POR “LOS PRESTADORES”**

**ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE  
CV.,**



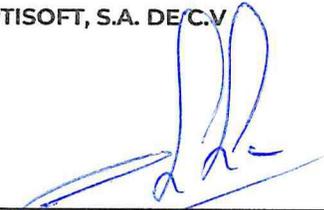
**C. MARIA JOSE RUIZ REYNAUD  
APODERADA LEGAL**

**EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V**



**C. ARIEL CHRISTIAN AYALA DEL RIO  
APODERADO LEGAL**

OPTISOFT, S.A. DE C.V.

  
\_\_\_\_\_  
**C. JEAN PIERRE LE LORIER FAUTSCH**  
**APODERADO LEGAL**

*Edp*

*MPR*



**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

**INSTITUTO**  
**fonacot**

CONTRATO No. FNCOT/LP/009/2022

# ANEXO I CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA

*[Handwritten signature]*  
EJP

*[Handwritten signature]*  
cu HRP

*[Handwritten signature]*



PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACH11011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

**Documentación Legal - Administrativa**  
**15) Convenio de Proposición Conjunta**

Ciudad de México a 26 de agosto de 2022

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Presente.**

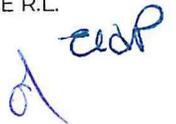
Me refiero al procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional No. **LA-014P7R001-E104-2022**, para la "Abierta del Servicio Integral de Renovación de Licencia SAP con Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo", al respecto por este medio informo a la convocante que las empresas **ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**, nos hemos integrado como proposición conjunta para participar en la presente licitación, razón por la cual me permito presentar el convenio de proposición conjunta.



María José Ruiz Reynaud



Representante Común de la Proposición Conjunta de: **ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**



CONVOCATORIA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL DEL INSTITUTO FONACOT, NÚMERO LA-014P7R001-E104-2022 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO.

CONVENIO DE PROPOSICIÓN CONJUNTA

CONVENIO PRIVADO DE PROPOSICIÓN CONJUNTA QUE CELEBRAN, LAS COMPAÑÍAS: "ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V." EN ADELANTE "AKCONSULTING", "OPTISOFT S.A. DE C.V." EN ADELANTE "OPTISOFT" Y "EMZO REAL SOLUTIONS S.A. DE C.V." EN ADELANTE "EMZO REAL", PARA PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN RELATIVO A LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NÚMERO LA-014P7R001-E104-2022, REFERENTE A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. Declara la compañía **ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.**, con RFC: AC1111011N91.

I.1. Que acredita la existencia de la compañía con el testimonio de la Escritura Pública Número 14,812, de fecha 11 de octubre de 2011, inscrito en forma definitiva en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio 466035-1, de fecha 16 de diciembre de 2011, otorgada ante la Fe del Notario Público Número 216 de la Ciudad de Mexico, anteriormente Distrito Federal, licenciada Ernestina Bejarano Alonso.

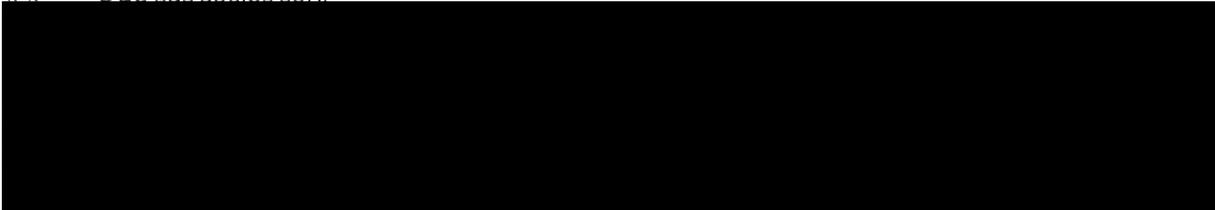
I.2. Que la señora María José Ruiz Reynaud, con RFC: RURJ780503CL4, acredita su personalidad y facultades como representante legal de dicha compañía, mediante el testimonio de la Escritura Pública número 134,156 de fecha 5 de mayo de 2021, otorgada ante la fe del Notario Público Número 217, de la Ciudad de Mexico, licenciado José Ángel Fernández Uría.

I.3. Reformas o Modificaciones al Acta Constitutiva:

**Aumento de Capital Variable, Revocación y Otorgamiento de Poderes**

Escritura Pública número: 134,156, Fecha: 5 de mayo de 2021, Notario Público Número de la Ciudad de Mexico: 217, licenciado José Ángel Fernández Uría.

I.4. Que sus socios son:



I.5. Que el domicilio fiscal de la persona moral integrante, y del representante legal son:

Domicilio de la persona moral:

Calle: Av. Paseo de la Reforma

No. 403, Int. 901

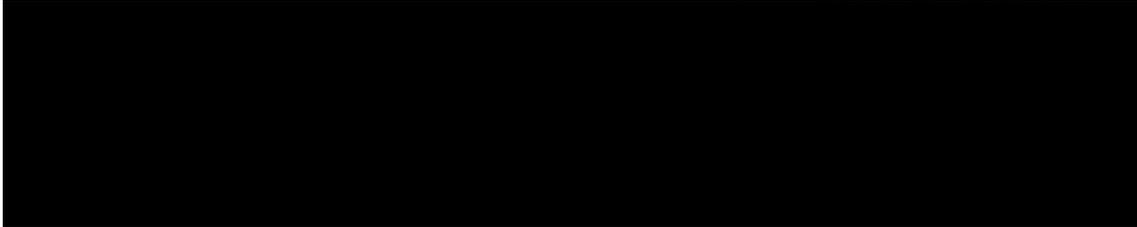
Colonia: Cuauhtémoc

Eliminado NOMBRE DE TERCERAS PERSONAS. Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a Información Pública, en relación con el artículo 3 fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información. Motivación: El nombre es un atributo de la personalidad, esto es la manifestación del derecho a la identidad y razón que por sí misma permite identificar a una persona física.

**CONVOCATORIA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL DEL INSTITUTO FONACOT, NÚMERO LA-014P7R001-E104-2022 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO.**

Alcaldía: Cuauhtémoc                      Código Postal: 06500                      Estado y País: CDMX, México

Teléfono: 55 24620305                      Fax: N/A                      E-Mail: mruiz@akconsulting.com.mx



**II. Declara la compañía OPTISOFT, S.A. DE C.V. con RFC: OPT030619HVI.**

II.1. Que acredita la existencia de la compañía con el testimonio de la Escritura Pública Número 45,205, de fecha 19 de junio de 2003, inscrito en forma definitiva en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, bajo el folio número 306,368, de fecha 10 de julio de 2003, otorgada ante la Fe del Notario Público Número 32 del Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, México, licenciado Francisco Jacobo Sevillano González.

II.2. Que el señor Jean Pierre Le Lorier Fautsch, con RFC: LOFJ580526GA8, acredita su personalidad y facultades como representante legal de dicha compañía, mediante el testimonio de la Escritura Pública número 45,205 de fecha 19 de junio de 2003, otorgada ante la fe del Notario Público Número 32, del Distrito Federal, México, licenciado Francisco Jacobo Sevillano González.

II.3. Reformas o Modificaciones al Acta Constitutiva:

**No aplica**

II.4. Que sus socios son:

Razón Social (Nombre)
Grupo Mixval S.A. de C.V.
Lewel S.A. de C.V.

II.5. Que el domicilio fiscal de la persona moral, y del representante legal son:

Domicilio de la persona moral:

Calle: Veracruz                      No. 67                      Colonia: Condesa

Alcaldía: Cuauhtémoc                      Código Postal: 06140                      Estado y País: CDMX, México

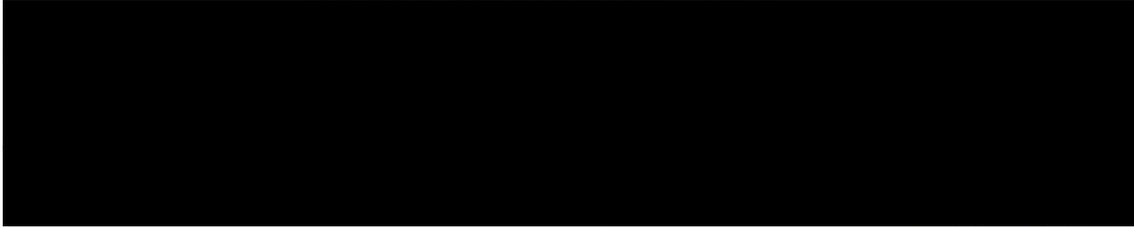
Teléfono: 55 5286 5392                      Fax: N/A                      E-Mail: jpll@optisoft.com.mx

Domicilio del Representante Legal:

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'ELDP' and 'MTR'.*

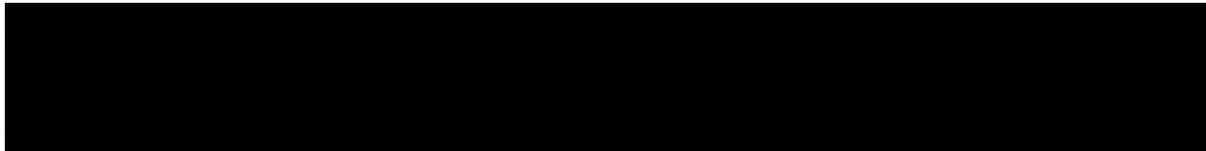
**Eliminado Domicilio:**  
**Fundamento Legal:**  
 Fundamento: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 113 fracción I, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información. **Motivación:** Es el lugar de residencia habitual de una persona física para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, en el que no puede ser molestado sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, por lo que es un dato personal de carácter confidencial.

CONVOCATORIA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL DEL INSTITUTO FONACOT, NÚMERO LA-014P7R001-E104-2022 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO.



Eliminado DOMICILIO. Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 113 fracción I, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información. Motivación: Es el lugar de residencia habitual de una persona física para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, en el que no puede ser molestado sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, por lo que es un dato personal de carácter confidencial.

- III. Declara la compañía **EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V.**, con RFC: **ERS190208JE6**.
- III.1 Que acredita la existencia de la compañía con el testimonio de la Escritura Pública Número 70,132, de fecha 08 de febrero de 2019, inscrito en forma definitiva en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, bajo el folio número 101,441, de fecha 20 de agosto de 2019, otorgada ante la Fe del Notario Público Número 79 del Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, México, licenciado Gerardo González-Meza Hoffmann.
- III.2 Que el señor Ariel Christian Ayala Del Rio, con RFC: AARA780123HG6, acredita su personalidad y facultades como representante legal de dicha compañía, mediante el testimonio de la Escritura Pública número 101,441 de fecha 20 de agosto de 2019, otorgada ante la fe del Notario Público Número 227, del Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, México, Licenciado Carlos Antonio Morales Montes de Oca.
- III.3 Reformas o Modificaciones al Acta Constitutiva:  
**Otorgamiento de poderes:**  
Escritura Pública No. 101441, Fecha: 20 de agosto de 2019, Notario 227 de la Ciudad de México: Licenciado Carlos Antonio Morales Montes de Oca.
- III.4 Que sus socios son:



III.5 Que el domicilio fiscal de la persona moral, y del representante legal son:

Domicilio de la persona moral:

Calle: Lorenzo Barcelata                      No. 32                      Colonia: Guadalupe Inn  
Alcaldía: Álvaro Obregón                      Código Postal: 01020                      Estado y País: CDMX, México  
Teléfono: 55 9003 3116                      Fax: N/A                      E-Mail: cayala@emzo-rs.com

Domicilio del Representante Legal:

Eliminado NOMBRE DE TERCERAS PERSONAS. Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a Información Pública, en relación con el artículo 3 fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información. Motivación: El nombre es un atributo de la personalidad, esto es la manifestación del derecho a la identidad y razón que por sí misma permite identificar a una persona física.

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*

Eliminado NOMBRE DE TERCERAS PERSONAS. Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a Información Pública, en relación con el artículo 3 fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información. **Motivación:** El nombre es un atributo de la personalidad, esto es la manifestación del derecho a la identidad y razón que por sí misma permite identificar a una persona física.

CONVOCATORIA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL DEL INSTITUTO FONACOT, NÚMERO **LA-014P7R001-E104-2022 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO.**

IV. Las Partes declaran:

- IV.1. Que celebran el presente convenio con fundamento en la Sección correspondiente de la Convocatoria de la Licitación.
- IV.2. Que las Partes se comprometen y obligan a participar en forma conjunta en el presente procedimiento de contratación al tenor de las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. Objeto.** Las Partes convienen en agruparse con el objeto de presentar una proposición (participación) conjunta para participar en la Licitación Pública Electrónica Nacional Número **LA-014P7R001-E104-2022, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO.**

**SEGUNDA. Partes de los BIENES que cada compañía se obliga a prestar.**

En caso de resultar su proposición conjunta adjudicada, las Partes se obligan a aportar lo siguiente:

- I. La Compañía **ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.** que será la Compañía Líder, se compromete expresa e irrevocablemente durante la totalidad del Plazo a entregar los bienes o servicios consistentes en las siguientes partidas materia del Contrato:
  - Control Administrativo del Proyecto
    - En donde realizará las Tareas siguientes dentro de la participación conjunta:
      - Seguimiento de Facturación, cobranza y pagos internos en el equipo
      - Control de ANS globales del proyecto y seguimiento de posibles penalizaciones
      - Mediación ante posibles conflictos o desacuerdos entre las partes
      - Control de Costos variables, si existieran
    - Control PMI
      - Seguimiento de avances, KPI, ANS, presupuesto global del proyecto
      - Análisis de riesgos y contingencias
    - Interlocución de alto nivel con el cliente
      - Liderazgo en juntas de seguimiento
      - Negociaciones
      - Entregables
    - Responsable de la entrega del servicio de Soporte Técnico para apoyar a los usuarios del sistema SAP en todos los módulos y las 143 mejoras evolutivas, así como aquellas que se realicen durante la vigencia del contrato,, a su vez se encargará de asegurar la

CONVOCATORIA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL DEL **INSTITUTO FONACOT**, NÚMERO **LA-014P7R001-E104-2022 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO.**

operación de los procesos de negocio relacionados con el manejo transaccional (operación) de los usuarios de SAP, sin dejar de observar y atender los ambientes de producción, desarrollo, calidad y DRP, asegurando los aspectos de calidad, avances, tiempos y riesgos de los servicios

- Actividades de mantenimiento de módulo SAP BASIS
  - Monitoreo de Sistema
  - Monitoreo de Base de Datos
  - Actualización de Parches
  - Aplicación de Notas técnicas
  - Monitoreo de DRP
  - Mantenimiento de parámetros
- Actividades de mantenimiento de Módulo de Tesorería
  - Contabilización de movimientos
  - Administración de Depósitos, Dispersiones, fondos y cheques
  - Administración de Fondos y libros de caja
  - Administración de pagos referenciados
  - Administración de Saldos
  - Administración de pólizas
- Actividades de mantenimiento de Módulo Recursos Humanos
  - Mantenimiento de Infotipos
  - Mantenimiento de Estructura Organizacional
  - Mantenimiento de Datos maestros
  - Mantenimiento de Cálculo de nómina
  - Mantenimiento de Recibos de nómina
- Actividades de mantenimiento de módulo Integración y Control Presupuestal
  - Mantenimiento de Contratos, partidas, suficiencias, y asignaciones presupuestales
  - Mantenimiento de Gastos de Viaje, fondos fijos
  - Mantenimiento de presupuestos y facturas
- Actividades de mantenimiento de módulo Viáticos y Comisiones
  - Mantenimiento de datos maestros
  - Mantenimiento de comprobante de gastos
- Actividades de mantenimiento de módulo Recursos Materiales y Servicios Generales
  - Apoyo en contabilizaciones
  - Apoyo en registro de asignaciones presupuestales
  - Apoyo en registro y contabilización de movimientos de almacén
- Actividades de mantenimiento de módulo Contabilidad
  - Mantenimiento de datos maestros
  - Ejecución de reportes de estados financieros
  - Ejecución de reportes CUOEF
  - Ejecución de proceso y contabilización de amortizaciones
  - Cierres contables y de periodos

edp

al  
a/12

CONVOCATORIA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL DEL INSTITUTO FONACOT, NÚMERO LA-014P7R001-E104-2022 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO.

- Generación de Planes de Trabajo
  - Plan de Trabajo de implementación de Servicio de Soporte Técnico
  - Plan de Trabajo de implementación de Mesa de Ayuda
  - Plan de Trabajo de Implementación de todo el servicio
- Monitoreo de la plataforma
  - Realizar actividades de monitoreo relacionada con los sistemas SAP
  - Entregar la información mediante el uso de sap Solution manager del instituto
  - Monitoreo de DRP
- Administración de mejoras evolutivas, se atenderán las mejoras evolutivas que el Instituto solicite a efecto de mejorar y/o automatizar los procesos y productos en el sistema SAP, atender recomendaciones y aplicación de normatividades al interior de el instituto.

### ENTREGABLES

Por lo cual elaborará los siguiente entregables:

- Documento de entrega de Mejoras Evolutivas
- Documento de Niveles de Servicios en el manejo de entregables
- Documento de Gestión de controles de cambio
- Evidencia del Repositorio de información
- Comunicación de Reemplazo de Personal
- Entrega de Planes de Trabajo
- Seguimiento de Plan de Trabajo
- Controles de Asistencia del personal
- Reportes de Monitoreo de sistemas
- Control de Cambios
- Evidencia de Controles de Cambio

Cualquier licenciamiento inherente a sus servicios, que esté solicitado en el Anexo técnico de la convocatoria.

II. La Compañía **OPTISOFT**, se compromete expresa e irrevocablemente durante la totalidad del Plazo a entregar los bienes o servicios consistentes en las siguientes partidas materia del Contrato:

- Acceso al servicio integral de renovación del derecho de uso de licencias SAP (Mantenimiento) para los siguientes productos de SAP adquiridos por el Instituto

**CONVOCATORIA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL DEL INSTITUTO FONACOT, NÚMERO LA-014P7R001-E104-2022 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO.**

Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada
Licencias de SW S/4 HANA	Licencia	200
S4 Manager Self-Service User	Licencia	70
Licencia de Desarrollo para SAP S4 HANA	Licencia	1
Licencia Nómina para S4 HANA para 1175 empleados	Bloque de 500	3
Licencia S4 HANA TRM Treasury Risk Management	Bloque	10

- Dará acceso al SAP Marketplace
- Dará Acceso a Notas de resolución de Errores del Fabricante
- Dará Acceso a actualizaciones liberadas por el Fabricante
- Dará Acceso a Servicios de Vigilancia de sistema SAP conocidos como TQC's
- Acceso al portal de Soporte Técnico de Licenciamiento mediante el portal de servicio de Optisoft

**ENTREGABLES**

- Documento de Entrega de Servicio que contiene
  - Usuarios para acceder a los portales de SAP
  - Usuarios para acceder al portal de Soporte Técnico de Licenciamiento
  - Reportes TQC's

Cualquier licenciamiento inherente a sus servicios, que esté solicitado en el Anexo técnico de la convocatoria.

- III. La Compañía **EMZO REAL**, se compromete expresa e irrevocablemente durante la totalidad del Plazo a entregar los bienes o servicios consistentes en las siguientes partidas materia del Contrato:
- Implementar la Mesa de Ayuda de Servicio Especializado
  - Atender y administrar la Mesa de Ayuda de Servicio Especializado
  - Llevar a cabo el manejo de Tickets
    - Atención de Solicitudes de Servicio
    - Registro de Solicitudes
    - Clasificación de las solicitudes
    - Seguimiento a Solicitudes
    - Escalamiento a otros servicios o niveles de Atención
    - Solución de Incidencias
  - Realizar conexión de la mesa de ayuda especializada con la mesa de ayuda central de servicios del instituto

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

CONVOCATORIA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL DEL **INSTITUTO FONACOT**, NÚMERO **LA-014P7R001-EI04-2022 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO.**

autorización por escrito del **INSTITUTO FONACOT**; ni a sustituir a alguno de los miembros de la Agrupación que presenta el **INSTITUTO FONACOT** la proposición conjunta para participar en la Licitación, sin la previa autorización por escrito del **INSTITUTO FONACOT**.

**OCTAVA. Vigencia.**

La vigencia del presente Convenio Privado de proposición (participación) conjunta será a partir de la fecha de su firma y hasta 90 días naturales posteriores al 31 de julio de 2023.

**NOVENA. Ley aplicable y tribunales competentes.** Para la interpretación y cumplimiento del presente Convenio Privado, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las Partes se someten a la aplicación de las Leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos, y a la jurisdicción de los tribunales federales competentes con residencia en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otra jurisdicción o fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

El presente Convenio Privado de proposición (participación) conjunta, se firma por las Partes en tres ejemplares originales a los 18 días del mes de agosto de 2022.

COMPAÑÍA: **OPTISOFT, S.A. DE C.V.**

COMPAÑÍA: **ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.**

**Jean Pierre Le Lorier Fautsch**  
Representante Legal

**María José Ruiz Reynaud**  
Representante Legal

COMPAÑÍA: **EMZO REAL SOLUTIONS S.A. DE C.V.**

**ARIEL CHRISTIAN AYALA DEL RIO**  
Representante Legal

CONVOCATORIA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL DEL INSTITUTO FONACOT, NÚMERO LA-014P7R001-E104-2022 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO.

**ENTREGABLES**

- Reportes de la mesa de ayuda
  - o Listado de Reportes de Atención recibidos con estadísticas de manera mensual

Cualquier licenciamiento inherente a sus servicios, que esté solicitado en el Anexo técnico de la convocatoria.

**TERCERA. Domicilio común.** Las Partes señalan como su domicilio común para oír y recibir notificaciones el ubicado en:

Domicilio común:

Calle: Av. Paseo de la Reforma	No. 403, Int. 901	Colonia: Cuauhtémoc
Alcaldía: Cuauhtémoc	Código Postal: 06500	Estado y País: CDMX, México
Teléfono: 55 24620305	Fax: N/A	E-Mail: mruiz@akconsulting.com.mx

**CUARTA. Representante común para la presentación de la proposición.** Las Partes convienen que la compañía **ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.**, a través de su representante legal, Señora **María José Ruiz Reynaud**, será el representante común para la presentación de la proposición, y le otorgan todo el poder amplio, suficiente y necesario para que actúe ante el **INSTITUTO FONACOT** en nombre y representación de las Partes, en todos y cada uno de los actos de la Licitación Pública Nacional referida y los que de ella se deriven.

**QUINTA. Empresa que Facturará.** Las Partes están de acuerdo que la compañía **ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.**, será la que emitirá las facturas correspondientes, en caso de que se les adjudique el Contrato.

**SEXTA. Obligación solidaria o mancomunada.** Las Partes están de acuerdo que mediante la firma del CONTRATO que se celebre con motivo de la Licitación Pública Nacional número LA-014P7R001-E104-2022, quedarán obligados en forma conjunta y solidaria ante el **INSTITUTO FONACOT** del cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo.

**SÉPTIMA. Compromiso de mantener la distribución de tareas y participaciones durante el Plazo.** Las Partes se comprometen a mantener durante el Plazo del CONTRATO la distribución de tareas, responsabilidades y/o no reducir sus participaciones según se establece en este Convenio Privado, y a responder conjunta y solidariamente por las obligaciones asumidas por las Partes en el CONTRATO que se celebre con el **INSTITUTO FONACOT**, para lo cual, el representante legal de cada una de las Partes deberá firmar el CONTRATO en carácter de proveedores y obligados conjuntos y solidarios entre sí.

Las Partes se obligan expresa e irrevocablemente a no realizar modificación alguna a la distribución de tareas, y/o participaciones descritas en este Convenio Privado, sin la previa



**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

**INSTITUTO**  
*fonacot*

CONTRATO No. FNCOT/LP/009/2022

# ANEXO II PROPUESTA TÉCNICA

✓  
cdp

8

cu rpe

of



PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Ciudad de México a 26 de agosto de 2022

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Presente.**

Me refiero al procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional No. **LA-014P7R001-E104-2022**, para la "**Abierta del Servicio Integral de Renovación de Licencia SAP con Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo**", en la que mi representada integrada por la proposición (participación) conjunta entre las empresas **ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**, participa a través de la presente proposición.

Se hace entrega del Anexo 12 en Primera Persona como lo solicitó la convocante, y a continuación se presenta nuestra Propuesta Técnica detallada.

Atentamente,



María José Ruiz Reynaud  
Representante Común de la Proposición (participación) Conjunta de: ADVKNWCON  
CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y  
OPTISOFT, S.A. DE C.V.



ANEXO 12

Contenido

Contenido.....	2
1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. ANTECEDENTES .....	6
3. JUSTIFICACIÓN .....	8
4. OBJETIVO GENERAL.....	9
5. SITUACIÓN ACTUAL .....	10
6. OBJETIVO ESPECIFICO.....	11
7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	12
<b>7.1 Renovación de licenciamiento .....</b>	<b>12</b>
<b>7.2 Soporte Técnico.....</b>	<b>12</b>
<b>7.3 Tareas Rutinarias .....</b>	<b>16</b>
<b>7.4 Monitoreo de la plataforma e infraestructura.....</b>	<b>18</b>
<b>7.5 Mejoras evolutivas, servicio bajo demanda .....</b>	<b>19</b>
<b>7.6 Mesa Especializada de Servicios.....</b>	<b>21</b>
<b>7.6.1 Requerimientos .....</b>	<b>21</b>
<b>7.6.2 Implementación .....</b>	<b>22</b>
8. DIRECTRICES PARA LAS MEJORAS EVOLUTIVAS .....	25
<b>8.1 Plataforma Tecnológica .....</b>	<b>25</b>
<b>8.2 Usar la metodología de desarrollo.....</b>	<b>26</b>
9. PROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE MEJORMIENTO EVOLUTIVO ...	27
<b>9.1 Proceso General .....</b>	<b>28</b>
<b>9.2 Diagrama Fase de Inicio .....</b>	<b>29</b>
<b>9.3 Diagrama Fase de Análisis .....</b>	<b>30</b>
<b>9.4 Diagrama Fase Estimación y Planeación .....</b>	<b>32</b>
<b>9.5 Diagrama Fase de Construcción.....</b>	<b>34</b>
<b>9.6 Diagrama Fase de Pruebas de Calidad.....</b>	<b>35</b>
<b>9.7 Diagrama Fase de Pruebas de Usuario (UAT) .....</b>	<b>36</b>

*8*

*cu 197*

*edp*

*1*

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

<b>9.8 Diagrama Fase Liberación y Cierre</b> .....	37
10. RESTRICCIONES .....	39
11. REPOSITORIO DE INFORMACIÓN .....	41
12. PERFILAMIENTO .....	42
13. REEMPLAZO DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	46
14. PLAN DE TRABAJO.....	47
15. PLAN DE RECEPCIÓN DE OPERACIÓN.....	47
16. PLAN DE ENTREGA DE OPERACIÓN A OTRO PROVEEDOR	49
17. RETIRO DE INFRAESTRUCTURA .....	50
18. PROCESO DEL BORRADO .....	51
19. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y ENTREGA DE LICENCIAMIENTO	52
20. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	52
21. VIGENCIA DEL SERVICIO .....	52
22. CALIDAD DE LOS SERVICIOS .....	52
23. MÉTODO DE EVALUACIÓN .....	53
24. FORMA DE ADJUDICACIÓN .....	53
25. ENTREGABLES.....	53
26. NIVELES DE SERVICIO.....	56
27. PENAS CONVENCIONALES.....	57
28. DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	59
29. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL PROVEEDOR PARTICIPANTE.....	62
30. NORMAS, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES .....	63
31. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO .....	64
32. FORMA DE PAGO .....	64
33. RESCISIÓN DE CONTRATO.....	64
34. CAUSAL DE RESCISIÓN: .....	65
35. TERMINACIÓN ANTICIPADA.....	66
36. CONFIDENCIALIDAD.....	67
37. RESPONSABILIDADES .....	68

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

38. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO ..... 69  
39. GLOSARIO DE TERMINOS ..... 69

*Calp*

*8*

*cu/PP*

El presente documento explica de manera detalla el alcance de nuestros servicios conforme al Anexo 12 Características técnicas del servicio.

## 1. INTRODUCCIÓN

En Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. entendemos que hace 45 años se constituyó el contrato fiduciario que dio principio a las labores del Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, actualmente denominado INFONACOT.

Tenemos claro que FONACOT se creó por decreto presidencial publicado el 2 de mayo de 1974, como respuesta del Gobierno Federal a las demandas de los trabajadores a través del Congreso del Trabajo, en el sentido de apoyar a la clase trabajadora con financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.

FONACOT es muy importante su labor de otorgar créditos para adquisición de bienes y servicios que contribuyan a elevar el nivel de vida de los trabajadores, incrementando su bienestar y el de sus familias.

El 24 de abril de 2006 nace con la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

De conformidad con el Artículo 1 de dicha Ley, 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.

En la actualidad 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.

Apoyando 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 Instituto FONACOT.

FONACOT es la entidad financiera líder de los trabajadores mexicanos, con una estructura sólida, eficiente y competitiva, que presta servicios de excelencia para el otorgamiento de créditos, y promover el ahorro, para su bienestar y el de su familia, a través de la mejora continua del proceso de originación y administración de crédito, con el cumplimiento de la normatividad aplicable dentro del SGC institucional; para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, aplicando principios y valores éticos.

FONACOT actúa bajo criterios que favorecen el desarrollo social y las condiciones de vida de los trabajadores y de sus familias. Además, ha ajustado su operación a las mejores prácticas del buen gobierno y se encuentra en una mejora continua quedando sujeto, entre otras, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

A la entrada en vigor de la Ley del 24 de abril de 2006, pasaron a formar parte del patrimonio del Instituto los recursos, activos, bienes muebles e inmuebles, derechos y obligaciones que formaban parte del patrimonio del Fideicomiso FONACOT.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Como causahabiente del Fideicomiso FONACOT, el Instituto se subrogó en todas sus obligaciones y derechos. El Fideicomiso FONACOT se extinguió el 10 de octubre de 2007. Con base en esta Ley, el Instituto FONACOT tiene las siguientes operaciones:

- i. Otorgar créditos a los trabajadores procurando las mejores condiciones del mercado a que se refiere el artículo 103 Bis de la LFT
- ii. Otorgar financiamiento a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios y garantizar dichas adquisiciones y pagos.
- iii. Contratar financiamientos conforme con lo previsto en la Ley del Instituto FONACOT y en las disposiciones aplicables en la materia.
- iv. Gestionar ante otras instituciones la obtención de condiciones adecuadas de crédito, garantías y precios que les procuren un mayor poder adquisitivo a los trabajadores
- v. Realizar operaciones de descuento, ceder, negociar y afectar los derechos de crédito a su favor y, en su caso, los títulos de crédito y documentos, respecto a financiamientos otorgados, entre otros.

## 2. ANTECEDENTES

Tenemos conocimiento que La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), emitió el 1 de diciembre de 2014, la Circular que contiene las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" (CUOEF), así como en sus resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación de fechas, 27 de agosto de 2015, 25 de enero de 2016, 24 de julio de 2017, 4 de enero, 26 de abril, 23 de julio y 15 de noviembre de 2018, 4 de noviembre de 2019, 9 de noviembre de 2020 y 16 de abril de 2021, en las cuales establece, entre otras obligaciones, los requerimientos bajo los cuales el Instituto FONACOT debe homologar sus procesos para sistematizarlos y estandarizarlos de acuerdo con las mejores prácticas de mercado, en particular, para los casos de identificación, evaluación y límites a la toma de riesgos, así como los requerimientos de capital por pérdidas inesperadas derivadas de la operación y la revelación periódica de dicha información.

Que tiene bajo el contrato No. I-SD-2018-107, correspondiente al servicio: "Servicio de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, administración de la Infraestructura del Software SAP, soporte y Mantenimiento de licencias GRP SAP y Success Factors, bajo esquema SAAS y sus convenios modificatorios con el cual se brindan diferentes servicios en el procesamiento y presentación de información a la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Tesorería, la Dirección de Integración y Control Presupuestal, la Dirección de Contabilidad y la Dirección de Recursos Materiales y Servicios. Generarles, las cuales llevan a cabo la administración de los recursos humanos, el control de los registros contables, el control de administración de las contrataciones y el pago a prestadores de servicios y la dispersión de pago a los trabajadores que solicitan sus créditos FONACOT, lo que es indispensable la renovación de la licencia del sistema SAP con soporte técnico y mejoramiento evolutivo, a efecto de asegurar la continuidad de su operación.

FONACOT tienen consideradas las siguientes actividades que se tendrán que observar por parte de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. a efecto de brindar y garantizar la continuidad operativa a FONACOT

Es por ello que FONACOT y para evitar suspensión de los servicios, este Instituto requiere llevar a cabo la renovación del licenciamiento de software SAP con soporte técnico y mejoramiento evolutivo, con el cual dará continuidad a la utilización en la solución integral para las actividades de: administración de los recursos humanos, el control de los registros contables, el control de

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.,  
RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

administración de las contrataciones y el pago a prestadores de servicios y la dispersión de pago a los trabajadores que solicitan sus créditos FONACOT, con lo cual se desprenderá dar continuidad al cumplimiento de las "Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento"(CUOEF), emitidas en el 2014 por la CNBV, modificadas mediante resoluciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 2015; 25 de enero de 2016; 24 de julio de 2017; 4 de enero, 26 de abril 23 de julio, 15 de noviembre de 2018, 4 de noviembre de 2019, 9 de noviembre de 2020 y 16 de abril de 2021.

Por ello es preponderante la necesidad que FONACOT se haga llegar a través de la renovación de licenciamiento SAP con soporte técnico y mantenimiento operativo a 143 mejoras evolutivas que se han realizado a través del tiempo, así como aquellas que se realicen durante la vigencia del contrato, a efecto de contar con un servicio especializados que de atención de requerimientos de las diferentes áreas que conforman FONACOT y que motivan y fundamentan unas de las múltiples tareas esenciales a efecto dar cumplimiento a:

- i. Otorgar créditos a los trabajadores procurando las mejores condiciones del mercado a que se refiere el artículo 103 Bis de la LFT
- ii. Otorgar financiamiento a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios y garantizar dichas adquisiciones y pagos.
- iii. Contratar financiamientos conforme con lo previsto en la Ley del Instituto FONACOT y en las disposiciones aplicables en la materia.
- iv. Gestionar ante otras instituciones la obtención de condiciones adecuadas de crédito, garantías y precios que les procuren un mayor poder adquisitivo a los trabajadores
- v. Realizar operaciones de descuento, ceder, negociar y afectar los derechos de crédito a su favor y, en su caso, los títulos de crédito y documentos, respecto a financiamientos otorgados, entre otros.

Su sistema SAP GRP ha sido de gran apoyo para la realización y ejecución de las tareas y actividades sustantivas de las áreas de Recursos Humanos, Tesorería, la Dirección de Integración y Control presupuestal, Dirección de Contabilidad y la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, así como para la resolución de necesidades operativas del día a día.

En sustento de contexto, observando las necesidades operativas, que derivan de una mejora continua del sistema, lo cual resulta más conveniente tanto operativa como económicamente, que el mismo se vea actualizado y fortalecido para un mejor manejo y eficacia en su aplicación, con lo cual se cubrirían de igual forma, los requerimientos de los Organismos y Entidades que regulan a FONACOT.

Es igual forma preponderante que el licenciamiento que se solicita renovar, se haga acompañar de dos componentes fundamentales para alcanzar el objetivo previsto a efecto de conservar la continuidad operativa de las áreas de FONACOT con el uso de 143 mejoras evolutivas que han sido desarrolladas a través del tiempo, así como aquellas que se realicen durante la vigencia del contrato, adicionando el soporte técnico y mejoramiento evolutivo, en virtud que FONACOT no cuenta y carece de la capacidad técnica y humana a efecto de atender todos y cada uno de los requerimientos y demandas en la automatización de procesos y procedimientos que faciliten y agilicen las tareas y procesos solicitadas y demandadas por las áreas sustantivas, las cuales deben ser cumplidas a través de la ejecución de tareas informáticas rutinarias, hasta la creación y puesta en operación de mejoras evolutivas que coadyuven a contar con una mayor eficiencia y eficacia hacia la atención al acreditado, por lo que es imprescindible la contratación en su conjunto para no comprometer la operación del día a día y por ende no paralizarla parcial o totalmente lo que conlleva a comprometer los objetivos de FONACOT.

edp

20/12/22

### 3. JUSTIFICACIÓN

Entendemos con base en la mención de la convocante que se cuenta con un contrato No. I-SD-2018-107 correspondiente al servicio "Servicio de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, administración de la Infraestructura del Software SAP, soporte y Mantenimiento de licencias GRP SAP y Success Factors bajo esquema SAAS y sus convenios modificatorios, con el cual se brindan diferentes servicios en el procesamiento y presentación de información a la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Tesorería, la Dirección de Integración y Control Presupuestal, la Dirección de Contabilidad y la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, las cuales llevan a cabo la administración de los recursos humanos, el control de los registros contables, el control de administración de las contrataciones y el pago a prestadores de servicios y la dispersión de pago a los trabajadores que solicitan sus créditos FONACOT, lo que es indispensable la renovación de las licencias del sistema SAP y soporte técnico y mejoras evolutivas, a efecto de asegurar la continuidad de su operación de las siguientes actividades a través de 143 mejoras evolutivas, así como aquellas que se realicen durante la vigencia del contrato a cargo de las diferentes áreas que conforman a FONACOT, coadyuvando de la misma manera a tareas transversales que a continuación, que solo algunas se enuncian:

1. Optimización de los recursos y el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, así como verificar la provisión de la información contable fiscal y financiera institucional y que esta sea completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna.
2. Coadyuvar a los procesos de otorgamiento de crédito, mecanismos de operación y desarrollo tecnológico con base en el Plan Estratégico de FONACOT, que permitan prever y evaluar los riesgos derivados del otorgamiento del crédito.
3. Contribuir con información vital para dirigir los procesos y programas de promoción de los productos y servicios que ofrece FONACOT a fin de alinear las acciones y mecanismos de operación con los planes Estratégico y de Negocios aprobados.
4. Asistir para la coordinación, ejecución, control y evaluación de las acciones que permitan garantizar la eficiencia, la eficacia, la economía, la optimización y el uso racional de los recursos humanos, materiales y presupuestales de FONACOT, de conformidad con la normatividad aplicable, así como el establecimiento de políticas, criterios, controles y directrices que contribuyan a eficientar la realización de las tareas vinculadas con la operación sustantiva.
5. Desarrollar la estrategia para implementar el proceso y modelos de administración integral de riesgos que permitan dirigir, administrar y controlar la exposición integral al riesgo de la institución, y asegurar el sano desarrollo del Instituto FONACOT, a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente en la materia, con base en los principios éticos de legalidad, lealtad, imparcialidad y eficiencia y los valores de cooperación, integridad, liderazgo, respeto a los derechos humanos, igualdad, no discriminación, equidad de género y rendición de cuentas.

Es vital y evidente que existe la necesidad obligatoria que FONACOT renueve lo antes posible el licenciamiento SAP con soporte técnico y mejoramiento evolutivo, a efecto de contar con un servicio especializado que de atención de requerimientos de las diferentes áreas que conforman FONACOT y que motivan y fundamentan unas de las múltiples tareas esenciales a efecto dar cumplimiento a:

- i. Otorgar créditos a los trabajadores procurando las mejores condiciones del mercado a que se refiere el artículo 103 Bis de la LFT
- ii. Otorgar financiamiento a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios y garantizar dichas adquisiciones y pagos.

- iii. Contratar financiamientos conforme con lo previsto en la Ley del Instituto FONACOT y en las disposiciones aplicables en la materia.
- iv. Gestionar ante otras instituciones la obtención de condiciones adecuadas de crédito, garantías y precios que les procuren un mayor poder adquisitivo a los trabajadores
- v. Realizar operaciones de descuento, ceder, negociar y afectar los derechos de crédito a su favor y, en su caso, los títulos de crédito y documentos, respecto a financiamientos otorgados, entre otros.

## 4. OBJETIVO GENERAL

Entendemos que FONACOT debe contar con el licenciamiento SAP con soporte técnico y mejoramiento evolutivo, a efecto de contar con un servicio especializados que de atención de requerimientos de las diferentes áreas que conforman FONACOT y que motivan y fundamentan unas de las múltiples tareas esenciales, en donde la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. proporcione la renovación del derecho de uso de licenciamiento para los componentes utilizados actualmente en FONACOT, acompañado de los componentes soporte técnico por parte del fabricante, así como el mejoramiento evolutivo para dar continuidad ininterrumpida a los trabajos del día a día de las áreas sustantivas a través de 143 mejoras evolutivas realizadas a través del tiempo, así como aquellas que se realicen durante la vigencia del contrato.

La herramienta de solución SAP, tiene dentro de sus alcances portafolio de soluciones para integrar la administración de presupuestos y las actividades de ejecución (administración de fondos) con las actividades de contabilidad y reportes financieros.

Las herramientas de SAP para el Sector Público, como los Government Resource Planning por sus siglas en inglés (GRP), es un software de aplicaciones para llevar a cabo las gestiones de los procesos de gobierno, que posibilitan que los organismos públicos cuenten con tecnología para hacer más eficiente el registro contable, posibilitar la automatización de procesos y la generación de reportes analíticos brindando información de manera transparente, oportuna y precisa y quedar habilitados de manera natural para la aplicación de la ley.

SAP de manera natural facilita la administración de cuentas y la clasificación y el rastreo de las operaciones contables. También habilita el registro y la integración presupuestaria, la consolidación y la publicación controlada de reportes. La plataforma tecnológica de SAP centraliza el control de las operaciones mediante la ejecución de transacciones.

Debido a que el registro es en línea, la información se deposita en formato trazable, con alta seguridad tanto en el acceso como en el control; con lo cual se generan reportes y tableros de manera automática, con la flexibilidad suficiente como para moldear los resultados y garantizar la disponibilidad de información de acuerdo con los requerimientos específicos de los roles de funcionarios públicos que hacen uso de la herramienta de manera cotidiana.

Ahora bien, dadas las necesidades operativas al interior de FONACOT es necesario que sean cubiertas las tareas del día a día, como aquellas que son solicitadas bajo demanda y en atención a los requerimientos de índole especiales que no son cubiertos por las funcionalidades propias de la herramienta. Es por ello por lo que es de suma importancia que la contratación de los servicios en cuestión sea de índole **bajo demanda** dada la naturaleza del servicio.

Por lo antes expuesto, es necesario apegarse a lo indicado en el artículo 47 inciso I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en la que se permite la celebración de **contratos abiertos** para adquirir bienes, arrendamientos y servicios que se requieran de manera

cep  
4/12/22  
al

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

reiterada.

## 5. SITUACIÓN ACTUAL

Es de nuestro entendimiento que FONACOT, hoy en día el sistema SAP representa el soporte automatizado para las áreas correspondientes a la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Tesorería, la Dirección de Integración y Control Presupuestal, la Dirección de Contabilidad y la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, llevan a cabo la administración de los recursos humanos, el control de los registros contables, el control de administración de las contrataciones y el pago a prestadores de servicios y la dispersión de pago a los trabajadores que solicitan sus créditos Instituto FONACOT, por lo que es indispensable la renovación de las licencias del sistema SAP, soporte operativo y mejoramiento evolutivo, a efecto de asegurar la continuidad de su operación.

A continuación, se indican las licencias y módulo de SAP que se operan en las diversas áreas del Instituto.

Licencia	Componentes	Módulos
Licenciamiento SAP	<p>Licencias del software SAP S4 Financials, para usuarios profesionales con base de datos HANA</p> <p>S4 Manager Self-Service User</p> <p>Licencia de Desarrollo para SAP S4 HANA</p> <p>Licencia nómina para S4 HANA para 1175 empleados</p> <p>Licencia S4 HANA TRM Treasury Risk Management</p>	<p>FM. Presupuestos.</p> <p>FI-GL. Contabilidad General y libro Mayor</p> <p>FI-CO. Contabilidad por centros de Costos.</p> <p>TR. Tesorería.</p> <p>FI-AP. Cuentas por pagar.</p> <p>VT. Viáticos.</p> <p>FI-AA. Activos fijos.</p> <p>MM. Gestión de materiales, almacenes y contratos.</p> <p>HR. Estructura de empleados, Tiempos y pago de nómina.</p> <p>TR&amp;M. Tesorería avanzada, deuda e Inversiones.</p> <p>WF. Workflows.</p> <p>PY. Cálculo de nómina.</p> <p>PA. Gestión de personal.</p>

A efecto de que la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. podamos considerar como parte de nuestro alcance y capacidad operativa del Instituto se relacionan los sistemas con los que SAP tiene interoperabilidad:

1. Portal de Bancos.
2. Sistema CREDERE (Core bancario).
3. Tableros BI.
4. Dispersión WEB.

La interoperabilidad de SAP al ser dinámica puede requerir de mantenimiento y/o adicionar nuevas funcionalidades de interacción con otros sistemas durante la vigencia del contrato.

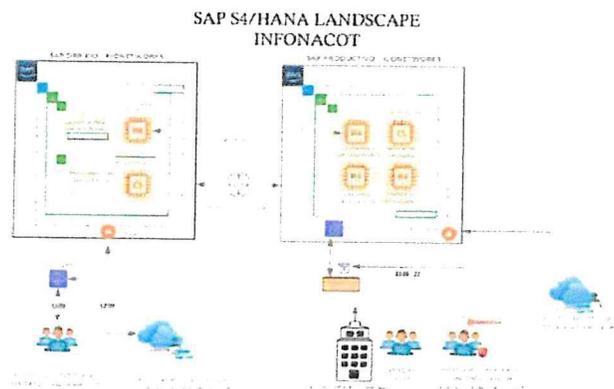
**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

Al día en que este requerimiento técnico se suscribe, el Instituto cuenta con 143 mejoras evolutivas que se han realizado para atender los requerimientos operativos de las diferentes áreas.

El sistema SAP sobre el que se generarán los servicios en la actualidad está conformado del siguiente conjunto de aplicativos que la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. tomaremos en consideración para ser soportados para su continuidad operativa:

Aplicativo SAP	Versión Actual	Manejador de Base de datos
S4	SAP S4 HANA 1809 SP 01	HANA 2.00.033.00.1535711040
SOLMAN	SAP SOLUTION MANAGER 7.2 SP 0	Oracle 12.2.0.1.0.6
NetWeaver	SAP NetWeaver 7.0	Runtime Oracle 11. g

**Diagrama operativo general, Figura 1**



## 6. OBJETIVO ESPECIFICO

Por medio de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., FONACOT daremos el servicio de la Renovación del derecho de uso de licenciamiento para los siguientes componentes: Licencias de SW S/4 HANNA, SAP Manager Selft Service, Desarrollo, Nómina, TRM; así como contar con el Soporte operativo y mejoramiento evolutivo a la aplicación, que incluya el monitoreo de la infraestructura y herramientas tecnológicas, apoyo técnico para la habilitación de nuevas tecnologías de SAP, mantenimientos a los aplicativos y ajustes o mejoras atendiendo los requerimientos de FONACOT, así como la atención de los incidentes, que deben ser atendidos a través de los servicios de soporte técnico y mejoramiento evolutivo.

*Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).*

*cedp*

*wk*

## 7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Como parte de nuestra Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. atenderemos la ejecución de los siguientes rubros, los cuales se enuncian a continuación:

1. Renovación de licenciamiento
2. Soporte técnico
3. Mejoras evolutivas

### 7.1 Renovación de licenciamiento

Con base en el requerimiento de FONACOT nuestro alcance considera la contratación de SW S/4 HANNA, SAP Manager Self Service, Desarrollo, Nómina, TRM, en virtud que requiere cumplir con los objetivos antes señalados, lo que hace indispensable contar con los servicios que a continuación se listan

Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada
Licencias de SW S/4 HANA	Licencia	200
S4 Manager Self-Service User	Licencia	70
Licencia de Desarrollo para SAP S4 HANA	Licencia	1
Licencia Nómina para S4 HANA para 1175 empleados	Bloque de 500	3
Licencia S4 HANA TRM Treasury Risk Management	Bloque	10

### 7.2 Soporte Técnico

Con base en el requerimiento de FONACOT nuestro alcance de Soporte técnico tiene como objeto apoyar a los usuarios del sistema SAP en todos los módulos y las 143 mejoras evolutivas, así como aquellas que se realicen durante la vigencia del contrato, que se encuentran implementados en FONACOT, a su vez se deberá asegurar la operación de los procesos de negocio relacionados con el manejo transaccional (operación) de los usuarios de SAP, sin dejar de observar y atender los ambientes de producción, desarrollo, calidad y DRP, asegurando los aspectos de calidad, avances, tiempos y riesgos de los servicios.

***Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).***

Para otorgar el servicio de Soporte técnico a la operación, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. llevaremos a cabo las siguientes actividades durante la vigencia del contrato:

8

CDP

WIRE

cl

### 7.3 Atención a incidentes y requerimientos operativos como mínimo

a) Módulo Basis, apego a lo solicitado en el Numeral XX "Niveles de Servicio"

Mantenimiento (Altas, Bajas y Cambios) y apoyo operativo en:

1. Cuentas y Claves de Usuarios
2. Generación y en asignación de Roles
3. Configuración y Acceso al Sistema por SAP Logon
4. Adicionar y configurar Impresoras al sistema
5. Validaciones en Cambios de Horario
6. Programación y Ejecución de JOB (Procesos Batch)
7. Ejecución de Órdenes de Transportes
8. Creación y modificación de directorios en AL11
9. Reinicios del Sistema por sanidad

***Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).***

b) Módulos, en apego a lo solicitado en el Numeral XX "Niveles de Servicio"

- Configuración, programación y operación de JOBs (procesos Batch).
- Apoyo para la obtención e impresión de reportes y/o formularios operativos del sistema.

i. Tesorería

Mantenimiento a reglas de negocio y soporte a funcionalidad y operación de:

1. Contabilización de movimientos bancarios
2. Depósitos, Dispersión de pagos, fondeo y cheques
3. Bancos propios y vías de pago
4. Fondos fijos y libros de caja
5. Vías y protección de pagos
6. Protección de cheques
7. Pagos referenciados
8. Saldos
9. Pólizas automáticas y operativas

ii. Recursos Humanos

Configuración, asesoramiento y soporte a la operación a reglas de negocio en caso de requerirse en las siguientes funcionalidades:

1. Datos maestros de empleados
2. Estructura organizacional
3. Registro y operación de conceptos e infotipos de nomina
4. Calculo y contabilización de la nomina
5. Generación de recibos nomina

iii. Integración y Control Presupuestal

Configuración, asesoramiento y soporte a la operación a reglas de negocio en caso de requerirse en las siguientes funcionalidades:

1. Contratos, partidas del gasto, suficiencias y asignaciones presupuestales
2. Contabilización de documentos de Gastos de viaje, fondos fijos
3. Contabilización y pagos de documentos por cadenas productivas NAFIN y tesorería.

cedp

u/100

al

J

8

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

4. Asignación de presupuesto y contabilización de facturas

iv. Viáticos y Comisiones

Configuración, asesoramiento y soporte a la operación a reglas de negocio en caso de requerirse en las siguientes funcionalidades:

1. Carga de comprobantes de gastos

v. Recursos Materiales y Servicios Generales

Configuración, asesoramiento y soporte a la operación a reglas de negocio en caso de requerirse en las siguientes funcionalidades:

1. Contabilización de documentos con problemas para contabilizar Registro y actualización de datos de proveedores y acreedores "business partner"
2. Registro, asignación presupuestal y contabilización de solicitudes de pedido y pedidos en el sistema
3. Registro y contabilización de movimientos de almacén

c) Módulos, en apego a lo solicitado en el Numeral XX "Niveles de Servicio"

En la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. consideraremos tareas en atención a los usuarios de cualquiera de los módulos descritos:

- Generación y entrega de información y/o reportes en formato digital como (.pdf, .csv, texto, etc.).

i. Finanzas

- a) Procesamiento en lotes de movimientos masivos operativos
  1. En generación de pólizas para compensación, descompensación y conciliación de movimientos bancarios y contables
  2. Operación, carga y contabilización de Extractos Bancarios
- b) Mantenimiento a reglas de negocio y soporte a funcionalidad y operación de Portafolios, productos e instrumentos financieros:
  1. Precios, intereses y rendimientos
  2. Vectores de productos financieros
  3. Minusvalías y plusvalías
  4. Índices "rendimiento"
  5. Pensiones y primas
  6. Amortizaciones
  7. Derivados
  8. Boletines
  9. Saldos
  10. Fondos de Inversión
  11. Cupones.
  12. Pólizas automáticas y operativas

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

ii. Recursos Humanos

Configuración, asesoramiento y soporte a la operación a reglas de negocio en caso de requerirse en las siguientes funcionalidades:

1. Conceptos e infotipos de la nomina
2. Generación de información CFDI

iii. Integración y Control Presupuestal

Configuración, asesoramiento y soporte a la operación a reglas de negocio en caso de requerirse en las siguientes funcionalidades:

1. Apoyo en la carga presupuestal anual
2. Configuración, Registro y disposición de reportes al INAE

iv. Contabilidad

Configuración, asesoramiento y soporte a la operación a reglas de negocio en caso de requerirse en las siguientes funcionalidades:

1. Apoyo para ejecutar el cierre anual para los activos fijo, estados de resultados y consolidación de cifras por sociedad
2. Ejecución y reportes de los estados financieros
3. Ejecución y reportes para la CUOEF
4. Proceso y contabilización de las amortizaciones
5. Ejecución de traslados de cuentas y movimientos contables
6. Cierres Contables y de periodos

v. Comisiones y Viáticos

Configuración, asesoramiento y soporte a la operación a reglas de negocio en caso de requerirse en las siguientes funcionalidades:

1. Estructura de autorización en comisiones y viáticos (workFlow)
2. Contabilización de comisiones, anticipos, gastos de viaje, carga de comprobantes de gastos

En el caso de la existencia de una tarea que no sea enunciada en este apartado, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. habilitaremos por default con un tiempo máximo de atención de 4 (horas) llevando a cabo los ajustes correspondientes en los procesos administrativos técnicos para su atención; o en su caso, se llevará a cabo el análisis correspondiente entre la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. y las áreas involucradas al interior de FONACOT.

De la misma manera, y como parte del Soporte Técnico relacionado con el Licenciamiento, se deberán de atender los siguientes requerimientos por parte de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. sin costo adicional para FONACOT:

Requerimiento	Descripción
Servicio de Soporte Técnico de Licenciamiento	Generación de tracks de soporte técnico durante la vigencia del contrato Acceso a recursos vía página web
Servicio de mantenimiento	Acceso a parches.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

correcciones de errores	Acceso a mantenimientos mediante la página o correo electrónico Notificaciones de problemas y/o cambios en productos
Integración de la Plataforma	La solución debe contar con un framework único que pueda crecer de forma modular y estén todos los módulos integrados, donde además se compartan metadatos. Con la finalidad de reducir los costos de operación, la plataforma deberá de estar construida con la misma tecnología.
Colaboración	Plataforma que soporta múltiples usuarios y proyectos colaborativos
Actualizaciones	Notificaremos a FONACOT la liberación de nuevas versiones del producto por parte de fabricante, quedando a consideración su instalación e implementación.

### 7.3 Tareas Rutinarias

En el entendido de brindar una continuidad a la operación de FONACOT, nosotros la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. brindaremos apoyo técnico y operativo a través de configuraciones, sugerencias, directrices en atención al producto contratado, seguimiento de mantenimientos intrínsecos de la herramienta, etc. que sean necesarias para la operación, entre las cuales se enuncian las siguientes, así como ser de carácter enunciativo más no limitativo en beneficio del servicio:

FONACOT, cuenta con un contrato vigente que brinda la infraestructura tecnológica suficiente en la cual se suministra y aloja equipos servidores con distintos fines como los son almacenar y procesar información, así como para desplegar servicios y aplicaciones, sin dejar a un lado los servicios básicos como respaldados, telecomunicaciones, energía eléctrica, y seguridad lógica ante posibles ataques informáticos, lo cual es representada en la Figura 1. Es lo por lo cual que el alcance de este requerimiento no observa en sus objetivos, el suministro, instalación, implementación y puesta en operación de equipos servidores para la renovación de la Licencia SAP, así como para las tareas de alojamiento de información y procesamiento que de este requerimiento emanen, por lo cual la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. haremos uso de los servidores e infraestructura actual para el desarrollo de las actividades solicitadas. En el caso de requerir en el ámbito de servidores y otro servicio de centro de datos, este tendrá que ser requerido al Instituto de manera oficial, acompañada de su justificación técnica y de servicio, para que FONACOT analice su viabilidad técnica y económica y posible autorización a través del servicio contratado con un tercero.

- i. En la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. seremos responsables de la operación, mantenimiento y su continuidad de los aplicativos y bases de datos relacionado son los sistemas satélites a efecto de dar disponibilidad operativa a FONACOT sin dejar a un lado todos y cada uno de los módulos y procesos activos; para lo cual se llevará la entrega formalizada y de manera ordenada, de las cuentas y claves de acceso con privilegios de administrador de los aplicativos y bases de datos que estarán bajo su administración.
- ii. Continuidad operativa de HANA System Replicación "DRP" (configuración, comunicaciones, etc.).
- iii. Coadyuvar en las tareas de implementación de Parches y/o actualizaciones para aseguramiento de la Seguridad en sistemas operativos.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

7. El personal que estará laborando en las instalaciones del Instituto, deberá estar debidamente identificado con credencial de identificación emitida por la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. vigente.
8. FONACOT proveerá el espacio físico y dará acceso a los servicios que se requieran para que las actividades se lleven a cabo en las mejores condiciones; como acceso a la red, energía u otros que el proveedor deberá solicitar al administrador del contrato.

#### 7.4 Monitoreo de la plataforma e infraestructura

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. proponemos utilizar la funcionalidad del sistema SAP Solution Manager de FONACOT para el monitoreo del servicio y de la infraestructura.

***Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).***

1. El acceso al portal de monitoreo será a través de servicio web debidamente seguro y cifrado; el cual será validado y liberado por el área de seguridad de FONACOT.
2. El portal deberá de tener la facilidad de obtención de reportes a nivel usuario de FONACOT, los cuales serán totalmente independientes a los reportes solicitados como entregables mensuales.
3. Acceso para al menos a 4 usuarios con sesiones simultáneas por FONACOT.
4. Deberá de permitir la visualización en tiempo real a través de gráficas, tableros y/o semáforos los siguientes componentes como mínimo:
  - i. Performance del Sistema SAP en Productivo
  - ii. Comportamiento Uso Memoria SWAP en Productivo
  - iii. Disponibilidad Base de Datos HANA Productivo
  - iv. Crecimiento de las unidades lógicas del sistema SAP en Productivo
  - v. Crecimiento de la Base de Datos HANA en Productivo
  - vi. Estatus de Replicación del ambiente productivo en site secundario "DRP"
5. Deberá de permitir la generación, configuración y puesta en operación de alertas en función de los umbrales operativos, los cuales serán determinados por nosotros y FONACOT de los siguientes conceptos:
  - i. Performance del Sistema SAP en Productivo
  - ii. Comportamiento Uso Memoria SWAP en Productivo
  - iii. Disponibilidad Base de Datos HANA Productivo
  - iv. Crecimiento de las unidades lógicas del sistema SAP en Productivo
  - v. Crecimiento de la Base de Datos HANA en Productivo
  - vi. Estatus de Replicación del ambiente productivo en site secundario "DRP"
  - vii. Uso de recursos de los servidores en que operan los sistemas productivos (memoria, espacio disponible en disco y procesamiento).
6. La visualización de información de monitoreo, como de las alertas se consideran mínimas y enunciativas más no limitativas, las cuales en la vigencia del contrato podrán aumentar en común acuerdo con nosotros en beneficio del servicio.
7. El portal de monitoreo deberá de tener las siguientes características operativas:
  - i. Tener una disponibilidad mínima del 98% mensual
  - ii. Conservar la información durante la vigencia del contrato
  - iii. Ser accesible solo al interior de FONACOT, para lo cual se brindarán los medios tecnológicos para su puesta en operación; energía eléctrica, conexión a la red de datos, Unidades de Rack, reglas de comunicación y accesos TCP/UDP, correo electrónico para la clasificación y despacho de información.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

- iv. Mantenimiento (Altas, Bajas y Cambios) a parámetros del sistema (adicionar memoria, almacenamiento, puertos, etc.).
- v. Mantenimiento a Base de Datos HANA depuración logs.
- vi. Programación y ejecución de Copias de Mandante.
- vii. Generación y entrega de reportes y/o Información técnica del sistema SAP (bitácoras transaccionales, accesos, etc.).
- viii. Continuidad operativa de las interacciones o transferencia de información de Aplicativos Satelitales en el ámbito de competencia del SAP (Credece, Bancos, Dispersión WEB, Nafin, Inae, Tableros BI, etc.).
- ix. Actualización y/o corrección de los ambientes productivos del SAP, así como en las bases de datos ocasionada por alguna falla o interrupción generando un error en el sistema y que requiera intervención inmediata.
- x. Mantener las configuraciones operativas de los 143 módulos o mejoras evolutivas que se encuentran operando, considerando el crecimiento del sistema resultado de la optimización y mejoras de las funcionalidades de SAP.
- xi. Llevar a cabo la aplicación de parches, notas y demás actualizaciones que sean liberadas en el mercado por el fabricante, para lo cual deberá informar previamente a FONACOT, acompañado de reporte de las implicaciones y beneficios que sean pertinentes, con el objeto de que FONACOT instruya la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. la aplicación de la citada actualización.
- xii. Aplicación de recomendaciones en el ámbito de seguridad que FONACOT requiera e indique, con el objeto de solventar observaciones de los órganos fiscalizadores.
- xiii. Brindar apoyo a las actividades relacionadas a la configuración, implementación y operación de los ambientes productivos del SAP por migración de infraestructuras de acuerdo con lineamientos operativos del Instituto.
- xiv. Proponer soluciones a los riesgos e incidentes(tickets) recurrentes en la operación.
- xv. Activación y operación en ambiente DRP en caso de presentarse contingencia mayor en el centro de datos principal o primario, se reinicien operaciones de los ambientes productivos del SAP S/4 HANA en el centro de datos alterno o secundario conforme lo solicitado por FONACOT.
- xvi. Participar y coadyuvar en la planeación en las iniciativas que la Coordinación de Estrategia Digital Nacional impulse en atención a El Acuerdo del pasado 6 de Septiembre de 2021; tales como migración a IPV6 y coadyuvar en la aplicación de las políticas del Marco de Gestión de la Seguridad de la Información (MGSi).
- xvii. En la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. suministraremos el equipo de cómputo para el desarrollo de sus actividades, para lo cual deberá de:
  1. Hacer de conocimiento del Instituto la relación del equipo de cómputo que ingresará a las instalaciones para su registro y control institucional durante la vigencia del contrato.
  2. Hacer de conocimiento al Instituto los equipos servidores y terminales de trabajo que se utilizaran en la Mesa Especializada de Servicio para la atención y seguimiento de incidentes y mejoras evolutivas.
  3. Dar a conocer cualquier otro dispositivo de cómputo, telecomunicaciones y seguridad que a ser utilizado para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato.
  4. En el caso de retiro, deberá apegarse al procedimiento de borrado seguro descrito en este requerimiento técnico.
  5. Apegarse a las normatividad y reglamento de seguridad y uso de las instalaciones.
  6. Apegarse al reglamento y procesos que en ámbito de tecnologías de la información y comunicaciones deberá de observar.

### 7.5 Mejoras evolutivas, servicio bajo demanda

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. conformaremos equipos de trabajo con base en la tecnología en hardware y software con la cual opera la solución SAP, con lo que deberá de atender las mejoras evolutivas que FONACOT le solicite a efecto de mejorar y/o automatizar los procesos y productos en el Sistema SAP, o en su caso, para atender recomendaciones y aplicación de normatividades al interior de FONACOT, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, entes fiscalizadores o en su caso cualquier otra normatividad que le sea aplicable.

Las mejoras evolutivas se observan como aquellas solicitudes que llevarán a cabo trabajos de modificación al código y/o configuración del propio aplicativo, con el objeto de brindar continuidad operativa bajo este escenario técnico.

Todas las mejoras evolutivas, desarrollos nuevos, así como accesorios tales como scripts o rutinas por lotes que sean creados y necesarios para la operación de los aplicativos tanto las ya realizadas como aquellas que solicite el Instituto, una vez concluidas o en cualquiera de sus etapas de desarrollo pasarán a ser propiedad o ser titular el Instituto, lo cual será llevado a cabo a través de un escrito en hoja membretada y firmada por el representante legal de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. hacia el Instituto a través del Administrador del contrato en donde se indique todos los desarrollos que realizó la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. y los que se encuentren es etapa de desarrollo, serán propiedad del Instituto o será titular sin que exista reclamo jurídico y/o administrativo por parte del mismo.

Para la atención a las mejoras operativas, estas serán requeridas, se brindará seguimiento y serán atendidas a través de la asignación de ticket de la Mesa Central de Servicios (MCS) de FONACOT, así como cumplir mínimamente con lo siguiente:

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. tendremos como alcance los siguientes Hitos, los cuales podrán ser enunciativos mas no limitativos durante la vigencia del contrato en razón de las posibles mejoras en los procesos de atención, levantamiento de requerimientos, pruebas en ambiente de desarrollo, preproducción y producción.

1. Deberá de asegurar la continuidad operativa.
2. Deberá de Implementar Soluciones tecnológicas que le sean solicitadas y encomendadas por FONACOT.
3. Deberá de dar apegarse a los procesos de atención de requerimientos o SDLC (Systems Development Life Cycle):
  1. Envío de Solicitud
  2. Recepción y validación de Solicitud
  3. Entendimiento de Requerimiento
  4. Autorización y vo.bo. del Subdirector del área requirente.
  5. Pre-análisis
  6. Estimación y Planeación
  7. Construcción
  8. Pruebas de Calidad
  9. Autorización y Visto Bueno del Subdirector del área requirente de la estimación
  10. Entrega a ambiente de pruebas y/o pre-producción
  11. Pruebas del aplicativo

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

12. Pruebas de seguridad
13. Entrega a Ambiente de Producción
14. Liberación
15. Seguimiento y Cierre
16. Soporte técnico

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. incluiremos dentro de este apartado de atención las actividades siguientes:

1. Seguimiento de solicitudes de servicio.
2. Atención de solicitudes revisadas y autorizadas previamente por personal de FONACOT
3. Modificación al código y/o configuración del propio aplicativo, mediante el Servicio de Mantenimientos Menores, registrando y actualizando en el Repositorio de Información y en la documentación respectivamente.
4. Modificación a la arquitectura y/o configuración de la misma en el caso de que sea necesario, la cual tendrá que ser expuesta por la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., y será analizada y autorizada por FONACOT.
5. Análisis de Causa Raíz y actualización de la base de conocimientos, mediante el Servicio de soporte técnico y mantenimiento operativo.
6. Solución y recuperación, registro y cierre de solicitudes de servicio atendidas en el segundo nivel.
7. Elaborar el reporte de los niveles de servicio (SLA)
8. La MES escala o envía al Líder Técnico de FONACOT a Solicitud de Servicio para que verifique el contenido de su información y de esta forma se dé inicio al proceso de validación y aprobación.
9. Los equipos de trabajo de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. deberán estar disponibles en tiempo y forma para atender los servicios de Mejoras evolutivas.

Cabe hacer mención, que a la Solicitud de Servicio le será asignado un número identificador (Ticket de Requerimiento).

Para el caso de las solicitudes de servicio que se hayan solucionado pero que en el Sistema Informático presente otra vez la misma falla, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. deberá realizar lo siguiente:

1. Solucionar nuevamente la falla presentada mediante la garantía siempre y cuando se encuentre dentro del periodo vigente de la misma la cual esta descrita en el inciso 7 "Restricciones" de este mismo Numeral II "Tareas Rutinarias", y deberá atender la Solicitud de Servicio correspondiente, con una nueva solicitud de Servicio que la solicitará preferentemente el Usuario Funcional en caso de no suceder así el Líder Técnico de FONACOT podrá levantar la Solicitud de Servicio, sin costo alguno para FONACOT; llevando a cabo dichas pruebas en ambiente pre-productivo las veces que sea necesario; y la cual será liberada al siguiente proceso a satisfacción del Instituto, sin dejar de observar los niveles de servicios correspondiente para este caso.
2. En caso de que la falla presentada se encuentre fuera del periodo de garantía se tendrá que levantar una nueva solicitud de Servicio que la solicitará preferentemente el Usuario Funcional en caso de no suceder así el Líder Técnico de FONACOT podrá levantar la Solicitud de Servicio para solucionar nuevamente la falla presentada y el equipo de trabajo de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V.,

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. debemos solucionar la falla presentada, pero previamente deberá realizar sin costo alguno para **FONACOT** lo siguiente y sin dejar de observar los niveles de servicio para este caso:

- a. Analizar la causa Raíz (RCA por sus siglas en inglés) del problema y presentar a consideración del Líder Técnico Responsable del Sistema la o las propuestas tecnológicas a realizar para la solución definitiva del incidente presentado.
- b. Los Servicios donde aplican el análisis de Causa Raíz son los siguientes relacionados con su problemática conforme a la siguiente tipificación:
  - i. Impide el acceso al aplicativo a nivel general, o que tiene una degradación general en su operación
  - ii. Solicitud urgente que requiere de atención inmediata, está será aplicable a cualquier tipo de sistema que sea sustantivo, transversal o administrativo y de apoyo.
  - iii. Impide el correcto funcionamiento del aplicativo informático o que afecta a nivel regional, o a múltiples usuarios.
  - iv. Cualquier atención a Solicitud de Servicio relacionadas con aplicativos de criticidad alta.
  - v. Afecta a funciones del aplicativo, o a un número reducido de usuarios.
  - vi. Cualquier atención a incidencias relacionadas con aplicativos de criticidad media
  - vii. Menor impacto, al tener disponibilidad o accesibilidad a la información por otras vías, aplicativos de prioridad baja
  - viii. Cualquier atención a Solicitudes de Servicio relacionadas con aplicativos.

## 7.6 Mesa Especializada de Servicios.

### 7.6.1 Requerimientos

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. proporcionaremos el servicio de Mesa Especializada de Servicios de SAP de acuerdo con los siguientes requerimientos:

1. Implementar en sus instalaciones el servicio, de manera dedicada y cumplir con los requerimientos de niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.
2. Suministrar la infraestructura de telecomunicaciones a efecto de tener interconexión con el uso de conexiones de Red a la Red de **FONACOT** mediante los protocolos de ruteo, puertos TCP y medidas de seguridad que **FONACOT** le indique; de igual forma, dicha interconexión será con el uso de la configuración VPN Site to Site o punto MPLS, según la regla de negocio que sea la conveniente para ambos entes. La citada conexión deberá estar a cargo, tanto administrativa como operativamente de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.
3. Atender las reuniones que solicite el administrador del contrato de **FONACOT** o el personal que designe para establecer todo lo que sea necesario administrativa y técnicamente para la atención del punto anterior.
4. Atender al inicio del servicio las reuniones que solicite el administrador del contrato de **FONACOT** o el personal que designe para establecer, el flujo de operación de la integración de la Mesa Central de Servicios de **FONACOT** con la MES de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.
5. Alinear la herramienta de la MES a lo indicado a las buenas prácticas establecidas en el ITIL v3 o superiores y a El Acuerdo publicado en el DOF el 6 de septiembre de 2021 en materia

ewp

44 182

et

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y la Seguridad de la Información en la Administración Pública Federal, las actualizaciones o de la normatividad que lo sustituya.

6. Incluir en la herramienta de la MES los módulos de:
  - a. Recepción de reportes
  - b. Solicitudes de servicio o de información
  - c. Incidentes y problemas,
  - d. Manejo de incidentes,
  - e. Manejo de problemas,
  - f. Gestión de cambios
  - g. Reportes de estadísticas e indicadores,
  - h. Tratamiento de órdenes de servicio.
  - i. Las Solicitudes de Servicios e Incidentes (Ticket) solo pueden cerrarse a petición del solicitante y la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. anexaremos la documentación de la atención y solución que aplique.
7. Para el seguimiento de ticket deberá de tener la siguiente información, la cual es enunciativa más no limitativa a efecto del seguimiento puntal solicitado:
  - i. Identificador de ticket
  - ii. Estatus
  - iii. Personal asignado para su resolución
  - iv. Fecha de inicio
  - v. Fecha de Asignación
  - vi. Fecha de solución
  - vii. Fecha de cierre
  - viii. Prioridad
  - ix. Categoría
  - x. Grupo resolutor asignado
  - xi. Agente que atendió requerimiento
8. Los módulos antes mencionados son enunciativos mas no limitativos.
9. Iniciar operaciones formalmente al inicio de los servicios contratados y de manera formal en un plazo no mayor a los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del contrato.
10. Operar en un horario de servicio de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs. durante toda la vigencia del contrato brindando la atención de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico.
11. Proporcionar al inicio del servicio, al administrador del contrato de FONACOT o el personal que designe, los números telefónicos fijos y móviles, correos electrónicos de equipo de trabajo del servicio de "El proveedor".
12. Proporcionar durante toda la vigencia del contrato atención y soporte a la herramienta de la MES para mantener funcionando de forma ininterrumpida la operación del servicio." sin costo adicional para FONACOT.
13. Deberá proporcionar teléfonos, contacto, correo electrónico y matriz de escalación de atención de tickets.
14. Deberá contemplar una disponibilidad del servicio del 98% mensual.

### 7.6.2 Implementación

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. realizaremos sin costo alguno para **FONACOT** lo siguiente:

- a) Implementar una Mesa Especializada de Servicios para el Servicio de la herramienta SAP dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del servicio.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

- b) Integrar en paralelo con el punto anterior la Mesa Especializada de Servicios con la Mesa Central de Servicios de **FONACOT** de tal forma que interoperen la herramienta de la Mesa Central de Servicios de **FONACOT** con la herramienta de la Mesa Especializada de Servicios de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.
- La implementación e integración deberán estar concluidas dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo del servicio, en caso de no cumplirse se aplicarán las deductivas y penas convencionales.
- El detalle técnico para la conexión con la Mesa Central de Servicios de **FONACOT** será proporcionado a la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., en un periodo máximo de 5 días naturales a partir de la notificación de adjudicación del servicio. Tomando en cuenta que el servicio de conexión y enlace será suministrado por la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. en el servicio y será sin costo para **FONACOT**.
- c) Proponer y configurar con previa autorización de FONACOT los flujos de trabajo de gestión de incidentes, solicitudes de servicio, gestión de problemas y gestión de cambios, además de establecer los roles de acuerdo con el archivo maestro con base en los flujos que el Administrador del Contrato o el personal que designe le proporcione al la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. en un periodo máximo de 5 días naturales contados a partir de la notificación de adjudicación del servicio, lo anterior y será sin costo para **FONACOT**.
- d) El Instituto a su vez, entregará los flujos de atención a la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. ganador a efecto de llevar a cabo las mesas de trabajo correspondientes.
- e) Configurar la herramienta de la Mesa Especializada de Servicios (MES) dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo del servicio para que:
- Reciba de la Mesa Central de Servicios solicitudes y reportes de incidencias (INC), problemas (PB) y requerimientos (REQ) para su atención de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.
  - Campos de información que serán enviados o recibidos de la Mesa Central de Servicios de **FONACOT** a la MES y viceversa para solicitudes e incidentes.
  - Alertas de notificación por intercambio de información de la Mesa Central de Servicios de **FONACOT** a la MES y viceversa.

**Atención del Servicio de la Herramienta SAP, previo a la IMPLEMENTACIÓN de la Mesa Especializada de Servicio.**

Durante el primer mes del servicio, es decir, antes de la implementación de la MES la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. atenderemos las Solicitudes de Servicio registrando las atenciones en herramientas de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. o en su caso serán registradas en el MCS de FONACOT a efecto de que permitan posteriormente integrar la información cuando ya se encuentre implementada la MES, así mismo atenderá y dará solución a las solicitudes de Servicio con los equipos de trabajo iniciales que se solicitan en cada servicio y deberán ser conforme a los niveles de servicios solicitados; y las penas convencionales y deductivas generadas en ese periodo, serán trasladadas, calculadas, ejecutadas, desglosadas y cobradas en la facturación correspondiente al primer mes posterior a la implementación de la MES presentada para su cobro.

edp

u/r

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

FONACOT requiere que la Mesa Especializada de Servicio de la Proposición Conjunta de:  
ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y  
OPTISOFT, S.A. DE C.V., este conformada por el siguiente personal y con los siguientes perfiles:

1 Administrador

1 Líder

4 Operadores, los cuales pueden variar en número dependiendo de la carga de trabajo que se  
tenga para la atención del servicio

#### **Administrador de la Mesa Especializada de Servicio del Proveedor**

##### **Estudios**

- Título o Cédula profesional de licenciatura y/o maestría, en sistemas, computación, informática o área afín.

##### **Certificaciones**

- Certificado vigente de la Certificación ITIL Leader

##### **Experiencia:**

Curriculum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:

- Al menos 1 año de experiencia con especialización en operación coordinación, supervisión de Mesa de Servicios de TIC para entidades públicas o privadas, implementando mejores prácticas en la atención a usuarios; la definición de métricas de la operación, supervisión de los acuerdos niveles de servicio y acuerdos de niveles operativos.

#### **Líder de la Mesa Especializada de Servicio del Proveedor**

##### **Estudios**

- Título o cédula profesional de la licenciatura en sistemas, computación, informática o área afín, titulado o comprobante de pasante.

##### **Certificaciones**

- Diploma del Curso en herramientas de gestión de requerimientos.

##### **Experiencia:**

Curriculum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:

- Al menos 2 años como responsable de Mesa de Servicios de TIC.
- Al menos 2 años de experiencia en diseño y documentación de procesos y configuración de flujos de trabajo de gestión de incidentes, solicitudes de servicio, gestión de problemas y gestión de cambios para proyectos para entidades públicas o privadas.
- Al menos 2 años con dominio en herramientas gestión de requerimientos

#### **Operadores de la Mesa**

##### **Estudios**

- Título o Cédula Profesional de la licenciatura en sistemas, computación, informática o área afín, o Técnico Superior Universitario o comprobante de pasante o carrera trunca.

##### **Experiencia:**

Curriculum Vitae con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:

- Al menos 1 año de experiencia en el levantamiento y especificación de requerimientos, así como traducción de requerimientos de negocio a requerimientos técnicos para proyectos de TIC en el sector público o privado.
- Al menos 1 año de uso de herramientas de gestión
- Conocimientos en:
  - a. Atención de Solicitudes de Servicio en un tiempo no mayor a una hora.
  - b. Registro de solicitudes.
  - c. Clasificación inicial de las solicitudes.
  - d. Seguimiento de solicitudes.
  - e. Documentación de resolución de solicitudes atendidas en este nivel.
  - f. Cierre de solicitudes.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

- g. Escalamiento a otros servicios y/o niveles de atención.
- h. Solución de Incidencias

En el caso que FONACOT requiera que la MES se sitúe operativamente en sus instalaciones, FONACOT facilitará la conexión a su red de datos bajo la condición de que el personal de "El Proveedor" cumpla con las políticas de seguridad y uso, establecidas por el Instituto.

El personal de la MES ya sea por condiciones sanitarias o de otra índole podrá en forma parcial o total trabajar en un esquema remoto y durante la vigencia del Contrato con base a las necesidades de **FONACOT**.

Será responsabilidad de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. donde proporcionaremos los recursos técnicos y humanos suficientes a efecto de garantizar el servicio que prestará la MES.

El resto del personal de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. los ubicaremos en nuestras instalaciones, sin que esto impacte en los tiempos y la metodología de desarrollo de los proyectos, así como la efectiva comunicación con el personal ubicado en las instalaciones del Instituto.

Sólo si fuese necesario, el Instituto facilitará la conexión a su red de datos bajo la condición de que el personal de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. cumpliremos con las políticas de seguridad y uso, establecidas por el Instituto.

FONACOT tendrá la facultad de si así lo requiere sustitución o reemplazo de algún recurso humano que integre la Mesa Especializada de Servicios durante la vigencia del contrato; sometiéndose a la siguiente directriz:

7 (siete) días naturales como máximo para cubrir cualquier o perfil catalogado en este anexo contados a partir del día siguiente natural a la notificación oficial

*Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).*

## 8. DIRECTRICES PARA LAS MEJORAS EVOLUTIVAS

En los requerimientos descritos en los tickets y que sean clasificados para mejoras evolutivas, se deberá de atender las siguientes directrices:

1. La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. asignaremos un Gestor de Proyecto para el control y seguimiento de las fases de los Tickets, se deberá gestionar los Ticket como un **Proyecto** de acuerdo con las mejores prácticas a nivel internacional del Project Management Institute PMI

### 8.1 Plataforma Tecnológica

- a. La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. utilizaremos la Arquitectura de Software definida en el producto SAP; así como respetar y mantener las configuraciones, integraciones, comunicaciones y procesos que al día en que se lleve a

Paseo de la Reforma 403, Int 901, Col Cuauhtémoc, CDMX

Of. (55) 55 2462 0305 [www.akconsulting.com.mx](http://www.akconsulting.com.mx)

TEC 25 de 626

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

cabo la adjudicación y durante la vigencia del contrato; al menos que FONACOT requiera alguna modificación que por su propia operación le solicite a la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.

b. La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. aprovecharemos los componentes y productos existentes en la arquitectura SAP, con lo que deberá garantizar la continuidad operativa y sin degradación del mismo.

**8.1.1 Metodología de Estimación:** La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. utilizaremos alguna de las Metodología de Estimación de Esfuerzo para el desarrollo de Software de Juicio de Expertos, Puntos Cosmic, Puntos por Función o en su caso lo citado en la Norma NMX-I-19761-2017; en el entendido que El Líder Técnico de FONACOT autorizará la metodología a utilizar.

## 8.2 Usar la metodología de desarrollo.

### a. Metodología de Cascada

**Definición de Requisitos y Diseño:** Son las actividades relacionadas con la evaluación, documentación y modelado de las necesidades de los usuarios, para convertirlas en las características a cubrir para las mejoras evolutivas.

Las solicitudes de Servicio de Implementación de las mejoras evolutivas deberán ser atendido con capital humano y desarrollo e integración aplicativa.

Los servicios para el proyecto o implementación de mejoras evolutivas se cotizan individualmente en la propuesta de Atención de la solicitud de servicio, en base a las horas hombre por perfil que el proveedor proponga a partir de su análisis del requerimiento. El instituto revisará la propuesta conjuntamente con el proveedor y en su caso validará la propuesta.

### b. Definición de Requisitos y Diseño

la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. consideraremos las actividades relacionadas con la evaluación, documentación, y modelado de las necesidades de los usuarios para convertirlas en características en cubrir por la mejora evolutiva y que son usados para determinar el diseño funcional de las aplicaciones o servicios. La definición de requisitos corresponde directamente a la creación de los elementos con base a lo definido por FONACOT.

- i. **Requisitos de Negocio:** Asociado con los procesos de negocio a ser soportados por la mejora evolutiva, los objetivos y los beneficios que se pretende obtener con la implementación de la misma.
- ii. **Requisitos funcionales:** Tareas, actividades o funciones específicas de los requisitos, para que de manera integrada cumplan con los objetivos definidos para el requerimiento.
- iii. **Requisitos no funcionales:** Características que debe de cumplir la mejora evolutiva, como son los requisitos de desempeño, tiempos de respuesta, usabilidad, confiabilidad, seguridad, entre

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

otros, que de manera integrada garantizan la continuidad de la operación.

**c. La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**

Almacenaremos y versionaremos el código en el repositorio nativo de la aplicación, brindando el acceso de lectura a 4 personas de FONACOT; así como todo lo relacionado con el desarrollo del Proyecto (código, scripts para la generación de Base de Datos, interfaces, etc.).

Deberá de atender las siguientes etapas para el desarrollo del producto final para el mejoramiento evolutivo:

## 9. PROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE MEJORMIENTO EVOLUTIVO

Diagrama General del Proceso de Atención de Requerimientos de Mejoramiento Evolutivo.

El diagrama macro del proceso, está compuesto por siete subprocesos considerando las fases convencionales del ciclo de vida de desarrollo de Software que a continuación se enuncian:

1. Inicio
2. Análisis
3. Estimación y Planeación
4. Construcción
5. Pruebas de Calidad
6. Pruebas de Usuario (UAT)
7. Liberación y Cierre

*EdoP*

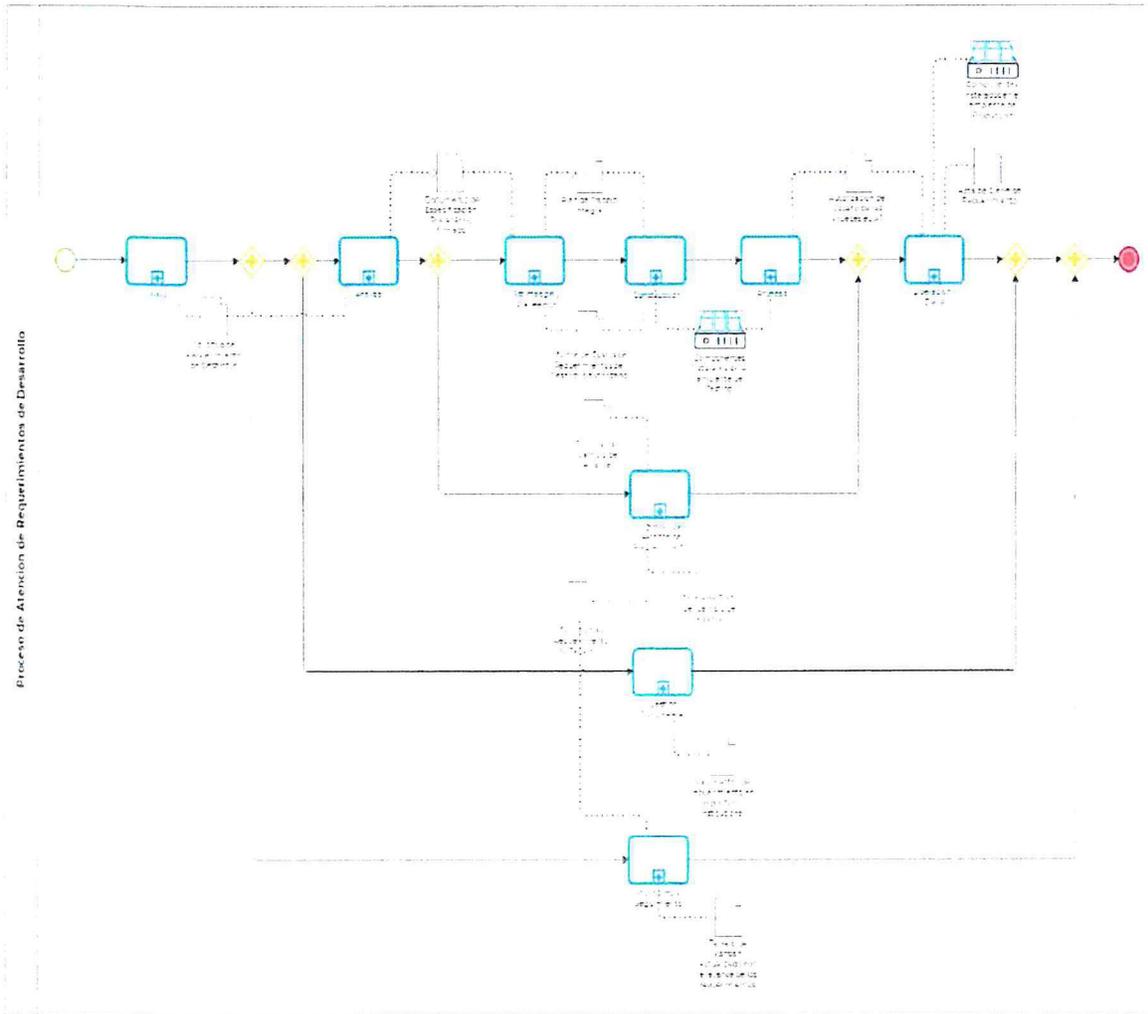
*S*

*u/P*

*af*

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

**9.1 Proceso General**



Proceso de Atención de Requerimientos de Desarrollo

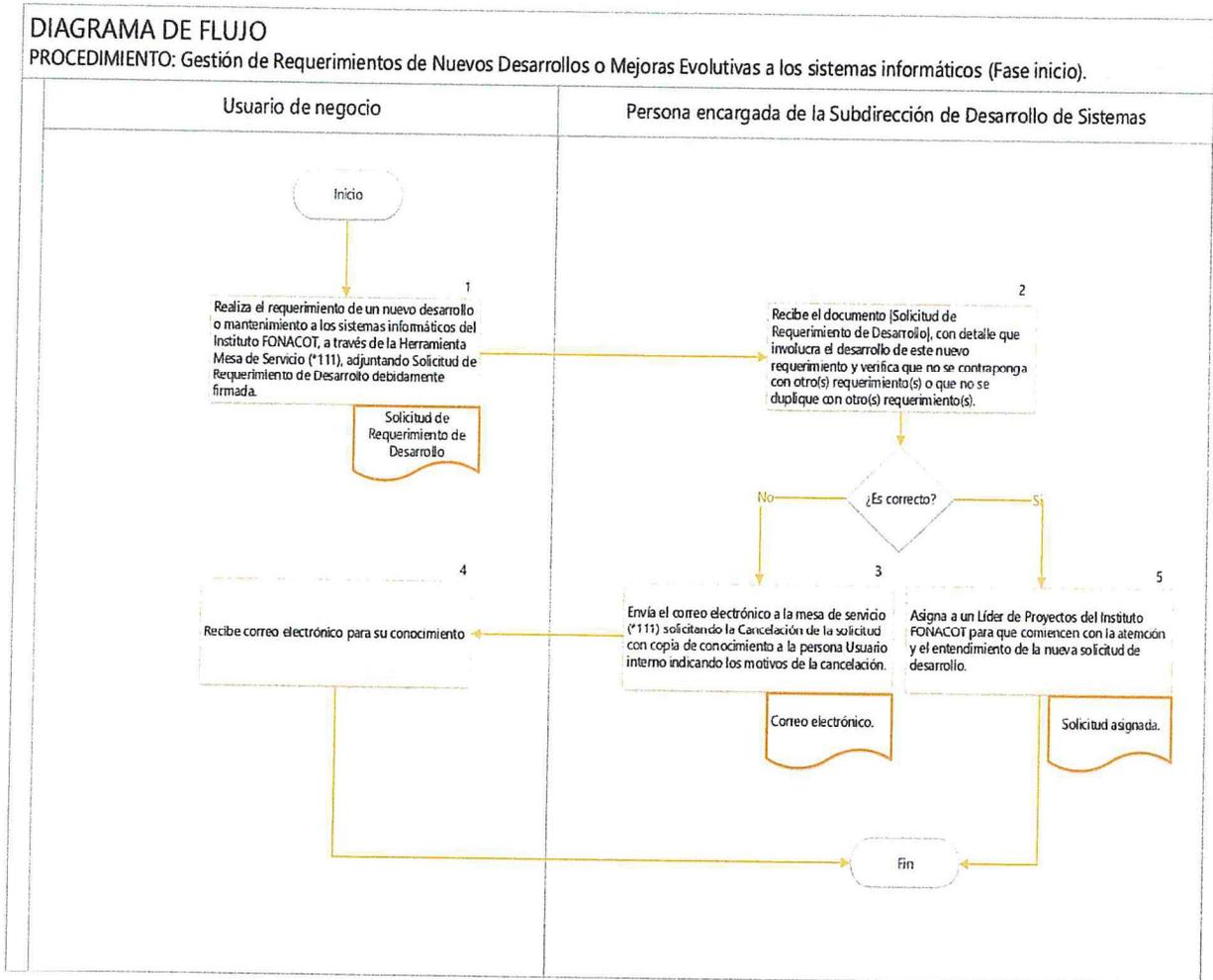
*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

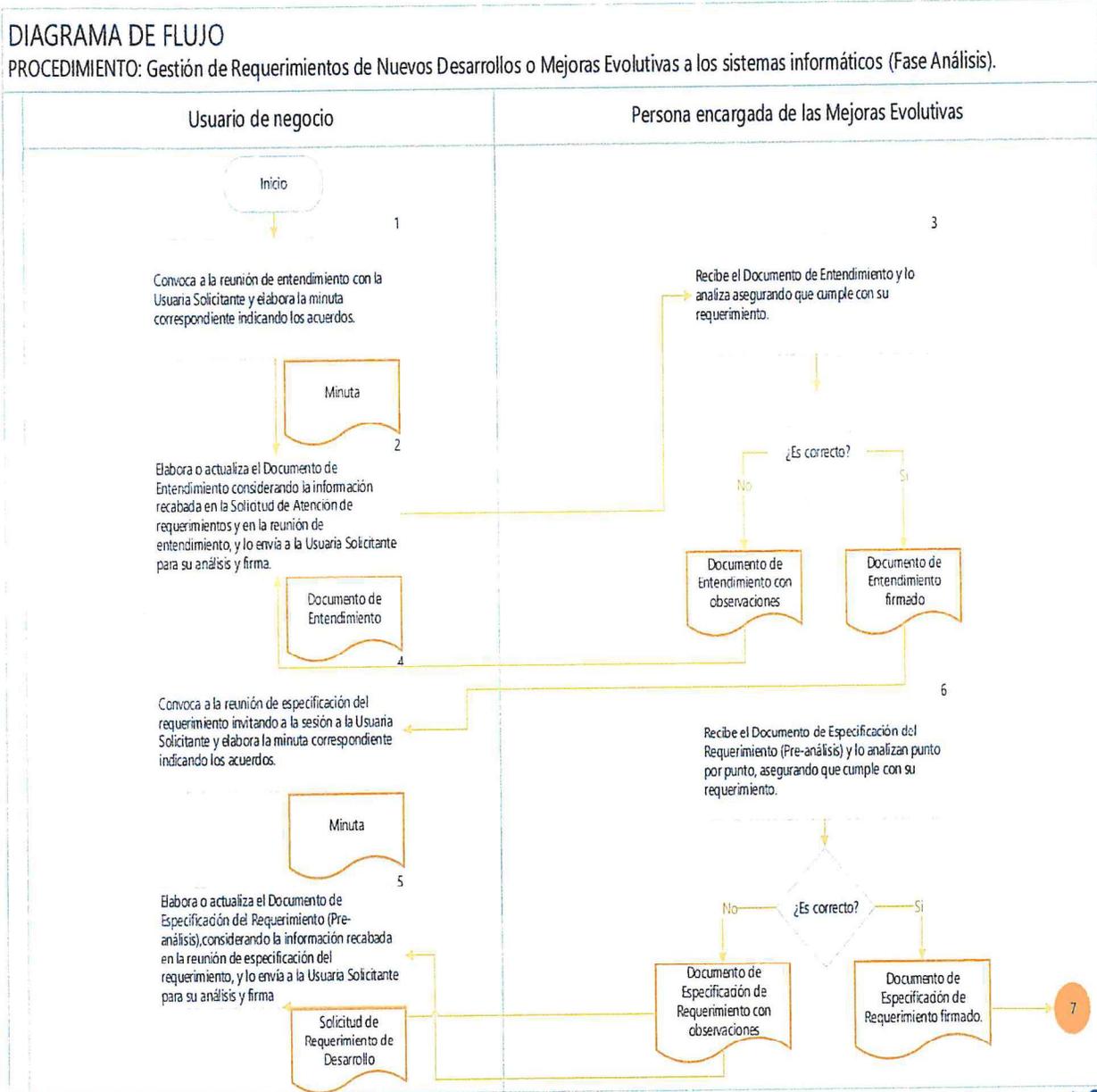
*Handwritten signature*

9.2 Diagrama Fase de Inicio



*Handwritten notes:*  
 EDP  
 W/P  
 of

### 9.3 Diagrama Fase de Análisis

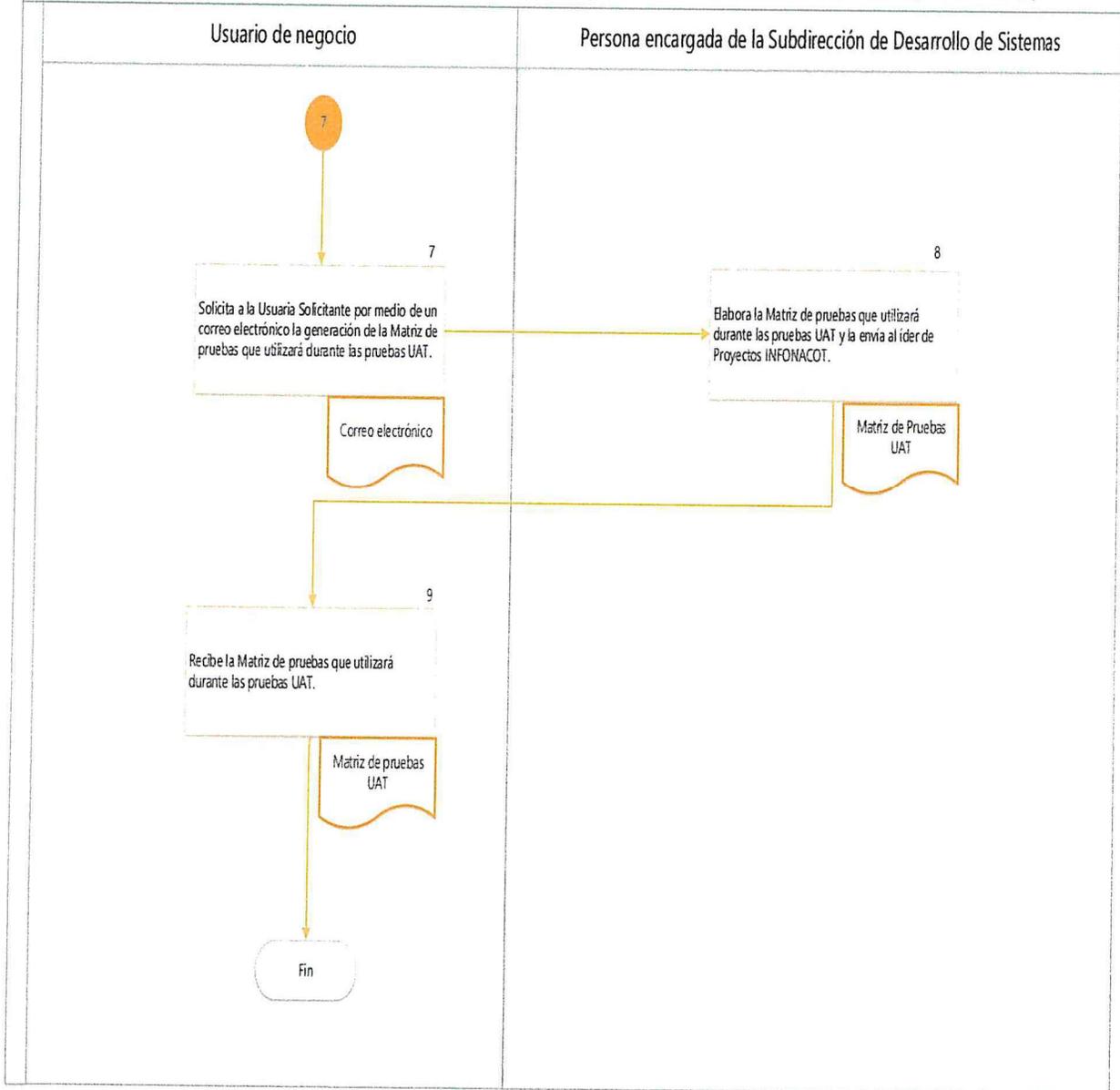


*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

**DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase de análisis).



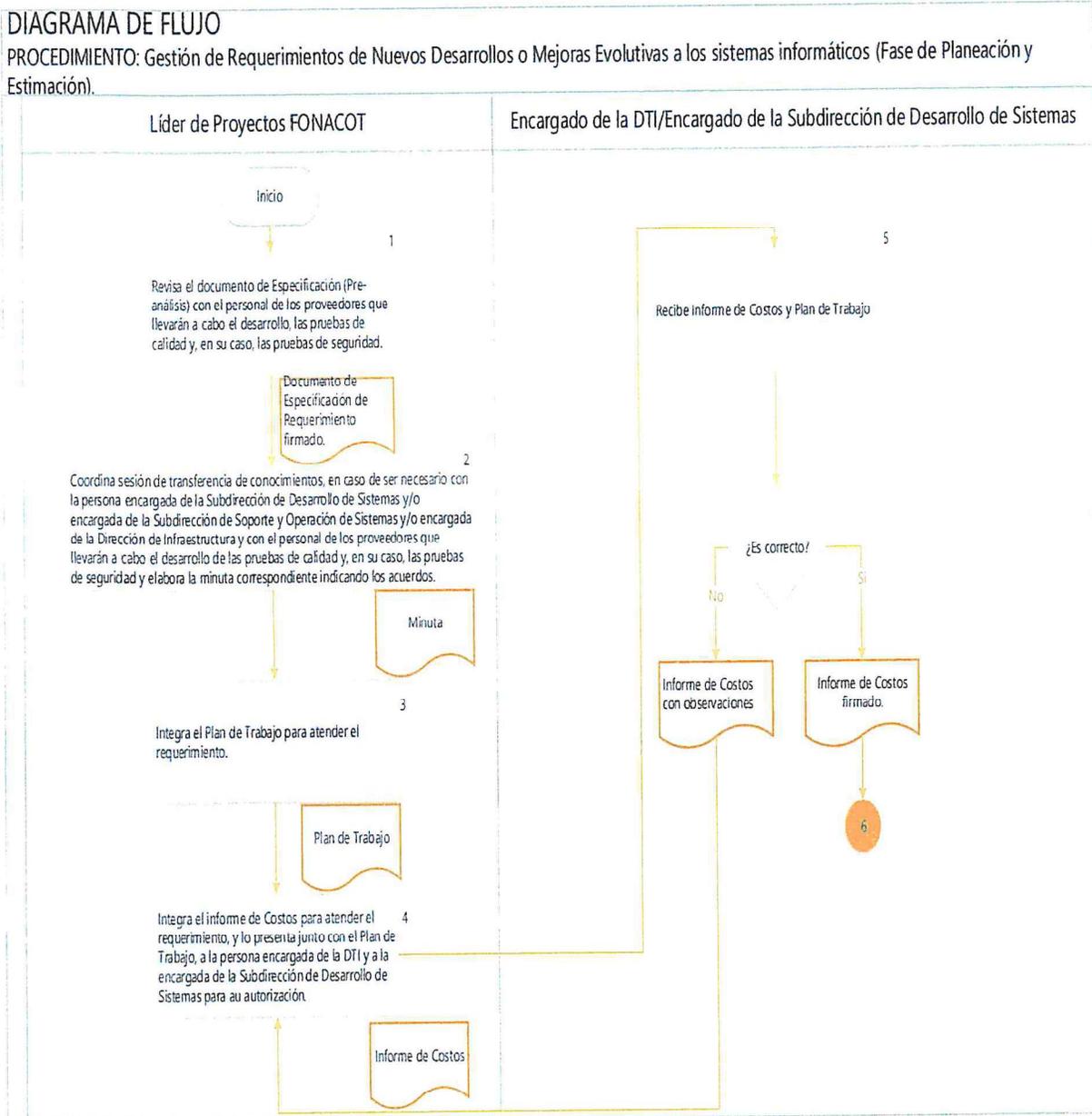
*edp*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*u/p*

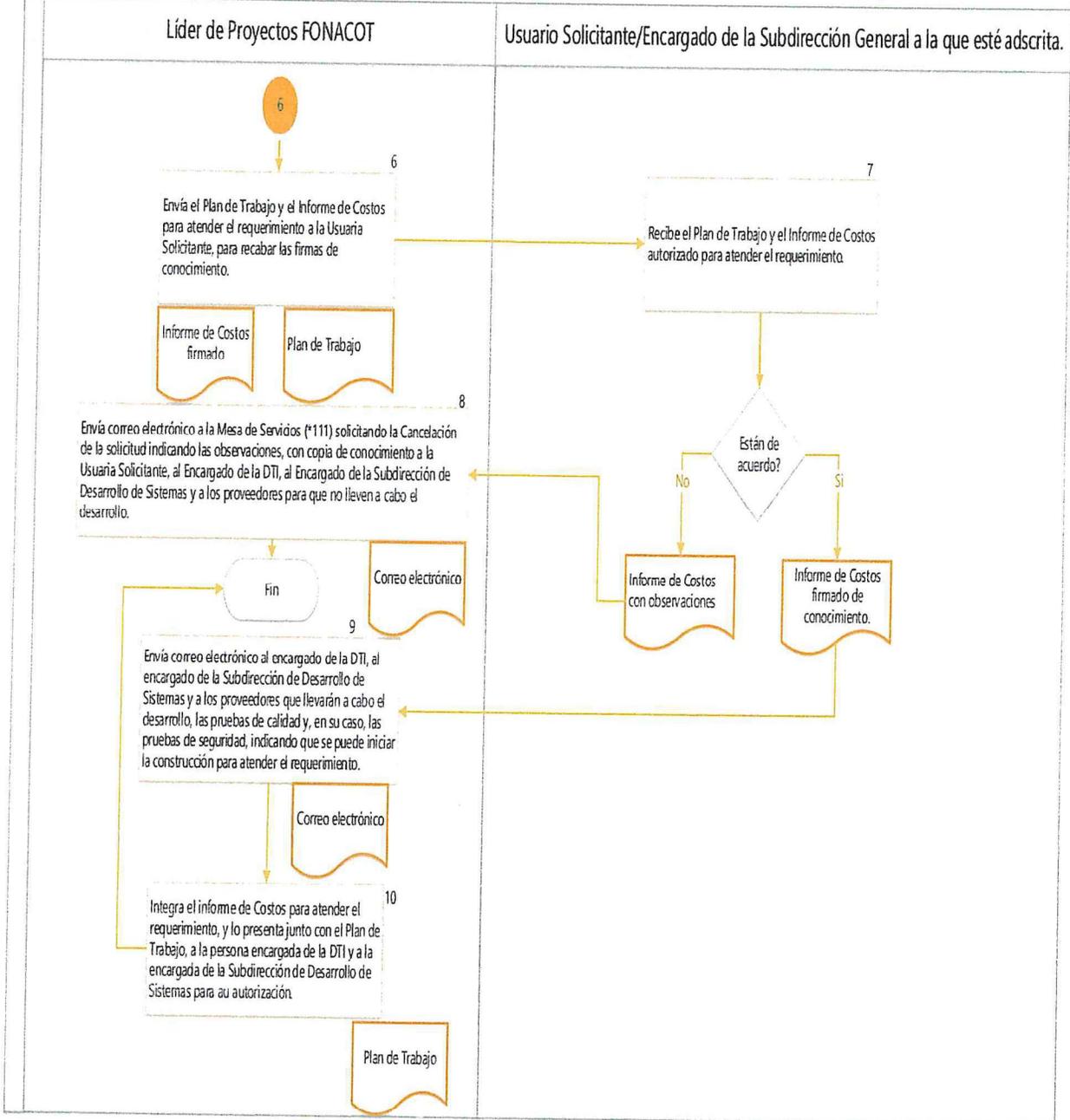
### 9.4 Diagrama Fase Estimación y Planeación



PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

**DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase de Planeación y Estimación).



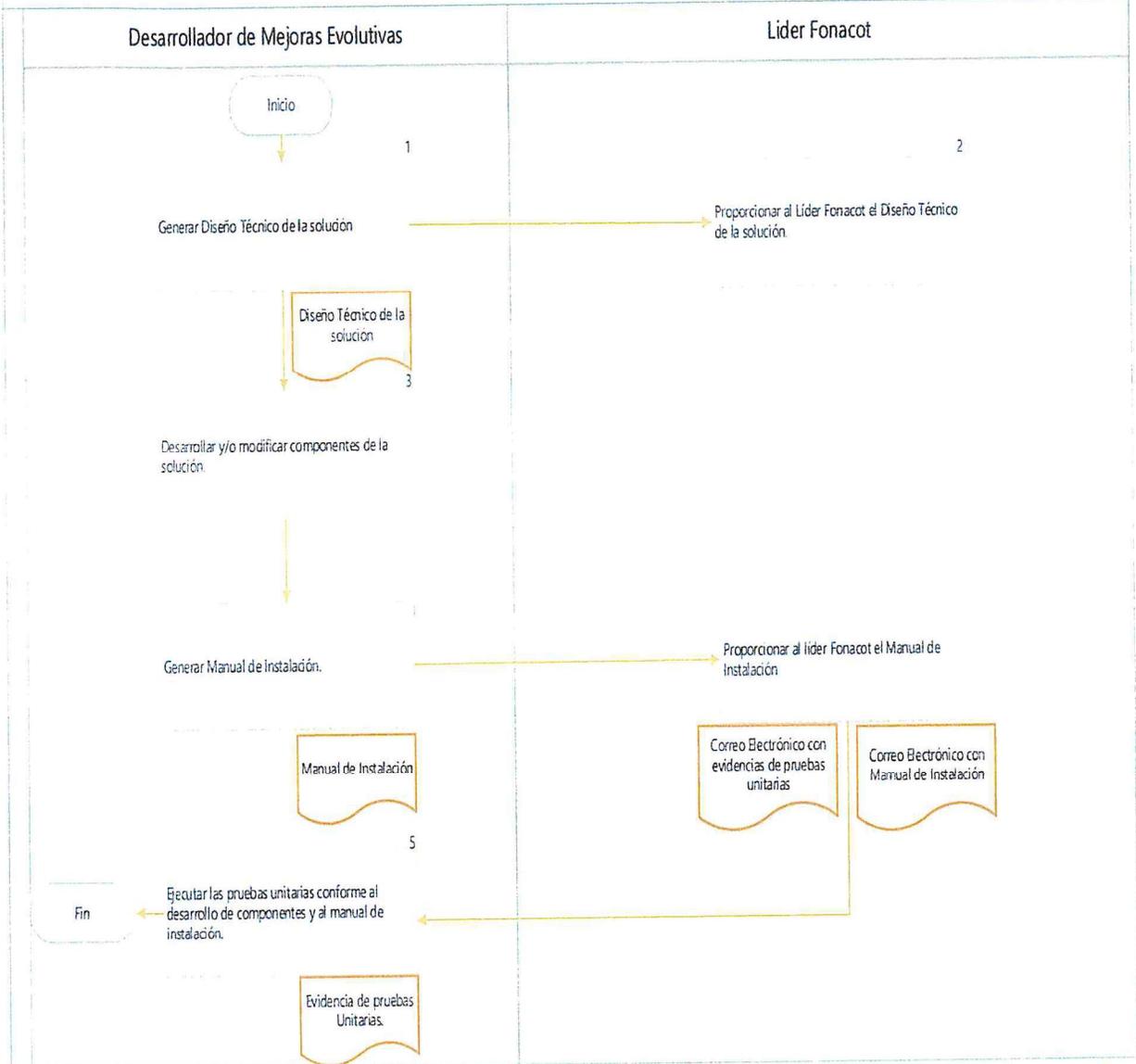
*cedp* *u/p*

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

### 9.5 Diagrama Fase de Construcción

#### DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase Construcción).



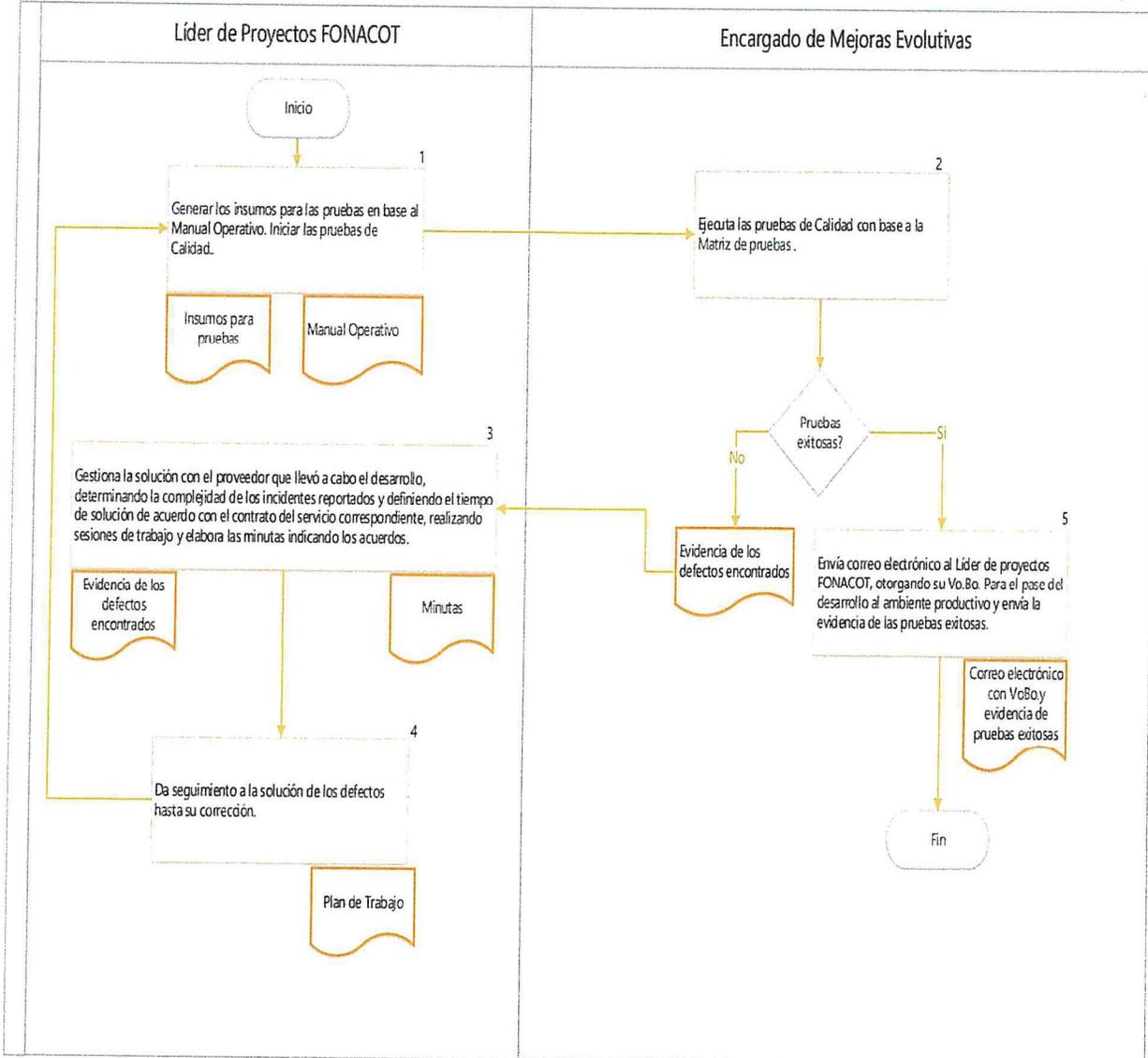
ESP

UFR

**9.6 Diagrama Fase de Pruebas de Calidad**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase Pruebas de Calidad).

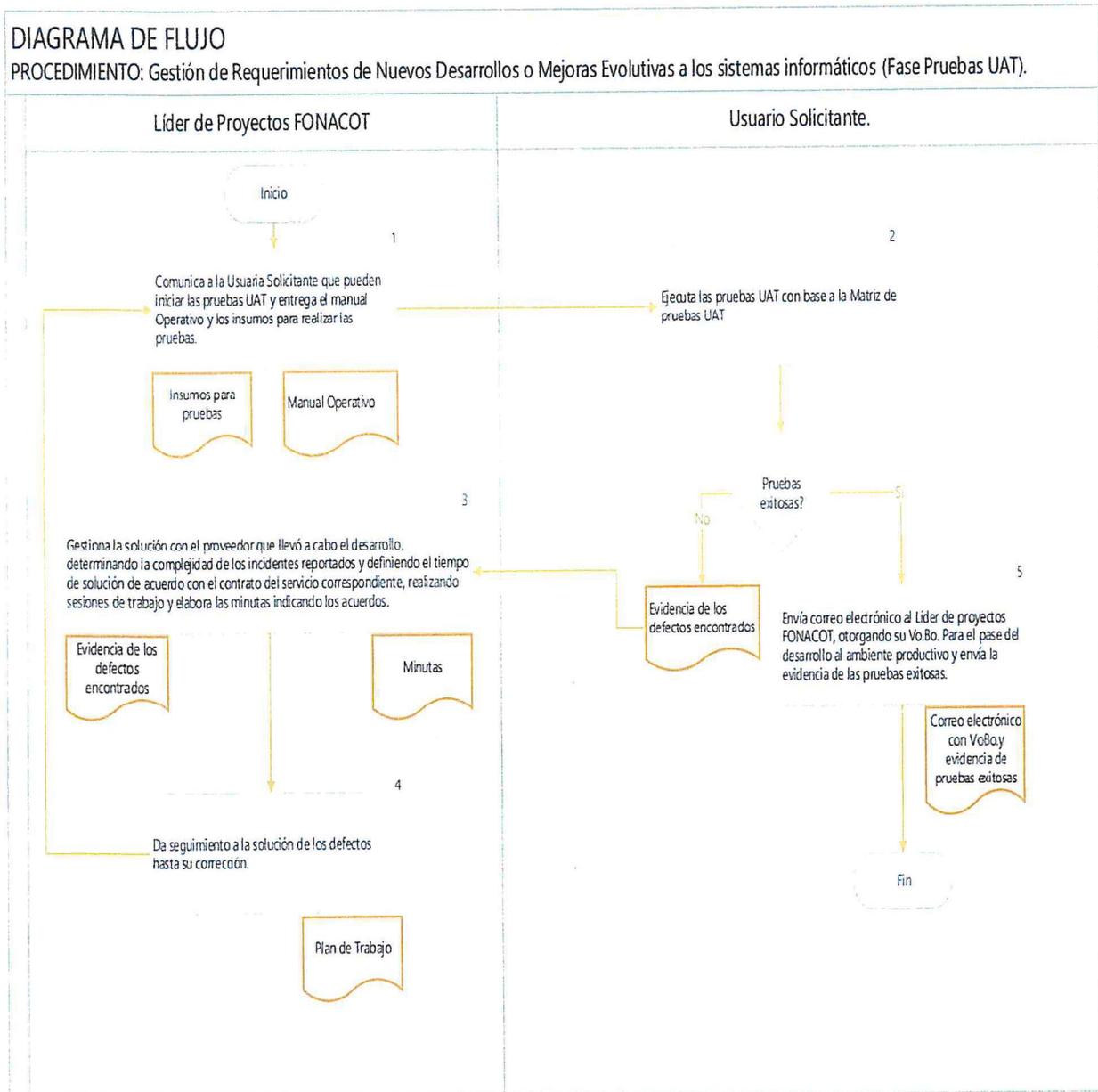


*edp*

*u/102*

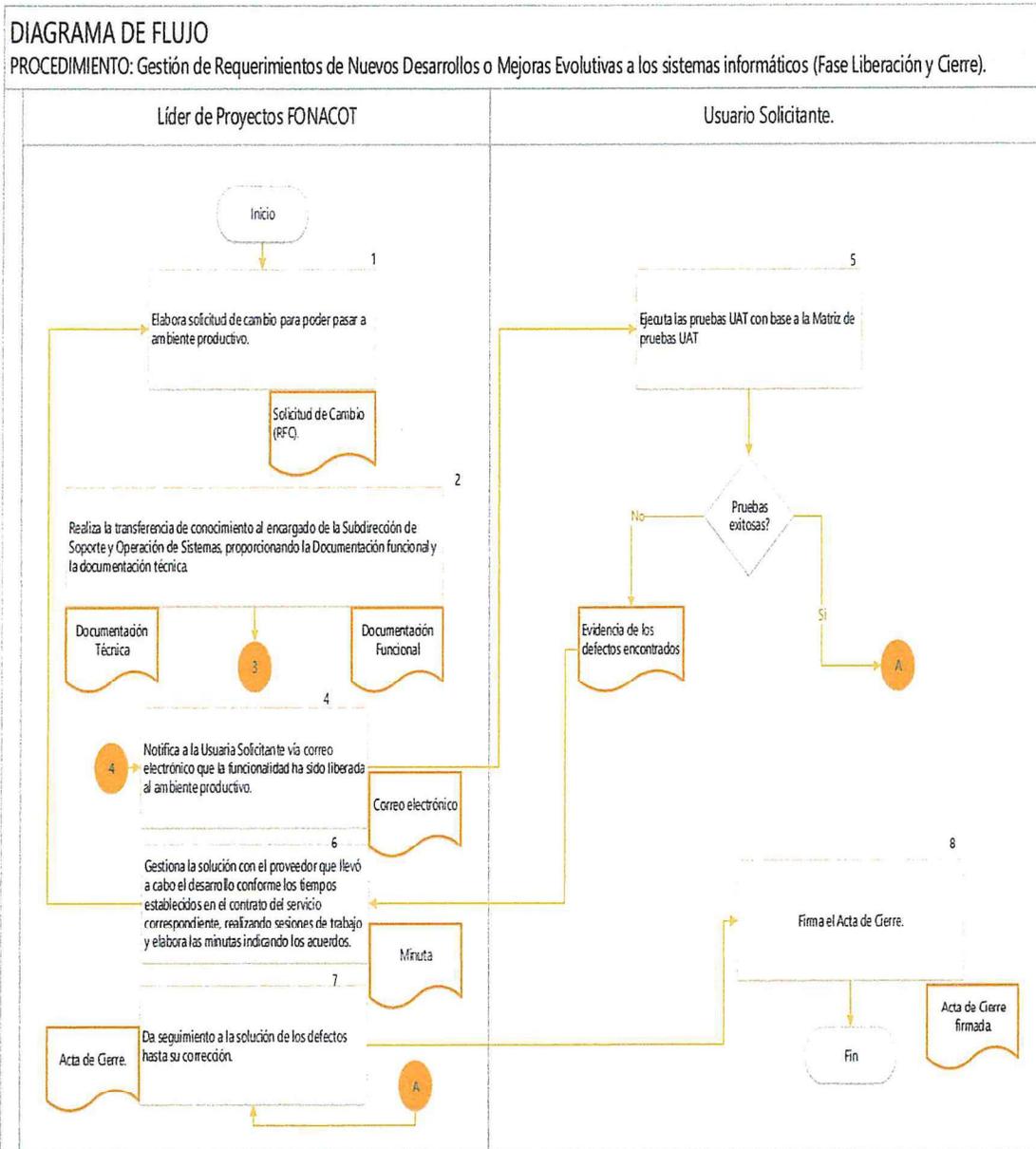
PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

### 9.7 Diagrama Fase de Pruebas de Usuario (UAT)



**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

**9.8 Diagrama Fase Liberación y Cierre**



*Handwritten signatures and initials:*  
 [Signature]  
 [Signature]  
 [Signature]  
 [Signature]

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

**DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase Liberación y Cierre).

Encargado de la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

## 10. RESTRICCIONES

Entendemos que la Cancelación de un Ticket, sólo podrá ser solicitado por el Usuario final de FONACOT mediante oficio dirigido al Administrador del Contrato, y antes de la Fase de Construcción. La Cancelación del Ticket, será notificada a la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. mediante correo electrónico o medio oficial por parte del Administrador del Contrato de FONACOT.

Al llevarse la Cancelación del Ticket la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. instruiremos a nuestro equipo de trabajo concluir la documentación correspondiente hasta la fase en que se encuentre para devengar el esfuerzo realizado.

Los Cambios de Alcance solicitados por el Usuario al Proyecto relacionado con el Ticket, serán autorizados por el administrador del contrato y sólo se podrá aceptar antes del término de la Fase de Planeación/Estimación.

El equipo de trabajo de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. utilizaremos únicamente los Ambientes siguientes:

1. Desarrollo
2. Calidad o Testing (ambiente de pruebas)
3. Preproducción (pruebas de usuario UAT)
4. Producción

El equipo de trabajo de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. NO tendremos acceso al ambiente Productivo; en caso de requerirse la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. podremos tener acceso al ambiente productivo del sistema a modo lectura para análisis, además podrá actualizar solo información de parámetros relacionados con la funcionalidad liberada, datos maestros y/o reglas de negocio requeridas por el sistema para su operación, sin realizar contabilización y/o operación alguna y solo con autorización expresa y por escrito del Administrador del contrato.

Sólo se permitirá que el equipo de trabajo la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. devengemos dos ciclos de pruebas, los ciclos adicionales serán en su caso penalizados o llevar a cabo cálculo de deductivas correspondientes.

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. corregiremos los defectos fugados y realizar los ciclos de pruebas pertinentes, hasta asegurarse que los defectos fugados han sido removidos adecuadamente en el ambiente de desarrollo y una vez que FONACOT ha validado que los componentes probados son estables en el ambiente productivo mediante pruebas controladas, el requerimiento de servicio de liberación y pruebas podrá proceder a cerrarse. Lo anterior será sin costo adicional para FONACOT

En el caso de Defectos Fugados en el ambiente productivo detectados durante los primeros 30 (treinta) días naturales (garantía) contados a partir de la liberación en ambiente productivo y dentro de la Vigencia del Contrato, el equipo de trabajo de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. seremos responsables de corregir, probar las veces que sean necesarias sin costo para FONACOT y brindar el acompañamiento para la actualización del código en el ambiente productivo; sin dejar de observar los niveles de servicio para este caso.

En caso de que el Usuario detecte Defectos Fugados deberá reportar al Líder Técnico de FONACOT, éste deberá levantar un Ticket en la Mesa Especializada de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. (MES) para solicitar la atención de él o los Defectos Fugados adjuntando las inconsistencias detectadas en el ambiente productivo, haciendo valer la garantía.

En el caso de Defectos Fugados en el ambiente productivo, en el periodo de Garantía de 2 (dos) meses posteriores al termino de vigencia del Contrato, el equipo de trabajo de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. seremos responsable de corregir, probar las veces que sean necesarias sin costo para FONACOT y brindar el acompañamiento para la actualización del código en el ambiente productivo.

En caso de que el Usuario detecte Defectos Fugados deberá reportar a El Líder Técnico, y éste a su vez informará a "El Administrador de Contrato" solicite a "El Representante Legal de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., la atención del defecto fugado hasta su solución en coordinación con las áreas involucradas, sin dejar de observar los niveles de servicio para este caso.

Los servicios se cobrarán con base en la cantidad de horas-hombre, reportadas de acuerdo con la estimación del Ticket correspondiente. La autorización del pago de estos servicios se realizará una vez aceptados los entregables por Administrador del Contrato de FONACOT o el personal que designe.

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. proporcionaremos el costo horas-hombre que aplicará para el pago del esfuerzo de cada uno de los roles que sean requeridos en el ticket.

Los costos horas hombre, deberán ser los establecidos en la propuesta económica de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.

Es indispensable apoyarse en las técnicas de implementación y seguimiento DevOps (development operations) el cuál es el servicio de seguimiento y vigilancia en los procesos con el fin de unificar el desarrollo de software y la capa de operación de software con el objeto de apoyar la automatización en el proceso de construcción, desarrollo y liberación de los sistemas informáticos apoyados por las metodologías propuestas y la arquitectura de software orientada a servicios.

Se deberá de llevar a cabo el análisis para el diseño e implementación de interfaces de usuarios orientadas a la usabilidad y accesibilidad, que tienen como finalidad diseñar construir y modernizar interfaces de usuarios que correspondan a estándares modernos y comprobados que garanticen el rápido aprendizaje de los usuarios mediante interfaces modernas e intuitivas para un auto aprendizaje y/o que esté relacionado de forma lógica y congruente a los procesos que conlleve la mejora evolutiva, cada una de las interfaces deberá ser el resultado de definir la forma, función, utilidad, ergonomía, imagen y todos los aspectos que afecten la apariencia externa y la capa de interacción con el usuario, se debe de preservar y maximizar la usabilidad y la experiencia del usuario con el objetivo final de diseñar una interfaz que genera una interacción entre el usuario y el sistema simple y eficiente en términos del cumplimiento de los objetivos del usuario.

## 11. REPOSITORIO DE INFORMACIÓN

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. brindaremos un repositorio al cual FONACOT tendrá acceso, con el fin de realizar consultas, modificaciones o aprobar documentos; a continuación, se menciona parte de la información que al menos estará contenida en el repositorio, ya que durante la vigencia se podrá ampliar sin costo adicional para El Instituto:

### I. Información sobre la infraestructura.

- i. *Diagramas de la arquitectura y satélites del sistema SAP.*
- ii. *Características técnicas y del sistema Operativo de los servidores.*
- iii. *Estadística del Comportamiento del procesamiento CPU y Base de Datos.*
- iv. *Estadística del Comportamiento de la memoria SWAP.*
- v. *Estadística de Disponibilidad de la base de datos HANA.*
- vi. *Crecimiento de unidades de almacenamiento, base de datos y logs.*
- vii. *Estadística de replicación del DRP.*

- I. Control de Cambios
- II. Procesos en atención
- III. Memorias Técnicas de las mejoras evolutivas solicitadas por FONACOT.
- IV. Documentación de los incidentes, requerimientos y soluciones (incluyendo evidencias).
- V. Planes de mejora de los servicios
- VI. Reportes de Niveles de Servicio
- VII. Lo anterior descrito, deberá entenderse como información mínima, lo que implica que FONACOT podrá incluir información adicional si así lo cree conveniente.

1. El acceso al repositorio de información será a través del Protocolo a través de un canal seguro y cifrado con interfaz Web, al menos a 4 usuarios con sesiones simultáneas por FONACOT, en caso de requerir más accesos se solicitarán por escrito sin costo alguno para FONACOT.
2. Los roles de las cuentas de acceso serán de 3 tipos:
  - I. "Lector", solamente puede ver los documentos publicados.
  - II. "Autor", puede ver los documentos publicados y no publicados, añadir documentos, crear o borrar sus propias carpetas; editar, borrar y publicar cualquier documento en el sitio.
  - III. "Aprobador", puede ver las carpetas y documentos a los cuales tiene acceso, y puede revisar, aprobar o rechazar documentos.
3. La plataforma propuesta por la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. proporcionaremos las siguientes funcionalidades:
  - I. Control de versiones. La herramienta dará seguimiento de los documentos e impedirá que alguien pueda sobre escribirlos y guardará una versión de cada documento en el que se hayan introducido cambios.
  - II. Perfiles de documentos. La herramienta deberá ser capaz de agregar información a los documentos para plantear búsquedas de palabras clave, fechas de modificación o características.
  - III. Publicación de documentos. Los documentos publicados serán accesibles para los usuarios del portal en vistas privadas o públicas, el proceso de publicación de documentos será establecido de común acuerdo entre la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. y FONACOT.
  - IV. Control de versiones, desarrollo de software y seguimiento de errores.
4. Al finalizar el contrato el proveedor entregará el contenido del repositorio al Instituto en medio electrónico.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

## 12. PERFILAMIENTO

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., durante la vigencia del contrato, aseguraremos un alto nivel de calidad en la prestación del "Servicio Integral de Renovación de Licencias SAP con soporte operativo y mantenimiento", contando con los recursos humanos suficientes y especializados para tal fin.

El Instituto no aceptará impresiones de portal de la SEP; únicamente se aceptará copia del título profesional, la cedula profesional o en su caso, el duplicado de la cedula profesional electrónica.

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. responderemos por la continuidad operativa del Instituto en el entendido de que el sistema y los módulos que integran SAP se encuentran con alto grado de madurez por lo que la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. proporcionaremos el personal técnico y operativo apto para la continuidad del mismo, para lo que deberá presentar la documentación (Curriculum Vitae) correspondiente del personal que avale el conocimiento solicitado.

*Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).*

### 12.1 Descripción de Perfiles:

No	Perfil	Requisitos
1	<b>Consultor Senior BASIS con especialidad en las bases de datos: Oracle y plataforma HANA</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Título o cedula).</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años comprobable en actividades similares instalación, configuración a nivel BASE y administración técnica de los aplicativos. Manejo de seguridad de los sistemas SAP a nivel Usuarios, Roles, Perfiles. Demostrar experiencia curricular en: SAP ECC. SO Windows Server 2016 y/o Linux SUSE Integración con otras plataformas transaccionales.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones :</b> SAP Certified Technology Associate - SAP</p>

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

No	Perfil	Requisitos
2	<b>Consultor Senior modulo MM</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Titulo o cedula).</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años comprobables en actividades similares de Administración de materiales (Inventarios, requisiciones y compras) con SAP.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones:</b> Módulo MM</p>
3	<b>Consultor Senior FI-GL-AP-AR-AM-CO, TR</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. en Admón. o afín (Titulo o cedula).</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años comprobable en actividades similares Contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, ordenes internas, tesorería, control, contabilidad de centros de costos, contabilidad de centros de beneficio con SAP.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones:</b> Módulo FI</p>
4	<b>Consultor Senior FM</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. en Admón. o afín (Titulo o cedula).</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años comprobable en actividades similares Gestión de presupuestos, Traslados, Derivaciones y Validaciones con SAP.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones:</b> Módulo en FM</p>

cedp

4/10/22

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

No	Perfil	Requisitos
5	Consultor Senior de Recursos Humanos RH	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. En Admón. o afín (Titulo o cedula).</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años comprobable en actividades similares Manejo de Estructuras, Administración de Infotipos, Relación con Nomina, Reclutamiento, Capacitación y Gestión de Talento con SAP.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones</b> Módulo HCM</p>
6	Consultor Senior en Gastos de Viaje	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. en Admin o afín (Titulo o cedula).</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años comprobable en actividades similares Contabilidad General, contabilidad de centros de costos, recursos humanos y gastos de viaje con SAP.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones:</b> Módulo MM o certificación SAP relacionada a la funcionalidad.</p>
7	Consultor Senior TRM (Treasury & Risk Management)	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Titulo o cedula).</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años comprobable en actividades similares Manejo de deuda e inversiones en el módulo con SAP.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones:</b> Módulo en FI (Manejo de deuda e inversiones del módulo)</p>

*Handwritten notes:*  
 cedp  
 w/ 1/22  
 ay

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

No	Perfil	Requisitos
8	<b>Desarrollador ABAP con experiencia en FI/FM</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Titulo o cedula).</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años comprobable en actividades similares Manejo de BADI, BAPI, user-exits, smartforms, sapscripts, objetos, webdynpros con SAP.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones:</b> Desarrollo ABAP</p>
9	<b>Desarrollador ABAP con experiencia en HCM</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Titulo o cedula).</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años comprobable en actividades similares Conocimientos comprobables en procesos de recursos humanos, manejo de posiciones, infotipos, nómina, Manejo de BADI, BAPI, user-exits, smartforms, sapscripts, objetos, webdynpros con SAP.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones:</b> Desarrollo ABAP</p>
10	<b>Desarrollador ABAP HANA con experiencia en SAP Fiori.</b>	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Titulo o cedula).</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años comprobable en actividades similares, Experiencia en ABAP sobre HANA, Manejo de HTMLS / SAP Fiori.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones:</b> Desarrollo ABAP</p>

cidp

✓

8

u m

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

No	Perfil	Requisitos
11	Consultor Junior FI-GL-AP-AR-AM-CO, TR	<p><b>Nivel de estudios:</b> Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. en Admón. o afín (Titulo o cedula).</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años comprobable en actividades similares Contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, ordenes internas, tesorería, control, contabilidad de centros de costos, contabilidad de centros de beneficio con SAP.</p> <p><b>Cursos o Certificaciones:</b> Certificación en proceso del módulo FI o en (GL-AP-AR-AM-CO)</p>
12	Líder de Proyecto	<p><b>Es el responsable de dirigir la atención del Servicio.</b></p> <p><b>Nivel de estudios mínimo:</b> Maestría terminada en sistemas de información, ingeniería en sistemas, administración de negocios, dirección de empresas o telecomunicaciones.</p> <p><b>Experiencia mínima, demostrables mediante curriculum:</b> 3 años en la dirección de proyectos de desarrollo de software, entrega de servicios de soporte, servicios de infraestructura y con certificación PMI.</p>

### 13. REEMPLAZO DE LOS RECURSOS HUMANOS

En cualquier evento de sustitución del personal la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. entregaremos a FONACOT, el Curriculum Vitae de al menos 3 candidatos, 5 (cinco) días hábiles previos a su sustitución a efecto de verificar los requisitos solicitados, los cuales serán los mismos que se solicitan en el perfilamiento. FONACOT podrá realizar si así lo considera conveniente entrevistas o exámenes para seleccionar al mejor candidato de acuerdo con el perfil solicitado, con la finalidad de no afectar el desarrollo del servicio.

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. no podremos sustituir a más del 40% del personal durante la vigencia del contrato, a menos que sea a solicitud expresa de FONACOT.

En caso de que el reemplazo de personal sea solicitado por FONACOT, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. realizaremos dicha sustitución dentro de los 7 (siete) días naturales contados a partir del día siguiente natural a la notificación por parte de FONACOT, presentando la documentación



PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

3. Necesidades técnicas para la operación de la infraestructura para la prestación del servicio.

La toma de operación por parte de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., será de forma paulatina en todos y cada uno de los procesos para no afectar la operación normal y no comprometer la continuidad operativa; debiéndose llevar a cabo dentro de los 30 días naturales de recepción de operación solicitados.

Se llevará a cabo reunión de Kickoff entre "El Proveedor Saliente", y la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. "proveedor entrante" y FONACOT a efecto de sentar las bases de recepción de la operación, reunión que se llevará a cabo dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la vigencia del contrato para la toma de acuerdos.

FONACOT y "El Proveedor Saliente" brindarán la información, las facilidades técnicas y administrativas a efecto de que la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. asumamos la responsabilidad operativa; otorgando la siguiente información, la cual es enunciativa más no limitativa:

- 1.- Procesos de negocio
- 2.- Manuales de procedimientos para la ejecución de los procesos batch.
- 3.- Manuales operativos de base de datos.
- 4.- Manuales operativos de servidores aplicativos.
- 5.- Contraseñas de administrador de aplicaciones y bases de datos.
- 6.- Acceso a la base de datos de conocimiento.
- 7.- Catálogo de iniciativas.

Acabando el proceso de toma de operación, entendiéndose que deberá ser al 100% de los procesos y ejecución de trabajos, se documentará a través de Acta – Entrega Operativa entre "El Proveedor" Saliente, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. "El Proveedor" Entrante y FONACOT.

Con dicha fecha de Acta – Entrega Operativa, se dará el inicio formal de la prestación del servicio con lo cual se podrá considerar como servicio devengado para que posteriormente se realicen los trabajos, generación y recepción de entregables y el correspondiente proceso de facturación en apego al Instrumento Contractual.

En caso de que la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. por causas imputables a él, genere un retraso en la recepción de la operación del servicio, se contabilizarán el tiempo respectivo a efecto de la aplicación de la penalización y/o deductivas correspondientes.

***Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).***

## 16. PLAN DE ENTREGA DE OPERACIÓN A OTRO PROVEEDOR

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. asignaremos a un equipo para que lleve a cabo las gestiones con el o los Proveedores adjudicados de los servicios de desarrollo, mantenimientos, soporte y operaciones, sin costo para FONACOT, para que lleven a cabo la transferencia de conocimiento de forma directa y eficaz, hasta lograr la atención de continuidad operativa.

El Instituto, observará y revisará de manera periódica la ejecución de dichos planes correspondientes a la estrategia entregada por la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.

Dentro de la información hacia la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., contemplaremos como mínimo:

1. Lista de iniciativas de FONACOT vigentes, priorizados por su criticidad y la descripción.
2. Lista de la infraestructura de servidores, de licencias de software en la infraestructura de los ambientes para pruebas, servicios de comunicaciones (La configuración y características de los enlaces, Internet, redes) necesarios para la prestación del servicio.
3. Lista de tickets en estatus pendientes, el estado en que se encuentran y las acciones a llevar a cabo para su cierre.
4. Código fuente en el formato y detalles técnicos en que ambos proveedores acuerden en reuniones de trabajo para su entrega, con el visto bueno de FONACOT.
5. Lista de iniciativas y su estado actual.
6. la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. asignaremos a un equipo que lleve a cabo las gestiones con el o los Proveedores actuales, sin costo para FONACOT, para que lleven a cabo la transferencia de conocimiento de forma directa y eficaz, hasta lograr la atención completa y segura de los tickets actuales y nuevos. Lo anterior deberá llevarse a cabo en sesiones de trabajo con el personal que ambos proveedores acuerden con el visto bueno de FONACOT. Acabando la citada transferencia de conocimientos, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. seremos responsable de la operación de los servicios ofertados.
7. Memoria histórica (libro blanco) de entrega y cambios en los módulos del aplicativo.
8. Memoria Técnica correspondiente.
9. Para la entrega del servicio a otro proveedor, se deberá considerar un periodo de 60 (sesenta) días naturales antes de la finalización del contrato, de los cuales 30 días son para la entrega de nivel de propuesta para revisión y posterior proceso de entrega de información al nuevo proveedor, para que posteriormente se tenga un periodo máximo de 30 (treinta) días naturales para el proceso de migración y entrega de operación; ver siguiente cuadro.

edp

uibe

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Días						
1	2	3	...	1	30	30
					Información para entrega a otro proveedor	Periodo de Migración
					Preparativos y Periodo de Entrega de Servicio a Otro Proveedor	
Inicio Contrato	Operación normal				Fin contrato	
Vigencia de Contrato						

10. La citada información será parte integral de los entregables para el cierre del contrato, adicionando también:
- Lista de entregables mensuales que se realizaron durante la vigencia del contrato.
  - Resumen ejecutivo de actividades durante la vigencia del contrato
  - Carta entrega de finalización de contrato

*Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).*

## 17. RETIRO DE INFRAESTRUCTURA

Una vez concluido los 30 días establecidos para el proceso de migración y entrega de operación, el prestador tendrá un plazo de 30 días naturales contados a partir del día siguiente al término del contrato para realizar los movimientos de resguardo, empaquetado, retiro y traslado de todos los bienes que sean de su propiedad y que se encuentren ubicados en las instalaciones de FONACOT, y que forman parte de su servicio. El retiro de bienes tendrá que ser registrado y formará parte del acta de liberación y cumplimiento del servicio y será uno de los requisitos para la liberación de la Garantía de Cumplimiento del Contrato sin que esto genere costo para el Instituto; dichos dispositivos serán:

- Los equipos de cómputo que se ingresaron a las instalaciones para su registro y control institucional durante la vigencia del contrato.
- Los equipos servidores y terminales de trabajo que se utilizaron en la Mesa Especializada de Servicio para la atención y seguimiento de incidentes y mejoras evolutivas.
- Cualquier otro dispositivo de cómputo, telecomunicaciones y seguridad que haya sido utilizado para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato.

En caso de que el prestador del servicio no realice el retiro de los bienes que sean de su propiedad dentro del término anteriormente señalado, deberá pagar a FONACOT el 1% correspondiente a un mes de servicio, el cual deberá ser cubierto por el prestador del servicio previo a la liberación de la Garantía de Cumplimiento del Contrato sin que esto genere costo para el Instituto.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACH11011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Si después de transcurrido el término establecido para el retiro de los bienes que formaron parte de su servicio, el prestador no los retirase, se considerará como abandono y FONACOT podrá disponer de dichos bienes sin responsabilidad alguna frente al prestador del servicio.

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. consideraremos una herramienta la cual permita la eliminación total y definitiva de la información electrónica que resguarden los equipos de cómputo y servidores que llegase a ocupar para la prestación del servicio, y que deberá ser aplicada cuando se retiren de forma permanente a efecto de conservar la confidencialidad de la información y procesos de FONACOT.

La destrucción o borrado seguro de estos archivos del disco duro deberá efectuarse de tal forma que sea imposible la recuperación total o parcial de la información, la eliminación deberá ser a nivel de carpeta, archivo, sobre archivos temporales, archivos temporales desde el Sistema Operativo y hasta las aplicaciones utilizadas. La herramienta deberá soportar los siguientes estándares de eliminación de información:

1. Standard Single Pass Overwrite
2. NSA (Overwrite Standard By National Security Agency)
3. German standard Vsitr
4. Hmg Infosec Standard (Baseline)
5. Hmg Infosec Standard (Enhanced)
6. U.S. Department of Defence Sanitizing (Dod 5220.22-m)
7. U.S. Department of Defence Sanitizing (Dod 5220.22-m Ece)
8. Peter Gutmann's Algorithm
9. Navy Staff Office Publication (Navso p-5239-26) For RLL
10. Us Army Ar380-19
11. Navy staff office Publication (Navso P-5239-26) For MFM
12. Cis Gost P50739-95

Para garantizar el procedimiento de borrado seguro la herramienta deberá generar de manera automática un reporte el cual indique que el procedimiento se realizó. El reporte deberá estar protegido mediante una firma digital para garantizar la autenticidad del reporte. El reporte se deberá generar en formatos HTML y XML para poder ser exportados a una base de datos.

***Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).***

## 18. PROCESO DEL BORRADO

En los equipos utilizados por la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. para la prestación del servicio, el borrado de información se llevará a cabo durante los tiempos de transición al finalizar el contrato, así también cuando la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. tenga la necesidad de su retiro o sustitución o por cualquier causa que detone su salida de operación del servicio, atendiendo el procedimiento que se establezca previamente con FONACOT, así como también suministrar las herramientas en software y hardware para su ejecución, entregando el certificado correspondiente de borrado seguro por cada dispositivo a retirar.

El prestador del servicio deberá previamente coordinar y acordar con FONACOT todos los detalles necesarios para garantizar que el borrado de datos se realice sin errores, en el tiempo definido y con la calidad necesaria. Por cada equipo borrado se deberá contar con un certificado que sirva de garantía.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

El prestador del servicio deberá identificar con certeza los equipos a aplicar el borrado seguro; en caso de existir una mínima duda respecto de un equipo en proceso de borrado, se deberá dejar en estado de pendiente y se deberá escalar a FONACOT para las aclaraciones correspondientes.

*Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).*

## 19. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y ENTREGA DE LICENCIAMIENTO

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. prestaremos nuestros servicios y entrega de licenciamiento en la Subdirección General de Tecnología de la Información y Comunicación sito en Av. Insurgentes Sur Número 452, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, CP. 06760, Ciudad de México.

## 20. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El horario hábil considerado para la entrega de servicios es de 8:00 hrs. a 20:00 hrs., de lunes a viernes.

En caso de que así lo requiera FONACOT, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. prestaremos nuestros servicios en horarios escalonados de 6:00 pm a 9:00 am del siguiente día, y en días inhábiles.

FONACOT, notificará a la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. la necesidad de contar con su personal indicando la fecha, horario y domicilio en donde se debe presentar, así como las actividades que deberá desarrollar. La notificación podrá ser vía correo electrónico con mínimo 12 horas de anticipación o se indicará en la ordenes de servicio o en el plan de trabajo respectivo.

## 21. VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia del servicio será del 1 de septiembre de 2022 al 31 de julio de 2023.

## 22. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. nos obligamos ante FONACOT 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.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACH11011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

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 esta contratación sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción de FONACOT.

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 FONACOT, 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 FONACOT 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.

FONACOT podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este anexo técnico, obligándose la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para FONACOT.

*Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).*

## 23. MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

## 24. FORMA DE ADJUDICACIÓN

Para la presente contratación, la contratación será por los conceptos en su totalidad a un solo Proveedor para FONACOT.

## 25. ENTREGABLES

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. entregará en las fechas que se indican, los siguientes productos que constituyen los entregables del proyecto y serán recibidos en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación del Instituto FONACOT, ubicada en Av. Insurgentes Sur# 452, Col. Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00hrs:

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022**  
**PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN**  
**DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"**  
**PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,**  
**EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**  
**RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega
1	Carta que certifica el derecho de uso de la licencia y sus módulos solicitados.	Carta membretada que certifica el derecho de uso de la licencia firmada por el representante legal en la que se enuncie que FONACOT tiene el derecho de uso del licenciamiento y sus módulos solicitados; así como manifestar entregará el manifiesto bajo protesta de decir verdad de que el derecho de uso del licenciamiento es de uso exclusivo para la prestación del servicio y no existirá reclamo de derechos de autor.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.
2	Activación de licencias y acceso al portal en línea.	Activación de licencia y acceso al portal en línea, donde se pueda: -Descargar los productos y claves. -Acceso a la información sobre las licencias. -Acceso al estado de las inscripciones.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
3	Mesa de Ayuda	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
4	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción atención y solución, así como los relacionados con las mejoras evolutivas	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido
5	Entrega de Portal web de monitoreo	Portal web el servicio de monitoreo del servicio y de la infraestructura	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
6	Documentación relacionada con las mejoras evolutivas	Documentación relacionada con el estado de las mejoras evolutivas solicitadas por el Instituto y que asocian las fases de: 1. Inicio 2. Análisis 3. Estimación y Planeación 4. Construcción 5. Pruebas de Calidad 6. Pruebas de Usuario (UAT) 7. Liberación y Cierre	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido

*B*

*14/12/22*

*clap*

*d*

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022**  
**PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN**  
**DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"**  
**PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,**  
**EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**  
**RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega
7	Repositorio de Información	La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. brindaremos un repositorio en el cual FONACOT tendrá únicamente acceso, con el fin de realizar consultas, modificaciones o aprobar documentos.	Dentro de los primeros 15 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
8	Plan de Recepción de operación	Entrega de estrategia que se seguirá durante el periodo de adopción para la aplicación de los diferentes servicios, y plan de trabajo a detalle (cronograma) conteniendo las actividades a realizar por parte de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., con el orden y jerarquización de las iniciativas.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de su entrega por parte de FONACOT
9	Carta de confidencialidad	Carta membretada de confidencialidad firmada por representante legal de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. en el que se exprese dar cumplimiento al numeral XXX CONFIDENCIALIDAD, así como el personal técnico y administrativo involucrado que se encuentre involucrado durante la vigencia del contrato.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.
10	Cotización para análisis y autorización de mejoras evolutivas y desarrollo de nuevos sistemas	Entrega de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. hacia FONACOT de la cotización para llevar a cabo el análisis y autorización correspondiente para ejecutar trabajos de mejoras evolutivas y desarrollo de nuevos sistemas.	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir de la solicitud por parte de FONACOT.

**Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).**

*EDP*

*u r e*

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

## 26. NIVELES DE SERVICIO

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención
1	1. Ambiente crítico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alterna al problema 2. Un número significativo de clientes afectados 3. Un Sistema de negocio productivo inoperable.	3 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
2	1. Un componente productivo de la herramienta analítica no funciona correctamente creando un impacto operacional alto.	6 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
3	1. Un componente de la herramienta analítica no funciona de acuerdo con lo documentado. 2. Resultados inesperados. 3. Impacto operacional medio-alto.	12 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
4	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos <b>Inciso a)</b> Módulo Basis	2 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
5	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos <b>Inciso b)</b> Módulos Tesorería, Recursos Humanos, Integración y Control Presupuesta, Viáticos y Comisiones, Recursos Materiales y Servicios Generales	4 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
6	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos <b>Inciso c)</b> Módulos Finanzas, Mantenimiento a reglas de negocio y soporte a funcionalidad y operación de Portafolios, productos e instrumentos financieros, Recursos Humanos, Integración y Control Presupuestal, Contabilidad, Comisiones y Viáticos	4 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
7	Reemplazo de personal sea solicitado por FONACOT	7 días naturales contados a partir del día siguiente a la notificación

Para mayor detalle favor de consultar nuestro apartado (propuesta técnica).

## 27. PENAS CONVENCIONALES.

El total de la pena convencional no podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento sin considerar el impuesto al valor agregado (I.V.A), de conformidad con lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) con base en el artículo 53 y 95 de su reglamento; y según la normatividad aplicable de FONACOT.

Para los demás incumplimientos parciales o deficiencias del servicio que no se encuentren expresados en el presente Anexo Técnico, se aplicará una pena del 2.5% al monto total de la factura misma que se pagará o cubrirá a FONACOT, a través de nota de crédito.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 53 bis de la LAASSP, en el caso de que se presenten fallas en la prestación del servicio, derivadas del incumplimiento parcial o prestación deficiente del servicio, FONACOT aplicará las siguientes penas convencionales:

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penas convencionales
1	Carta que certifica el derecho de uso de la licencia y sus módulos solicitados.	Carta membretada que certifica el derecho de uso de la licencia firmada por el representante legal en la que se enuncie que FONACOT tiene el derecho de uso del licenciamiento y sus módulos solicitados; así como manifestar entregará el manifiesto bajo protesta de decir verdad de que el derecho de uso del licenciamiento es de uso exclusivo para la prestación del servicio y no existirá reclamo de derechos de autor.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total del contrato
2	Activación de licencias y acceso al portal en línea.	Activación de licencia y acceso al portal en línea, donde se pueda: -Descargar los productos y claves. -Acceso a la información sobre las licencias. -Acceso al estado de las inscripciones.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total del contrato
3	Mesa de Ayuda	Implementación de la Mesa Especializada de Servicios	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total del contrato
4	Reporte de la Mesa de Ayuda de atención a Reportes	Listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción atención y solución, así como los relacionados con las mejoras evolutivas.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura

*cedp*  
*m/122*  
*of*

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022**  
**PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN**  
**DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"**  
**PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,**  
**EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**  
**RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penal convencional
			siguiente hábil al último día del mes vencido	mensual del soporte técnico.
5	Entrega de Portal web de monitoreo	Portal web el servicio de monitoreo del servicio y de la infraestructura	Dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total del contrato
6	Entregables de mejoras evolutivas	Entregables de iniciativas Documentación relacionada con el estado de las mejoras evolutivas solicitadas por el Instituto y que asocian las fases de:  Inicio Análisis Estimación y Planeación Construcción Pruebas de Calidad Pruebas de Usuario (UAT). Liberación y Cierre	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al último día del mes vencido	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total mínimo de la factura mensual del soporte técnico, por cada entregable de iniciativa no entregado a tiempo.
7	Repositorio de información	La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. brindaremos un repositorio en el cual FONACOT tendrá únicamente acceso, con el fin de realizar consultas, modificaciones o aprobar documentos	Dentro de los primeros 15 días naturales contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura del contrato
8	Reemplazo de personal	Reemplazo de personal sea solicitado por FONACOT	7 días naturales contados a partir del día siguiente a la notificación	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual del soporte técnico.
9	Recepción de la operación	la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. adoptaremos y recepcionaremos la	Máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la	0.05 % por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

No.	Entregable	Contenido del entregable	Fecha de entrega	Penas convencionales
		operación normal de las actividades de FONACOT	vigencia del contrato	total del contrato
10	Carta de confidencialidad	Carta membretada de confidencialidad firmada por representante legal de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. en el que se exprese dar cumplimiento al numeral XXX CONFIDENCIALIDAD, así como el personal técnico y administrativo involucrado que se encuentre involucrado durante la vigencia del contrato.	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.01% por cada día natural de atraso sobre el valor mínimo total del contrato
11	Plan de entrega de Operación	Propuesta para revisión y posterior proceso de entrega al nuevo proveedor	30 días naturales antes de la finalización del contrato	1 % por cada día natural de atraso sobre el valor total mínimo de la última factura mensual
12	Mejora Evolutiva	Entrega de la Mejora Evolutiva solicitada por FONACOT la cual deberá de cumplir la "Fase de Liberación y Cierre", instalado los componentes en ambiente productivo.	La fecha estipulada en la Fase de "Estimación y Planeación"	1% por cada día natural de atraso sobre el valor del costo autorizado.

## 28. DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

Deductiva, es el pago que debe realizar la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. a el Instituto por el incumplimiento parcial o deficiente en el bien o en la prestación servicio. Dicha deductiva se determinará aplicando sobre el monto de la facturación del mes inmediato correspondiente en el que materialmente se cumpla la obligación sin que se exceda el monto de la garantía de cumplimiento del contrato de conformidad con los artículos 53 bis de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público (LAASSP) y 97 de su reglamento.

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención	Deductiva
1	Ambiente crítico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alterna al problema	5 hora contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	5 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022**  
**PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN**  
**DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"**  
**PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,**  
**EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**  
**RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención	Deductiva
	Un número significativo de clientes afectados Un Sistema de negocio productivo inoperable.		factura mensual del soporte técnico, o en su caso el tiempo proporcional
2	1. Un componente productivo de la herramienta analítica no funciona correctamente creando un impacto operacional alto.	6 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
3	Un componente de la herramienta analítica no funciona de acuerdo con lo documentado. Resultados inesperados. Impacto operacional medio-alto.	24 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	1 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
4	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos <b>Inciso a)</b> Módulo Basis	2 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	1 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
5	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos <b>Inciso b)</b> Módulos Tesorería, Recursos Humanos, Integración y Control Presupuesta, Viáticos y Comisiones, Recursos Materiales y Servicios Generales	4 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	2 al millar por cada hora de atraso sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
6	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos	8 horas contadas a partir de la hora	2 al millar por cada hora de atraso sobre el

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022**  
**PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"**  
**PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**  
**RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención	Deductiva
	<b>Inciso c)</b> Módulos Finanzas, Mantenimiento a reglas de negocio y soporte a funcionalidad y operación de Portafolios, productos e instrumentos financieros, Recursos Humanos, Integración y Control Presupuestal, Contabilidad, Comisiones y Viáticos	registrada de ticket asignado	monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
7	Disponibilidad de la Mesa Especializada de Servicio	98% de disponibilidad mensual	2 al millar por cada hora de indisponibilidad sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
8	Monitoreo de la plataforma e infraestructura	98% de disponibilidad mensual	2 al millar por cada minuto de indisponibilidad sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
9	Repositorio de información	95% de disponibilidad mensual	1 al millar por cada hora de indisponibilidad sobre el monto total de la factura mensual, o en su caso el tiempo proporcional
10	Atención de defectos fugados detectados y reportados durante la vigencia del contrato y durante los 30 días naturales de garantía respectivamente; contados a partir de la liberación en ambiente productivo	5 días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de FONACOT para atender el defecto fugado.	0.5 al millar por cada día natural de atraso sobre el monto total de costo de la mejora evolutiva
11	Atención de defectos fugados detectados y reportados posteriores al término de la	10 días naturales contados a partir	La garantía de cumplimiento se


cedP

cl

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención	Deductiva
	vigencia del contrato y durante la validez de garantía (2 meses) contados a partir del término de la vigencia del contrato.	del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de FONACOT para atender el defecto fugado.	hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente cuando sobre pase los diez días naturales contados a partir del día siguiente natural al levantamiento del reporte por parte de FONACOT para atender el defecto fugado.

## 29. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL PROVEEDOR PARTICIPANTE

Como parte de nuestra Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. nos comprometemos a entregar la siguiente documentación de soporte parte de la presente propuesta técnica:

1. Escrito en el que manifieste que cumple con las normas aplicables.
2. Carta membretada y firmada por representante legal del fabricante que acredite que la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. somos distribuidor autorizado SAP.
3. Carta membretada y firmada por representante legal del fabricante que acredite que la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACH11011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. tiene el mayor grado de certificación o en su caso como mínimo ser Partner Gold.

4. Manifestación de derecho de uso de las licencias: Para los productos a contratar, 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.
5. Manifestación de Patentes y Marcas: Carta membretada firmada por El fabricante, a través del distribuidor autorizado 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 lo establecido en la propuesta que presente la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.
6. Defecto y vicios ocultos: Documento Carta membretada firmada por el representante legal de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. donde se exprese que quedará ante FONACOT como responsable de los defectos y vicios ocultos en la calidad de la contratación, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido.
7. Normas oficiales y certificaciones: la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. acreditaremos que somos distribuidor autorizado para comercializar los productos de licencia de uso de software de los programas requeridos por FONACOT.
8. Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de seguridad en la gestión de la información, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. presentaremos copia simple del certificado vigente del cumplimiento de la norma ISO/IEC 27001.
9. Deberá demostrar su experiencia en estas soluciones, por lo cual deberá presentar en copia simple de contratos.
10. Con la finalidad de garantizar el control y las técnicas de las pruebas especializadas, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. presentaremos copia simple del certificado vigente emitido por el International Software Testing Qualifications Board (ISTQB) Partner Nivel Silver a nombre de ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.

**La copia de los documentos antes mencionados se encuentra en el SUB-RUBRO 3 del RUBRO Documentos Técnicos mínimos indispensables que los licitantes deberán cumplir para ser evaluados por puntos y porcentajes.**

## 30. NORMAS, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

Será aplicable para el presente contrato, la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicio del Sector Público y su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información y demás disposiciones aplicables.

*cedp*

*u pcc*

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

### 31. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Para garantizar el cumplimiento del contrato la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., nos obligaremos 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 FONACOT para cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 103 del Reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

### 32. FORMA DE PAGO

Nos comprometemos y aceptamos las formas de pago con fundamento en el artículo 51 y 13 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 Tecnologías de Información y Comunicación, 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.

1. Para el pago de la licencia, se realizará en un solo pago al inicio de vigencia del contrato.
2. Las tareas de Soporte Técnico serán a mes vencido.
3. Las tareas de Mejoras Evolutivas bajo el esquema bajo demanda y a mes vencido sobre servicios devengados.

### 33. RESCISIÓN DE CONTRATO

En caso de incumplimiento por parte de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. a cualquiera de las obligaciones contraídas mediante el presente anexo técnico FONACOT 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 la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. 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, FONACOT contará con un plazo de 15 (quince) días hábiles para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. 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 la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., 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 FONACOT por concepto de gastos no recuperables que hubieren sido aceptados a entera satisfacción del titular del área administrativa

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

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, FONACOT, 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 FONACOT, de que continua la necesidad del mismo, aplicando, en su caso, las penas convencionales y/o deductivas que resulten procedentes.

FONACOT 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 FONACOT.

Al determinar no rescindir administrativamente el presente, FONACOT establecerá con la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. 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, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. 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, FONACOT tenga otro proveedor, obligándose a las medidas de transición que procedan.

Si es la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. 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".

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. seremos responsables por los daños y perjuicios que le cause a FONACOT.

### 34. CAUSAL DE RESCISIÓN:

En cumplimiento a lo establecido por el artículo 45, fracción XVI de la "LAASSP" en caso de que, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. incumplamos con las obligaciones pactadas en el presente, FONACOT, 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 la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. incurriremos, 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 FONACOT.

No guardar confidencialidad de la información marcada como "Información reservada o confidencial", en términos del presente instrumento jurídico.

Si FONACOT 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.

## 35. TERMINACIÓN ANTICIPADA

Con fundamento en el artículo 54 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "El Instituto" 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 FONACOT, 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, FONACOT reembolsará a "la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. podremos solicitar a FONACOT el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión del servicio, según corresponda.

Cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor, FONACOT 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 la

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., de acuerdo con 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 la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.

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 con lo indicado en las políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios de FONACOT.

## 36. CONFIDENCIALIDAD

FONACOT y la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. aceptamos que tendremos acceso a diversa información proporcionada por FONACOT o que es propiedad exclusiva de este, para la ejecución del servicio que preste la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. En este contexto, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. reconocemos 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 la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.

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

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. reconocemos 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.

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. aceptamos que no podremos llevar a cabo la difusión de la información proporcionada por FONACOT 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 la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. nos responsabilizamos del uso y cuidado de la información obtenida.

Con la finalidad de mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. tengamos acceso, nos responsabilizamos de garantizar que se respetara el manejo correcto de la información por parte de cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo 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.

La Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. garantizamos que la información proporcionada por FONACOT 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 la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., sin autorización previa y por escrito del administrador del servicio.

En cualquier momento que a solicitud escrita por FONACOT o por el administrador del servicio, la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. devolveremos 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 FONACOT o que es propiedad exclusiva de este y que es considerada como confidencial, por parte de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., así como, de su personal, facultará a FONACOT a ejercitar 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 la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V., así como, de nuestro personal, seremos sancionados 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 la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V. 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.

## 37. 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 FONACOT de cualquier responsabilidad laboral al respecto.

## 38. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

El administrador del contrato será el Lic. Horacio Sánchez Tinoco, Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación y será el responsable de calcular y notificar 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.

## 39. GLOSARIO DE TERMINOS

Nombre	Descripción
<b>Acuerdo</b>	El Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el manual administrativo de aplicación general en dichas materias.
<b>Aplicativo de Cómputo:</b>	El software y/o los sistemas informáticos, que se conforman por un conjunto de componentes o programas construidos con herramientas que habilitan una funcionalidad o digitalizan un proceso, de acuerdo con requerimientos previamente definidos.
<b>Centro de Datos:</b>	El lugar físico en los que se ubiquen los activos de TIC y desde el que se proveen servicios de TIC.
<b>Corrección:</b>	Acción tomada para eliminar un incidente detectado. Se refiere a reparar o reajustar y se relaciona con la disposición de una incidencia existente, equivale a la solución.
<b>CREDERE:</b>	Sistema informático para la originación y administración del crédito del Instituto FONACOT.
<b>Data Warehouse:</b>	Repositorio unificado para todos los datos que recogen los diversos sistemas de una empresa y que puede ser físico o lógico.
<b>Diagrama de Flujo:</b>	Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.
<b>Estrategia Digital Nacional:</b>	Surge como respuesta a la necesidad de aprovechar las oportunidades que la adopción y el desarrollo de las TIC´s, las cuales se crean para potenciar el crecimiento del país.
<b>Incidente:</b>	Un evento o falla inesperada que degrada o puede degradar la calidad de la operación normal acordada de un servicio de TI.
<b>Incidente de TI:</b>	Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar la interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.
<b>Instituto FONACOT:</b>	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.
<b>Impacto:</b>	Un efecto o influencia notable, es la evidencia del efecto sobre las actividades del negocio. Es el efecto de la materialización de un riesgo. El impacto puede ser en Tiempo (desviación de calendarios de trabajo), Costo (desviación en el presupuesto asignado al proyecto o servicio) y Calidad (desviación en el cumplimiento de los "Criterios de Calidad" de un Servicio).

V  
P

urta

ledp

of

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Nombre	Descripción
<b>Líder de Proyectos del Instituto FONACOT</b>	Personal de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas e Información.
<b>Mejora</b>	Se define como el cambio o la modificación a una problemática en la aplicación, la cual puede generar incidentes recurrentes de forma masiva, evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. El objetivo es reiniciar el funcionamiento normal tan rápido como sea posible con el menor impacto para el negocio con el Usuario Interno con el menor coste posible.
<b>Mesa Especializada de Servicios</b>	Recursos tecnológicos y humanos con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral del Instituto FONACOT.
<b>Modelo:</b>	Es una herramienta creada en hojas de cálculo, que se elaboran a partir de supuestos potencialmente esperados, para poder sensibilizarse de los diferentes resultados y tener elementos para realizar las estrategias más convenientes.
<b>Niveles de servicio:</b>	El establecimiento en un lenguaje no técnico del servicio brindado, incluyendo al menos la definición, disponibilidad, calidad, tiempos de respuesta y solución.
<b>Usuario Interno:</b>	Personal que gestiona solicitudes relacionadas con el ámbito de competencia de la DTI y que pueden ser Usuarios Internos o Usuarios Externos.
<b>Prioridad:</b>	Se calcula del impacto y urgencia de un incidente. Determina el orden en que se atiende el incidente y se asignan recursos.
<b>Problema:</b>	Un problema es la causa raíz desconocida de uno o más incidentes. Es la condición identificada a partir de uno o varios incidentes con los mismos o similares síntomas que indican un error específico, para el cual la causa es desconocida.
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación:</b>	Aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.
<b>Defecto fugado</b>	Imperfección o falla que tiene un aplicativo en el proceso de desarrollo y que es detectado posterior a las fases de prueba o en ambiente productivo.
<b>Repositorio de información</b>	Estructura web que permite organizar, almacenar, preservar y difundir de manera abierta la producción resultante de la actividad contractual del proveedor del servicio.
<b>Perfil</b>	Conjunto de competencias técnicas (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (calidades y actitudes), solicitadas para el desarrollo de actividades específicas.

Atentamente,



María José Ruiz Reynaud  
 Representante Común de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Ciudad de México a 26 de agosto de 2022

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.**

Me refiero al procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional No. **LA-014P7R001-E104-2022**, para la "Abierta del Servicio Integral de Renovación de Licencia SAP con Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo", en la que mi representada integrada por la proposición (participación) conjunta entre las empresas **ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**, participa a través de la presente proposición.

Se hace entrega de nuestra Propuesta Técnica detallada.

Atentamente,



María José Ruiz Reynaud  
Representante Común de la Proposición (participación) Conjunta de: ADVKNWCON  
CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y  
OPTISOFT, S.A. DE C.V.



## Contenido

Contenido .....	2
1. Objetivo General .....	4
2. Alcance del Servicio .....	4
2.1 Renovación de Licenciamiento .....	5
2.2 Soporte Técnico .....	5
A) Alcance Módulo SAP BASIS .....	6
B) Alcance Módulos Funcionales .....	7
C) Alcance del Monitoreo de la plataforma e Infraestructura .....	9
D) Tareas consideradas como parte del servicio a entregar .....	10
E) Equipo de Trabajo .....	11
F) Reemplazo de Recursos Humanos .....	13
G) Lugar y Forma de entrega del Servicio .....	13
H) Estrategia de Toma de Operación .....	14
I) Estrategia de Entrega a otro proveedor .....	15
J) Requerimientos Soporte Técnico .....	15
2.3 Alcance para las mejoras Evolutivas, servicio bajo demanda .....	16
A) Procesamiento de Mejoras .....	17
B) Metodología de Desarrollo .....	30
C) Metodología de Estimación de Esfuerzo .....	31
D) Control de Calidad .....	32
E) Manejo de Tickets de Mejoras Evolutivas .....	33
F) Cobranza de Mejoras .....	34
G) Actividades incluidas dentro de las mejoras Evolutivas .....	34
2.4 Mesa Especializada de Servicio .....	35
A) Operación de la mesa de ayuda MES .....	35
B) Características del Servicio .....	37
C) Plan de Trabajo .....	38
D) Equipo de Trabajo .....	39
3. Generales .....	40

8

esp  
of  
MEX

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

A) Niveles de Servicio .....	40
B) Matriz de Escalación .....	40
C) Organigrama .....	41
D) Calidad de los Servicios .....	43
E) Plan de Trabajo FONACOT .....	44
F) Horario de Prestación del Servicio .....	45
G) Vigencia del Servicio .....	46
H) Repositorio General de Documentación .....	46
I) Borrado de Documentación .....	47

*eadp*

*J*

*8*

*u/ta*

*al*

El presente documento explica de manera detalla el alcance de nuestros servicios.

## 1. Objetivo General

Proveeremos el servicio RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TECNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO; el objetivo es garantizar la renovación del derecho de uso de licenciamiento; de los sistemas SAP implementados en FONACOT, con soporte técnico a la operación y a las 143 mejoras evolutivas documentadas, solicitudes de usuarios y tickets en la operación diaria de su sistema, de las áreas mencionadas a continuación:

- a) La administración de presupuestos, actividades de ejecución (administración de fondos) con las actividades de contabilidad y reportes financieros.
- b) La administración de cuentas y la clasificación y el rastreo de las operaciones contables.
- c) El registro, la integración presupuestaria, la consolidación y la publicación controlada de reportes.

La gestión de los procesos de gobierno (GRP), con tecnología SAP siempre bajo la normatividad y la correcta aplicación de la ley para:

- a) El eficiente registro contable
- b) La automatización de procesos
- c) La generación de reportes analíticos con información transparente, oportuna y precisa.

Las necesidades de las tareas del día a día, que sean solicitadas bajo demanda, en atención a los requerimientos de índole especiales que no son cubiertos por las funcionalidades propias de la herramienta. Será de proporcionado baja demanda.

Asegurando la rápida atención, entendimiento, calidad y continuidad de las operaciones para cada una de las incidencias, peticiones, solicitudes y/o tickets tanto para funcionalidades ya implementadas como para las 143 mejoras evolutivas, siendo estas enunciativas, no limitativas.

## 2. Alcance del Servicio

Brindaremos soporte y mantenimiento a los ambientes de SAP:

- I. Desarrollo.
- II. Calidad.
- III. Producción.
- IV. Solution Manager.
- V. Incluidas sus 143 mejoras evolutivas.

## 2.1 Renovación de Licenciamiento

Proveeremos la renovación de mantenimiento de licencias de los productos SAP, nombrados como: S/4 HANA, SAP Manager Self Service, Desarrollo, Nómina, TRM para su uso por parte de FONACOT, el mantenimiento del Software SAP estará basado en la siguiente lista de componentes:

Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada
Licencias de SW S/4 HANA	Licencia	200
S4 Manager Self-Service User	Licencia	70
Licencia de Desarrollo para SAP S4 HANA	Licencia	1
Licencia Nómina para S4 HANA para 1175 empleados	Bloque de 500	3
Licencia S4 HANA TRM Treasury Risk Management	Bloque	10

Tabla 2.1 Descripción de Licencias SAP

Como parte del alcance que brindaremos, estamos considerando el soporte técnico relacionado con el licenciamiento atendiendo los siguientes requerimientos:

Requerimiento	Descripción
Servicio de Soporte Técnico de Licenciamiento	Atención a Tickets relacionados con errores de producto para su atención con apoyo del fabricante SAP. Acceso mediante un portal WEB relacionado con los tickets enviados al fabricante.
Servicio de mantenimiento correcciones de errores	Se tendrá acceso a Parches liberados por el fabricante, los cuales podrán ser accedidos mediante el portal del fabricante. Así mismo se contará con acceso a las llamadas NOTAS que son parte de la documentación del fabricante para la resolución de posibles problemas o escenarios.
Integración de la Plataforma	Se realizará la conexión de nuestro sistema de monitoreo y administración del ciclo de vida, para la integración de la plataforma SAP de FONACOT y así tener acceso a los servicios llamados TQC's. Tales como el EWA.
Colaboración Actualizaciones	Plataforma que soporta múltiples usuarios y proyectos colaborativos Se contará con acceso a las nuevas versiones del producto por parte de fabricante, quedando a consideración de FONACOT su instalación e implementación.

Tabla 2.2 Descripción de Servicios de Soporte a Licencias SAP

## 2.2 Soporte Técnico

Entregaremos el soporte de las aplicaciones SAP para apoyo a los usuarios sistema SAP en todos los módulos implementados, así como a las 143 mejoras evolutivas nombradas dentro de las bases de licitación durante la vigencia del contrato; buscando siempre asegurar la operación de los procesos de negocio relacionados con el manejo transaccional (operación) de los usuarios de SAP, monitorear y atender los ambientes de desarrollo, calidad, producción y DRP, asegurando los aspectos de calidad, avances, tiempos y riesgos de los servicios.

El alcance de las actividades que estaremos entregando se describe de manera enunciativa más no limitativa a continuación

#### A) Alcance Módulo SAP BASIS

- I. **Monitoreo, administración y reorganización:**
  - SAP System Logs para errores técnicos de SAP
  - SAP System Logs para errores de Base de Datos
  - Buffers de memoria SAP
  - Abap Dumps de errores de Programas
  - Ejecución de Jobs de Fondo y Calendarizados
  - Work Process
  - Spool e impresoras
  - Registros de Actualización
  - Bloqueos de Registros
  - Bloqueos de Tablas
  - Consumo de Recursos de CPU, Memoria RAM, Memoria SWAP, Disco Duro
  - De registros de bitácoras de actividades del sistema
  - Alertas de Sistema centralizadas CCMS
  - Modos de Operación SAP
  - Creación, Copia y Borrado de Mandantes
  
- II. **Administración de usuarios:**
  - Altas, Bajas, Cambios y bloqueo de Usuarios
  - Cambio de Password a usuarios
  - Administración de SAP Logon Groups (balanceo de Cargas)
  - Asignación de Roles y Perfiles
  - Creación de Roles y Perfiles (no incluye diseño).
  
- III. **Optimización sistema SAP (System Tunning):**
  - Administración y modificación de Parámetros de profile de instancia
  - Actualización de Kernel (Cada 6 meses)
  - Aplicación de Parches de componentes
  - Refresh de Sistema Productivo a Calidad (Cada 6 meses)
  - Revisión y aplicación de recomendaciones de Reporte EWA.
  
- IV. **Base de Datos:**
  - Depuración de Logs
  - Afinación de parámetros de base de datos
  - Apoyo en la definición de esquemas de respaldo
  - Generación de Índices y Tablas recomendadas por SAP
  - Generación de estadísticas y Reorganización de base de datos

V. **Ciclo de Vida:**

- Aplicación de parches de SP Funcionales
- Actualización de Kernel
- Revisión y validación de parches de Sistema Operativo recomendados por SAP
- Revisión y validación de parches de Base de Datos recomendados por SAP
- Aplicación de parches de base de datos (opatch, security patch, etc.).
- Refresh de ambiente QAS
- Ejecución de recomendaciones de reporte EWA
- Revisión de ejecución de respaldos de base de datos
- Tuning de Base de datos
- Revisión y validación de notas SAP
- Apoyo en administración de Tickets con Soporte AGS
- Actualización de Versión

VI. **Transportes:**

- Aplicación de Transportes
- Control y Depuración de colas de transporte
- Soporte a errores en aplicación de transportes

B) **Alcance Módulos Funcionales**

Las actividades de mantenimiento, configuración, asesoramiento y soporte de las reglas de negocio forman parte de los alcances que los consultores funcionales podrán realizar, este listado se presenta de forma enunciativa, más no limitativa para apoyo en la operación y acompañamiento de los usuarios del sistema SAP en cada uno de los módulos funcionales.

I. **Tesorería:**

- Contabilización de movimientos bancarios
- Depósitos, Dispersión de pagos, fondeo y cheques
- Bancos propios y vías de pago
- Fondos fijos y libros de caja
- Vías y protección de pagos
- Protección de cheques
- Pagos referenciados
- Saldos
- Pólizas automáticas y operativas

II. **Recursos Humanos**

- Datos maestros de empleados
- Estructura organizacional

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

- Registro y operación de conceptos e infotipos de nómina
  - Calculo y contabilización de la nómina
  - Generación de recibos nómina
  - Conceptos e infotipos de la nómina
  - Generación de información CFDI
- III. **Integración y Control Presupuestal**
- Contratos, partidas del gasto, suficiencias y asignaciones presupuestales
  - Contabilización de documentos de Gastos de viaje, fondos fijos
  - Contabilización y pagos de documentos por cadenas productivas NAFIN y tesorería.
  - Asignación de presupuesto y contabilización de facturas
- IV. **Viáticos y Comisiones**
- Carga de comprobantes de gastos
  - Estructura de autorización en comisiones y viáticos (workFlow)
  - Contabilización de comisiones, anticipos, gastos de viaje, carga de comprobantes de gastos
- V. **Recursos Materiales y Servicios Generales**
- Contabilización de documentos con problemas para contabilizar Registro y actualización de datos de proveedores y acreedores "business partner"
  - Registro, asignación presupuestal y contabilización de solicitudes de pedido y pedidos en el sistema
  - Registro y contabilización de movimientos de almacén
- VI. **Finanzas**
- Procesamiento en lotes de movimientos masivos operativos
    - En generación de pólizas para compensación, descompensación y conciliación de movimientos bancarios y contables
    - Operación, carga y contabilización de Extractos Bancarios
  - Mantenimiento a reglas de negocio y soporte a funcionalidad y operación de Portafolios, productos e instrumentos financieros:
    - Precios, intereses y rendimientos
    - Vectores de productos financieros
    - Minusvalías y plusvalías
    - Índices "rendimiento"
    - Pensiones y primas
    - Amortizaciones
    - Derivados
    - Boletines
    - Saldos
    - Fondos de Inversión

- Cupones.
- Pólizas automáticas y operativas

#### VII. Integración y Control Presupuestal

- Configuración, asesoramiento y soporte a la operación a reglas de negocio en caso de requerirse en las siguientes funcionalidades:
  - Apoyo en la carga presupuestal anual
  - Configuración, Registro y disposición de reportes al INAE

#### VIII. Contabilidad

- Configuración, asesoramiento y soporte a la operación a reglas de negocio en caso de requerirse en las siguientes funcionalidades:
  - Apoyo para ejecutar el cierre anual para los activos fijo, estados de resultados y consolidación de cifras por sociedad
  - Ejecución y reportes de los estados financieros
  - Ejecución y reportes para la CUOEF
  - Proceso y contabilización de las amortizaciones
  - Ejecución de traslados de cuentas y movimientos contables
  - Cierres Contables y de periodos

Cualquier tarea no enunciada en estos puntos, la habilitaremos con un tiempo de respuesta de hasta 4 horas, realizaremos el análisis correspondiente entre ambas partes.

#### C) Alcance del Monitoreo de la plataforma e Infraestructura

Como parte de las actividades programadas del servicio se mantendrá un monitoreo constante de la plataforma e infraestructura que aloja el sistema SAP, para ello estamos proponiendo el uso del sistema SAP Solution Manager, ya que mediante el uso del escenario de Monitoring se podrá acceder a información de primera mano reportada por los sistemas.

A dicha información se podrá acceder mediante el uso de una interfase WEB dentro de las instalaciones de FONACOT que mostrará diferentes gráficas, tableros, semáforos e incluso alertas de los posibles umbrales que se definan en conjunto. El sistema SAP Solution Manager es una herramienta con la que cuenta hoy día FONACOT y se podrá seguir usando de manera ininterrumpida.

Algunos de los parámetros que podrán ser monitoreados son:

- I. Uso de CPU de los sistemas Aplicativos y de Base de Datos
- II. Uso y comportamiento de memoria RAM y memoria SWAP
- III. Comportamiento de la base de datos SAP HANA
- IV. Uso de recursos de almacenamiento
- V. Monitoreo de crecimiento de Base de Datos SAP HANA
- VI. Monitoreo del servicio de Réplica de Base de Datos al sitio DRP

Configuraremos parámetros de alertas para identificar umbrales importantes, tales como:

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACH11011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

- I. Uso de CPU al 85%
- II. Consumo de Memoria RAM al 90%
- III. Consumo de Memoria SWAP
- IV. Disponibilidad Base de Datos HANA Productivo
- V. Consumo de almacenamiento al 80%
- VI. Estatus de Replicación del ambiente productivo en site secundario "DRP"

Se entregará un tablero de información por cada uno de los sistemas SAP disponibles en FONACOT.

**D) Tareas consideradas como parte del servicio a entregar (Tareas Rutinarias)**

Brindaremos el apoyo y soporte a la operación solicitadas en las bases de la licitación con el objetivo de mantener la continuidad de negocio, dichas actividades se nombran a continuación de manera enunciativa más no limitativa:

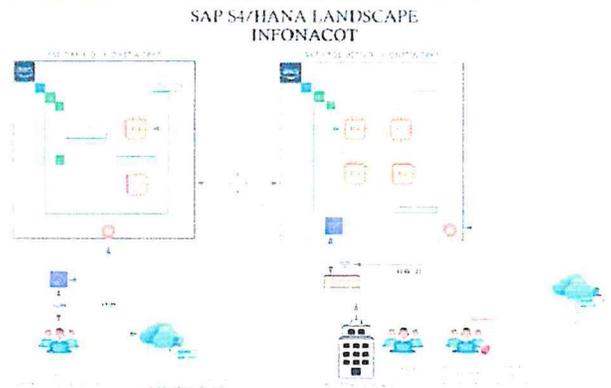


Figura 2.1 landscape de sistemas SAP FONACOT

Haremos uso de los servicios de infraestructura y comunicación con los que FONACOT cuenta hoy día en el contrato con su proveedor de infraestructura y comunicaciones, sobre estos sistemas estaremos realizando las siguientes tareas con base en lo solicitado por FONACOT:

- I. Realizaremos el servicio de operación, mantenimiento y su continuidad de los aplicativos y bases de datos de los sistemas SAP, ofreciendo dar continuidad y disponibilidad a la operación de FONACOT. Para ello requerimos contar con los accesos necesarios para la realización de nuestras tareas.
- II. Monitorearemos el sistema DRP para la continuidad en una posible situación o contingencia que requiera el uso del sistema DRP.
- III. Apoyaremos a los responsables de los sistemas operativos para la aplicación de parches o lineamientos de seguridad.
- IV. Realizaremos las acciones de Altas, Bajas y Cambios en los parámetros de los sistemas, así como la recomendación de recursos de hardware.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACH11011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

- V. Realizaremos la administración y mantenimiento de los logs de la base de datos SAP HANA.
- VI. Realizaremos la programación y ejecución de copias de mandantes
- VII. Generaremos reportes de información técnica, así como bitácoras transaccionales, accesos, etc.
- VIII. Realizaremos las actividades de monitoreo entre las interfases de SAP y los sistemas satélites, tales como Bancos, Credere, Nafin, etc.
- IX. Realizaremos las actividades de actualización y/o corrección de los ambientes SAP, generados por alguna falla operativa, o de sistema que requiera acción urgente.
- X. Mantendremos en operación las 143 mejoras evolutivas que se encuentran operando en el sistema.
- XI. Realizaremos la aplicación de parches, notas y demás actualizaciones liberadas por el fabricante para los productos SAP de FONACOT. Documentando los posibles impactos en la ejecución de estas.
- XII. Realizaremos la aplicación de recomendaciones de gobernabilidad, cumplimiento y apego a las regulaciones gubernamentales en vigor.
- XIII. En caso de requerir una migración de infraestructura, daremos el servicio necesario para alojar el sistema SAP en una nueva instancia de Hardware.
- XIV. Realizaremos las mejoras necesarias para que los incidentes repetitivos no se sigan presentando en el sistema.
- XV. Apoyaremos en la operación del ambiente DRP en caso de requerirse por una contingencia de operación.
- XVI. Participaremos en la planeación de las iniciativas que la Coordinación de Estrategia Digital Nacional impulse en atención a El Acuerdo del pasado 6 de septiembre de 2021; tales como migración a IPV6 y coadyuvar en la aplicación de las políticas del Marco de Gestión de la Seguridad de la Información (MGSI).

### E) Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo que estaremos integrando para estas actividades está perfilado de la siguiente manera:

No.	Perfil	Años de Experiencia	Conocimientos de SAP	Estudios
1	Consultor Senior SAP BASIS	Al menos 3 años	Instalación y Configuración de SAP BASIS Seguridad SAP (roles, perfiles, autorizaciones) Administración y Operación de sistema SAP SAP Certified Technology Associate - SAP	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Título o cedula).
2	Consultor Senior SAP MM	Al menos 3 años	Administración de materiales (Inventarios, requisiciones y compras) con SAP. Cursos o Certificaciones: Módulo MM	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. en Admón. o afín (Título o cedula).

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022**  
**PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN**  
**DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"**  
**PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,**  
**EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**  
**RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

3	Consultor Senior SAP FI-GL-AP-AR-AM-CO, TR	Al menos 3 años	Contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, ordenes internas, tesorería, control, contabilidad de centros de costos, contabilidad de centros de beneficio con SAP. Cursos o Certificaciones: Módulo FI	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. en Admón. o afín (Título o cedula).
4	Consultor Senior SAP FM	Al menos 3 años	presupuestos, Traslados, Derivaciones y Validaciones con SAP. Cursos o Certificaciones: Módulo en FM	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. en Admón. o afín (Título o cedula).
5	Consultor Senior Recursos Humanos	Al menos 3 años	Manejo de Estructuras, Administración de Infotipos, Relación con Nomina, Reclutamiento, Capacitación y Gestión de Talento con SAP. Cursos o Certificaciones Módulo HCM	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. en Admón. o afín (Título o cedula).
6	Consultor Senior en Gastos de Viaje	Al menos 3 años	Contabilidad General, contabilidad de centros de costos, recursos humanos y gastos de viaje con SAP. Cursos o Certificaciones: Modulo MM o certificación SAP relacionada a la funcionalidad	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. en Admón. o afín (Título o cedula).
7	Consultor Senior SAP TRM (Treasury & Risk Management)	Al menos 3 años	Manejo de deuda e inversiones en el módulo con SAP. Cursos o Certificaciones: Módulo en FI (Manejo de deuda e inversiones del módulo)	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. en Admón. o afín (Título o cedula).
8	Desarrollador ABAP con experiencia en FI/FM	Al menos 3 años	Manejo de BADI, BAPI, user exits, smartforms, sapscripts, objetos, webdynpros con SAP. Cursos o Certificaciones: Desarrollo ABAP	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Título o cedula).
9	Desarrollador ABAP con experiencia en HCM	Al menos 3 años	Conocimientos comprobables en procesos de recursos humanos, manejo de posiciones, infotipos, nómina, Manejo de BADI, BAPI, user-exits, smartforms, sapscripts, objetos, webdynpros con SAP. Cursos o Certificaciones: Desarrollo ABAP	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Título o cedula).
10	Desarrollador ABAP HANA con experiencia en SAP Fiori.	Al menos 3 años	Experiencia en ABAP sobre HANA, Manejo de HTMLS / SAP Fiori. Cursos o Certificaciones: Desarrollo ABAP	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Título o cedula).
11	Consultor Junior FI-GL-AP-AR-AM-CO, TR	Al menos 3 años	Contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, ordenes internas, tesorería, control, contabilidad de centros de costos, contabilidad de centros de beneficio con SAP. Cursos o Certificaciones: Certificación en proceso del módulo FI o en (GL-AP-AR-AM-CO)	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software, Contador Público, Lic. en Admón. o afín (Título o cedula).
12	Lider de Proyecto	Al menos 3 años	dirección de proyectos de desarrollo de software, entrega de servicios de soporte, servicios de infraestructura y con certificación PMI.	Maestría terminada en sistemas de información, ingeniería en sistemas, administración de negocios, dirección de empresas o telecomunicaciones.

Tabla 2.2.1 Tabla de Recursos de Soporte Técnico

#### F) Reemplazo de Recursos Humanos

Entregaremos al menos 3 Curriculum Vitae, con mínimo 5 días hábiles de anticipación a la sustitución de algún miembro del equipo, con el objetivo de que FONACOT pueda validar los requisitos solicitados en el contrato; pudiendo solicitar FONACOT entrevistas o aplicar exámenes para la selección del mejor candidato para el desarrollo del servicio. Entenderemos que por contrato no es posible sustituir a más del 40% del equipo de trabajo asignado; a menos que FONACOT, expresamente lo solicite por escrito oficialmente con los argumentos de la solicitud.

Aplicando el párrafo inmediato anterior, a la solicitud de FONACOT, en el reemplazo de alguno o algunos de los miembros del equipo, deberemos realizar dicha sustitución dentro de los 7 días naturales contados a partir del siguiente día natural a la fecha de notificación por parte de FONACOT.

Deberemos presentar constancia de que el Recurso Humano que se incorporará es un trabajador en activo de la empresa.

#### G) Lugar y Forma de entrega del Servicio

Los servicios serán entregados en las instalaciones de FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur Número 452, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, CP. 06760, Ciudad de México.

- I. Seremos responsables de suministrar el equipo de cómputo para nuestro personal, y puedan realizar sus actividades comprometidas. Para ello entregaremos una lista del equipo de cómputo asignado al proyecto.
- II. Requerimos que el administrador del contrato con FONACOT provea el espacio físico con las características necesarias y de acceso a los servicios que se requieran para que las actividades se lleven a cabo en las mejores condiciones; como acceso a la red, energía u otros que ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT S. DE RL. DE C.V. solicite.
- III. El servicio se entregará en un horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. En caso de ser requerido se atenderán de manera extraordinaria servicios de manera escalonada en horarios no laborales. Para ello FONACOT deberá notificar al Líder de proyecto con al menos 12 horas de anticipación.
- IV. La vigencia de los servicios de Soporte Técnico será del 1 de septiembre de 2022 al 31 de Julio 2023.

*edp*

*f*

*u/2022*

### H) Estrategia de Toma de Operación (Plan de Recepción de la Operación)

Las actividades de Soporte Técnico se entregarán con base en el siguiente diagrama:

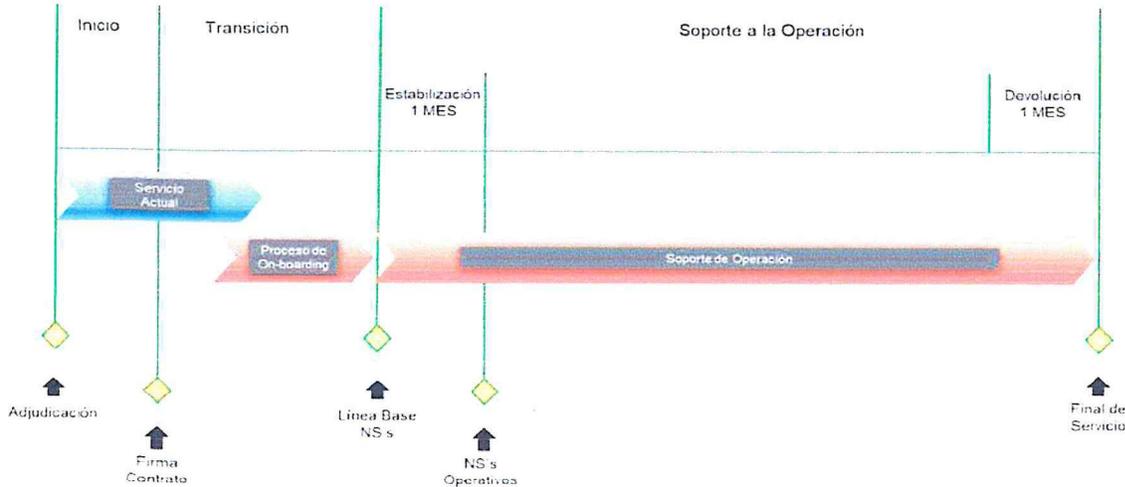
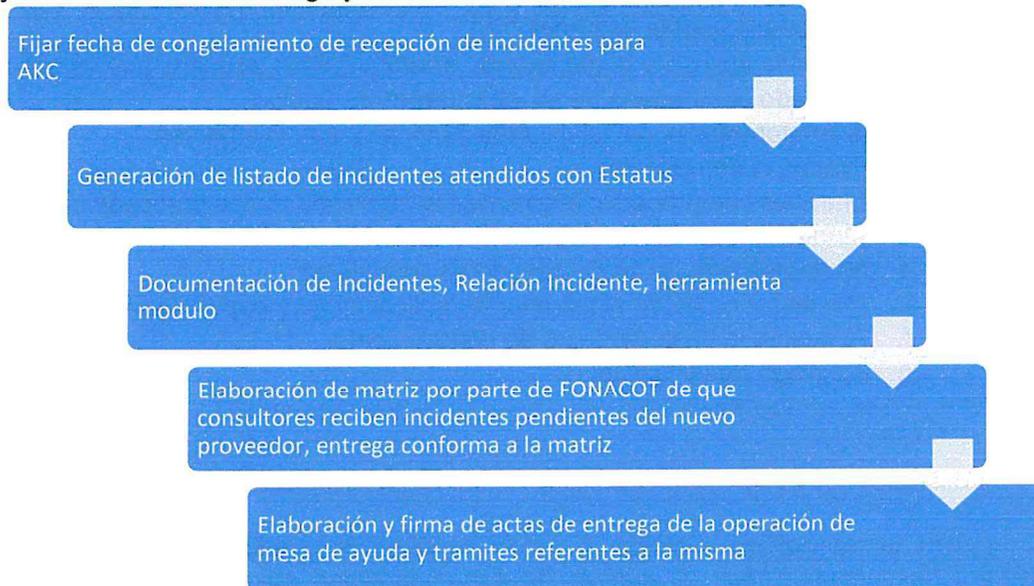


Figura 2.2.2 Estrategia de Toma de Operación

- I. Inicio: Es la fase en la cual se inician los procesos internos de ADVKNWCON Consultoría en IT para la conformación de los equipos de trabajo, asignación de tareas y transferencia de conocimiento de la licitación a los consultores internos. FONACOT entregará los manuales, procesos de negocio, manuales operativos, usuarios, contraseñas para la toma de operación.
- II. Transición: Durante esta fase se toma el control de los sistemas SAP, se realizan las presentaciones del personal de servicio con los encargados de FONACOT. Se inicia el proceso de soporte, exploración y reconocimiento de los sistemas SAP, sus módulos, sus mejoras evolutivas, revisión de documentación de mantenimientos anteriores, así como de un proceso de análisis inicial para la estabilización del sistema.
- III. Soporte a la Operación: Se continua con el proceso de soporte al 100% durante los meses restantes al contrato, buscando la mejora continua, estabilidad operativa y establecer un proceso de apoyo a los usuarios del sistema SAP.
- IV. Entrega de Servicio: al término del contrato de los servicios de soporte, Procederemos a trasladar la atención de forma que se garantice la continuidad del negocio por lo que previo a este término se pactara con Fonacot los últimos días para la recepción y cierre de incidentes, a partir de ahí se integrara la documentación de todos los incidentes y se solicitara a FONACOT una matriz de correspondencia con los consultores que se encargaran de la mesa de ayuda para realizar la entrega de la misma, y firmar la actas de entrega y cierre.

I) Estrategia de Entrega a otro proveedor (Plan de Entrega de Operación a otro proveedor)

Una vez que se ha cumplido el término del contrato de los servicios de soporte, Procederemos a trasladar la atención de forma que se garantice la continuidad del negocio por lo que previo a este término se pactara con Fonacot los últimos días para la recepción y cierre de incidentes, a partir de ahí se integrara la documentación de todos los incidentes y se solicitara a FONACOT una matriz de correspondencia con los consultores que se encargaran de la mesa de ayuda para realizar la entrega de la misma, y firmar la actas de entrega y cierre.



J) Requerimientos Soporte Técnico

FONACOT deberá ofrecer el espacio físico necesario para el normal desenvolvimiento del equipo de trabajo. Para ello debe poner a disposición del equipo una sala adecuada para desarrollar correctamente su actividad durante el tiempo que dure el contrato.

Resumen de requerimiento:

- I. Sala de trabajo.
- II. Lugar para Laptop o PC por cada miembro del equipo.
- III. Una impresora láser de uso exclusivo del proyecto conectada en red y accesible desde todas las laptops o PC's.
- IV. Fotocopiadora fácilmente accesible.
- V. Teléfono directo o con Extensión con salida de llamadas locales.
- VI. Materiales varios de escritorio.
- VII. Conexión a Internet (E-mail).

*cidp*

*u/ta*

*col*

- VIII. Documentación de Business Blue Prints relevamientos y/o definiciones organizativas, procedimientos preexistentes.
- IX. Acceso y contraseñas a los diferentes ambientes de SAP
- X. Mantenimiento de software cubierto
- XI. Capacidad de conexión para equipos del instituto que no se encuentren en la red local
- XII. Contraseñas y usuarios acorde a las necesidades de cada consultor (SAP\_All)
- XIII. Catálogos y glosarios de FONACOT
- XIV. Requerimos acceso a la red interna, energía u otros accesos que se solicite para el adecuado desempeño de las actividades de equipo.
- XV. Toda la información, las facilidades técnicas y administrativas:
  - a. Procesos de negocio
  - b. Manuales de procedimientos para la ejecución de los procesos batch.
  - c. Manuales operativos de base de datos.
  - d. Manuales operativos de servidores aplicativos.
  - e. Contraseñas de administrador de aplicaciones y bases de datos.
  - f. Acceso a la base de datos de conocimiento.
  - g. Catálogo de iniciativas.

### 2.3 Alcance para las mejoras Evolutivas, servicio bajo demanda

Se entenderá como mejora evolutiva a todos aquellos desarrollos y modificaciones a las configuraciones actuales, con el objetivo de dar continuidad operativa, a las funciones del instituto, nuevas funcionalidades solicitadas o corregir elementos que no funcionen con base a los requerimientos originales del sistema. Todas las mejoras evolutivas y solicitudes entendemos que serán sobre el sistema SAP S/4 HANA de FONACOT en cualquiera de sus ambientes desarrollo, calidad o producción, y sobre estos mismos sistemas se estarán desarrollando y entregando las modificaciones solicitadas.

Para hacer frente a los requerimientos de mejoras evolutivas en un modelo de servicio bajo demanda, estaremos conformando equipos de trabajo para la atención de dichas necesidades. Estas serán tratadas como *mini proyectos* teniendo a cargo al Líder de Proyecto quien atenderá las mismas con base en la metodología PMI, a su cargo estarán un equipo de consultores a los que se les asignará la tarea del análisis, dimensionamiento y ejecución de las mejoras autorizadas por FONACOT. Todas estas actividades se realizarán en la modalidad **Bajo demanda** documentada en la propuesta económica.

Como parte de nuestro alcance estaremos entregando las recomendaciones y documentación relacionada con los posibles requerimientos adicionales de software, hardware u otros elementos que no se encuentren habilitados en la actualidad en FONACOT, sin embargo, esto no indica que ADVKNWCON Consultoría en IT S. de R.L. de C.V. se hará cargo de la adquisición de los mismos. Las adquisiciones deberán estar a cargo de FONACOT.

Todas las modificaciones y Mejoras Evolutivas serán entregadas a FONACOT como parte de su documentación y las mismas pasarán a ser propiedad intelectual del instituto.

A petición de FONACOT se deberá de cumplir con las siguientes actividades de manera obligatoria:

- I. Seguimiento de solicitudes de servicio.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACH11011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

- II. Atención de solicitudes revisadas y autorizadas previamente por personal de "El Instituto"
- III. Modificación al código y/o configuración del propio aplicativo, mediante el Servicio de Mantenimientos Menores, registrando y actualizando en el Repositorio de Información y en la documentación respectivamente.
- IV. Modificación a la arquitectura y/o configuración de la misma en el caso de que sea necesario, la cual tendrá que ser expuesta por ADVKNWCON Consultoría en IT S. de R.L. de C.V., y será analizada y autorizada por "El Instituto".
- V. Análisis de Causa Raíz y actualización de la base de conocimientos, mediante el Servicio de soporte técnico y mantenimiento operativo.
- VI. Solución y recuperación, registro y cierre de solicitudes de servicio atendidas en el segundo nivel.
- VII. Elaborar el reporte mensual de los niveles de servicio (SLA)
- VIII. La MES escala o envía al Líder Técnico de "El Instituto" a Solicitud de Servicio para que verifique el contenido de su información y de esta forma se dé inicio al proceso de validación y aprobación.
- IX. Los equipos de trabajo de "ADVKNWCON Consultoría en IT S. de R.L. de C.V." deberán estar disponibles en tiempo y forma para atender los servicios de Mejoras evolutivas.

#### A) Procesamiento de Mejoras

Las mejoras evolutivas serán tratadas con el siguiente diagrama de flujo con base en el requerimiento de FONACOT y siguiendo las normas de SDLC (System Development Life Cycle) por sus siglas en inglés:

*edp*

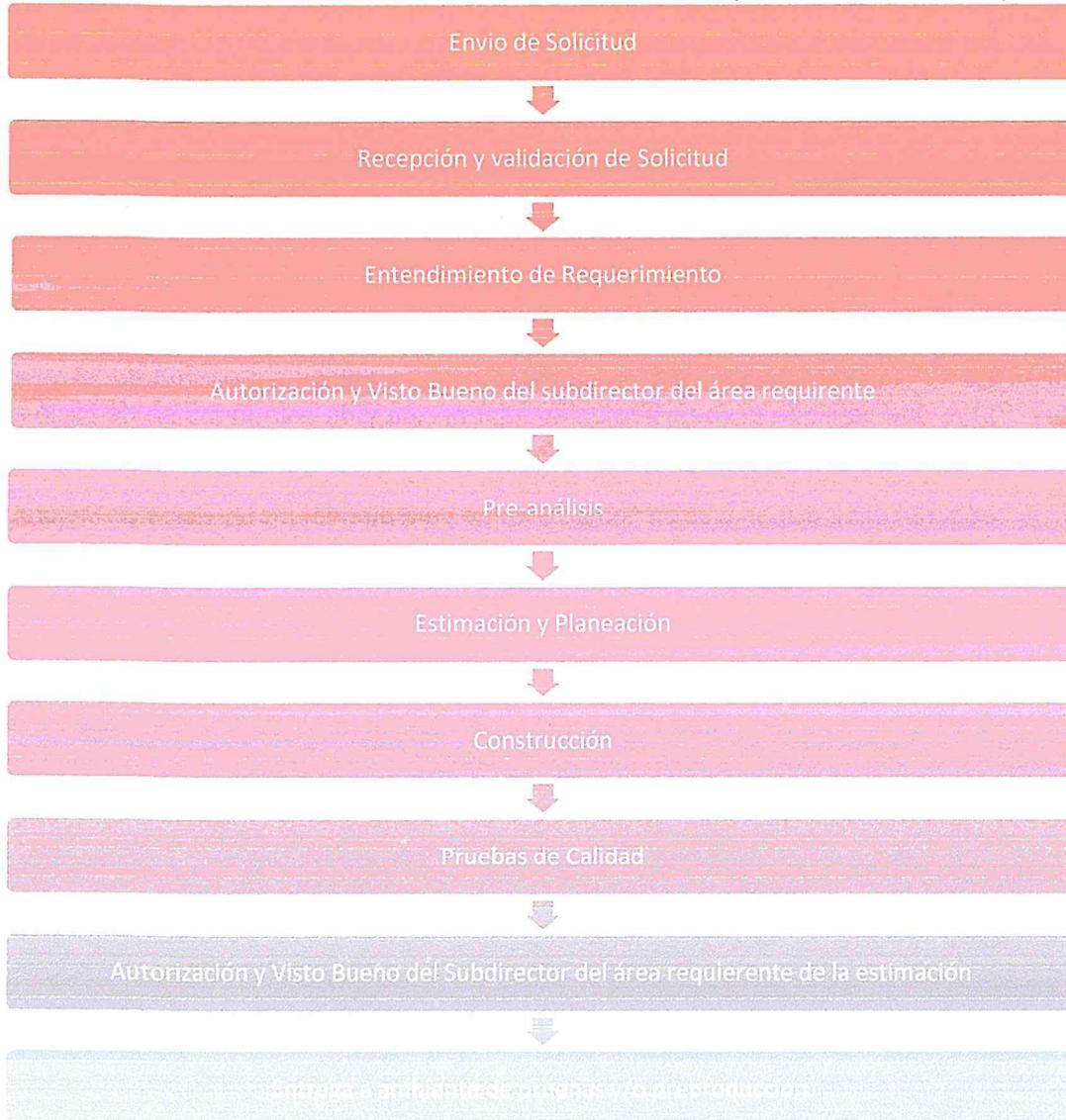
*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*u/100*

*[Handwritten mark]*

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE



*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

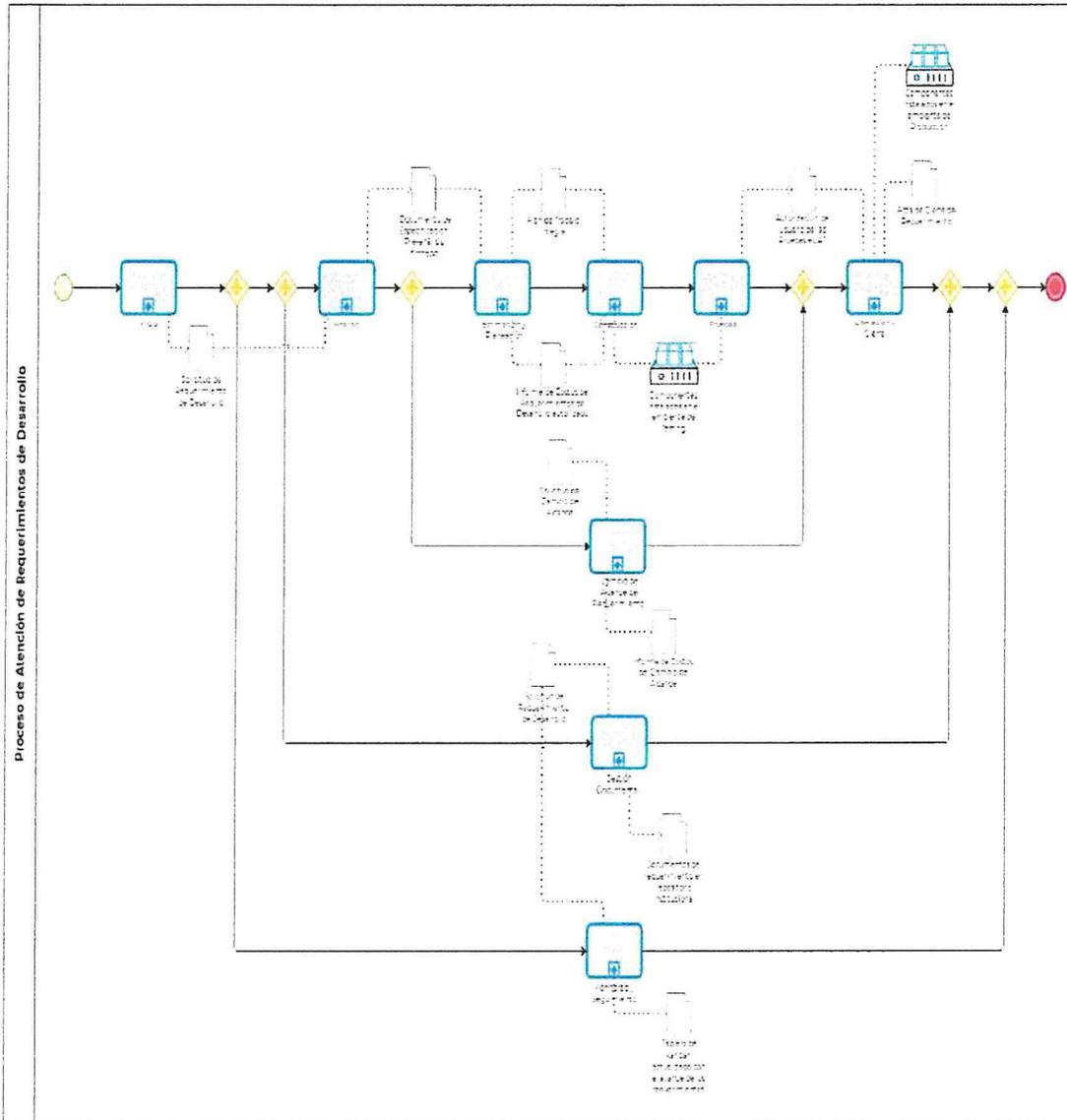
*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Para el flujo estándar de operaciones, para atención y procesamiento de los tickets hacemos referencia a los siguientes diagramas de flujo que son los utilizados actualmente por FONACOT, y que se encuentra dentro de la solicitud original:

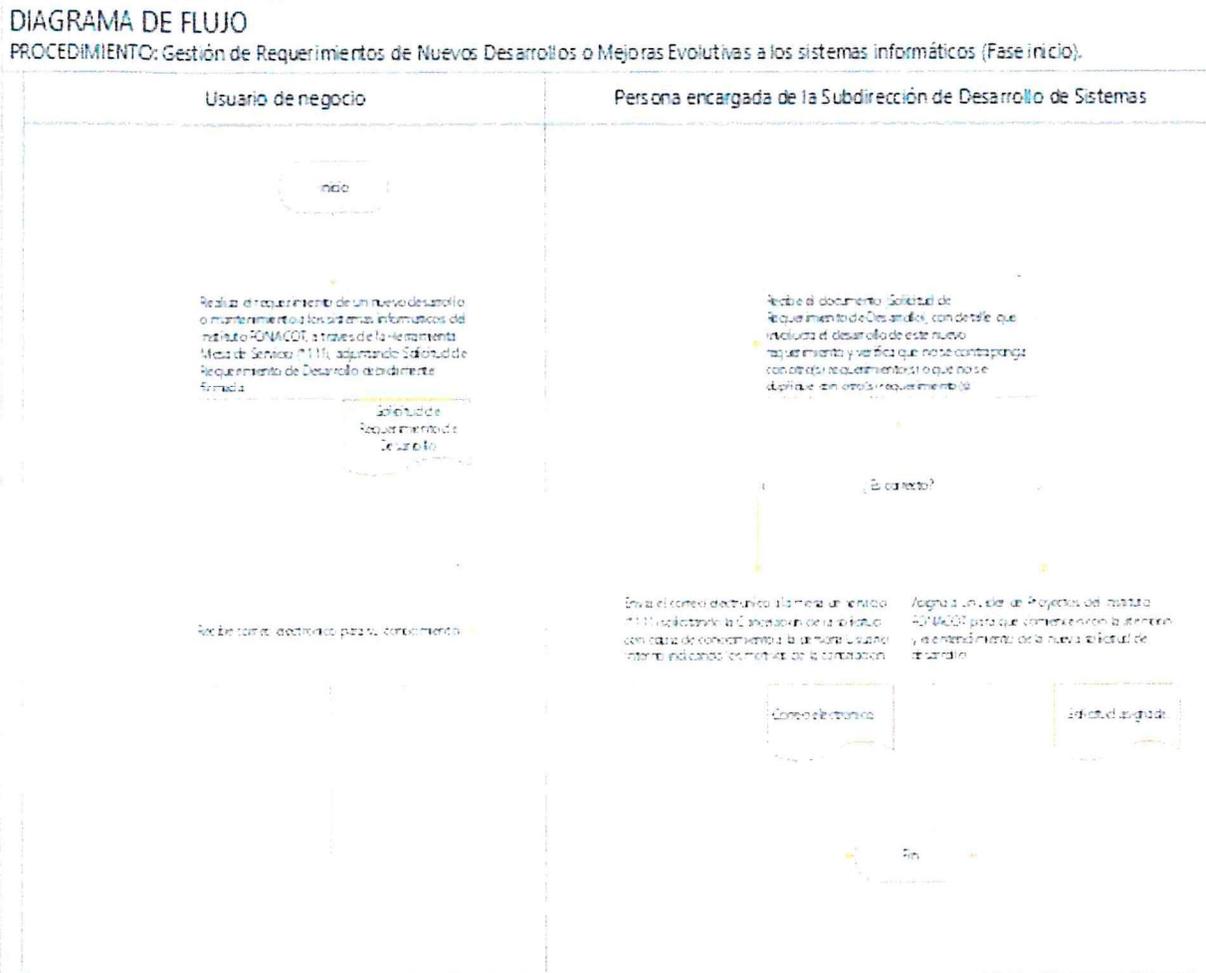
I. Diagrama de Flujo de Gestión de nuevas mejoras



*Handwritten signatures and initials:*  
 esp  
 8  
 m 1/22  
 ed

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

II. Diagrama de Fase de Inicio



*EdP*

*ll*

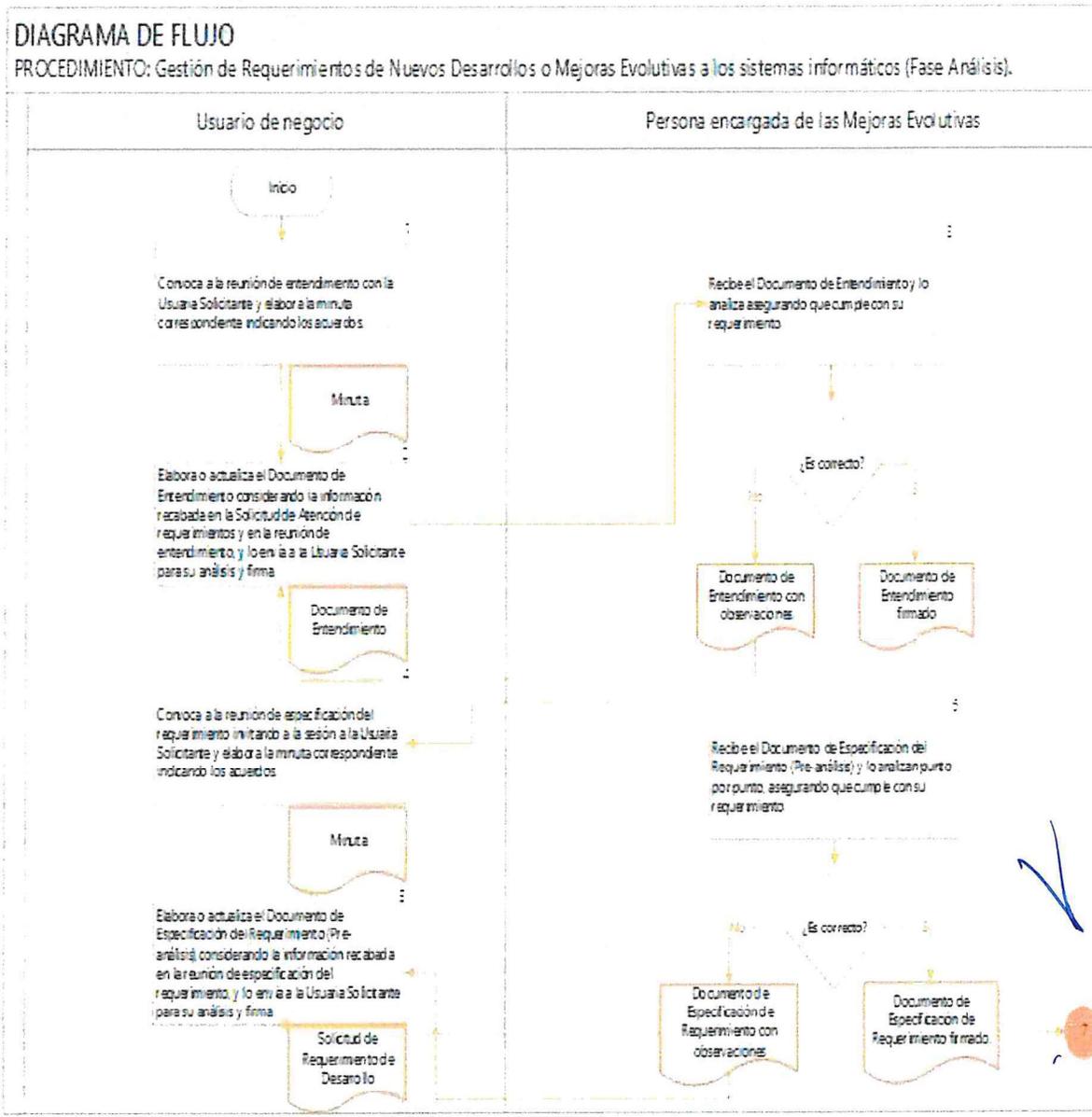
*[Handwritten mark]*

*u/PA*

*al*

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

**III. Fase de Análisis**

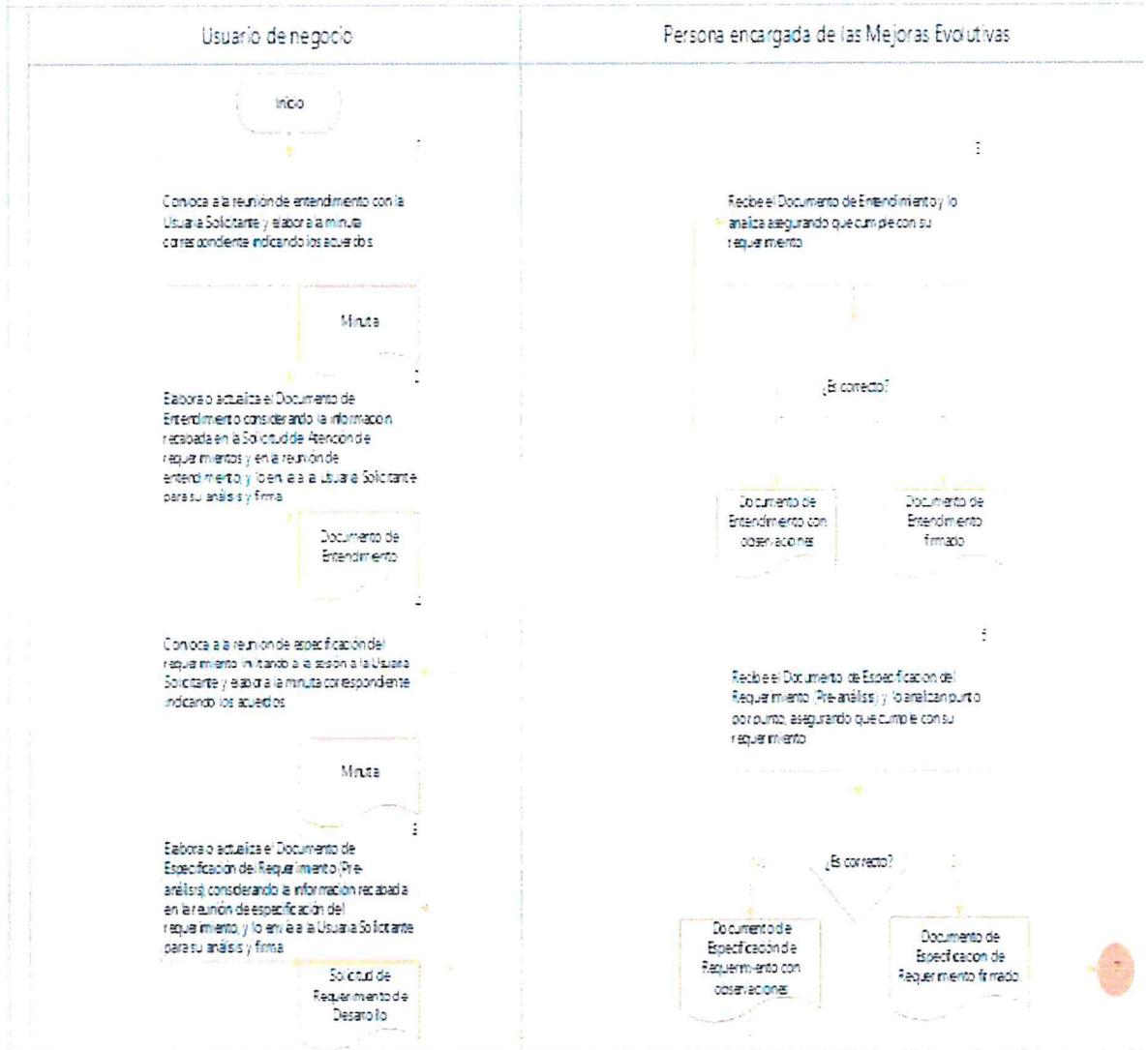


edp  
 MIB  
 al

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022**  
**PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"**  
**PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**  
**RFC: ACH11011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase Análisis).



*edcp*

*W/ MEX*

*[Handwritten mark]*

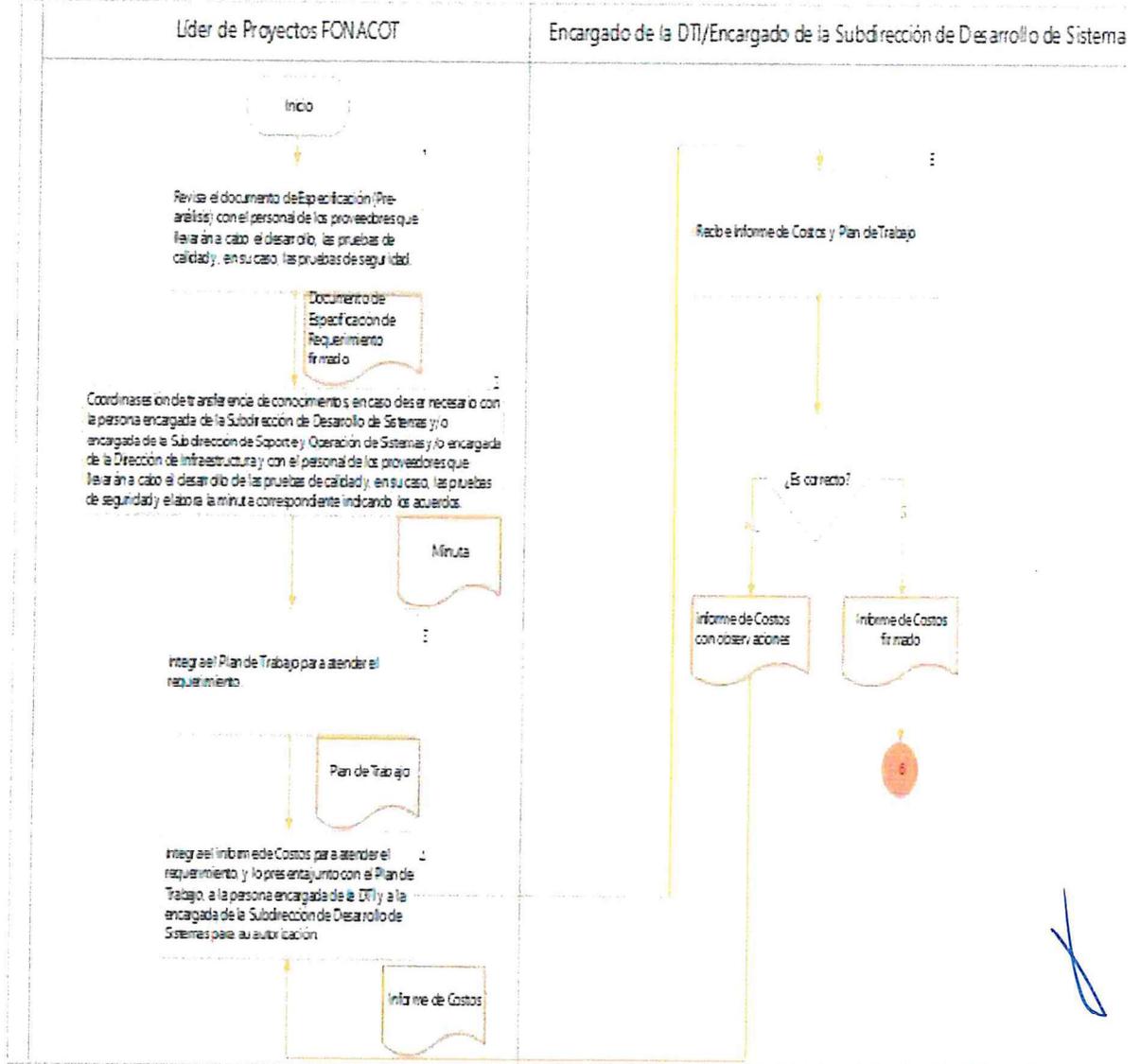
*al*

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACH11011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

#### IV. Diagrama Fase Estimación y Planeación

##### DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase de Planeación y Estimación).

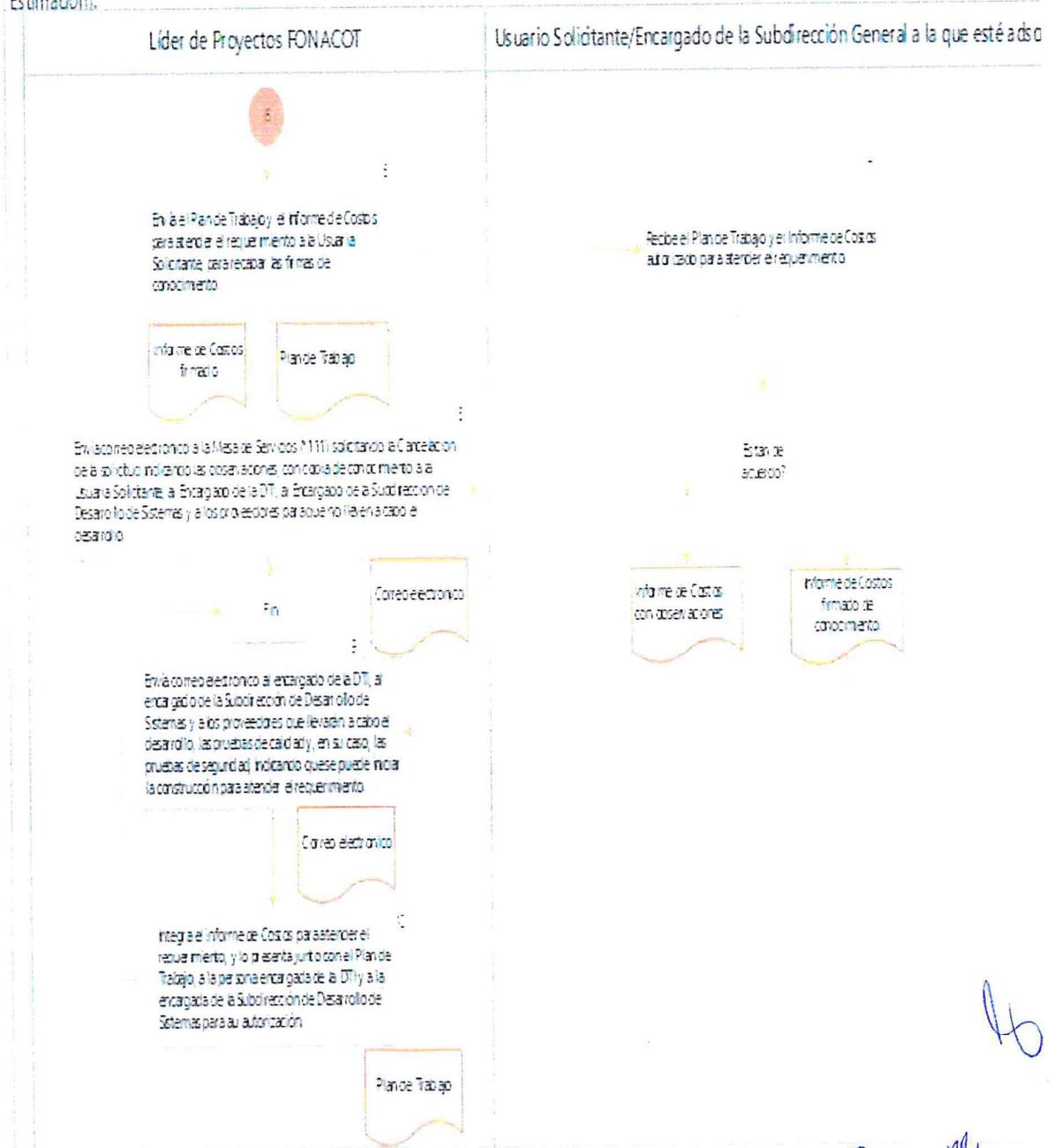


*Handwritten signatures and initials:*  
 cedp  
 S  
 u r r

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

### DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase de Planeación y Estimación).



2

Handwritten signatures and initials: *elap*, *MIKE*, *Ab*

### V. Diagrama Fase de Construcción

#### DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase Construcción).



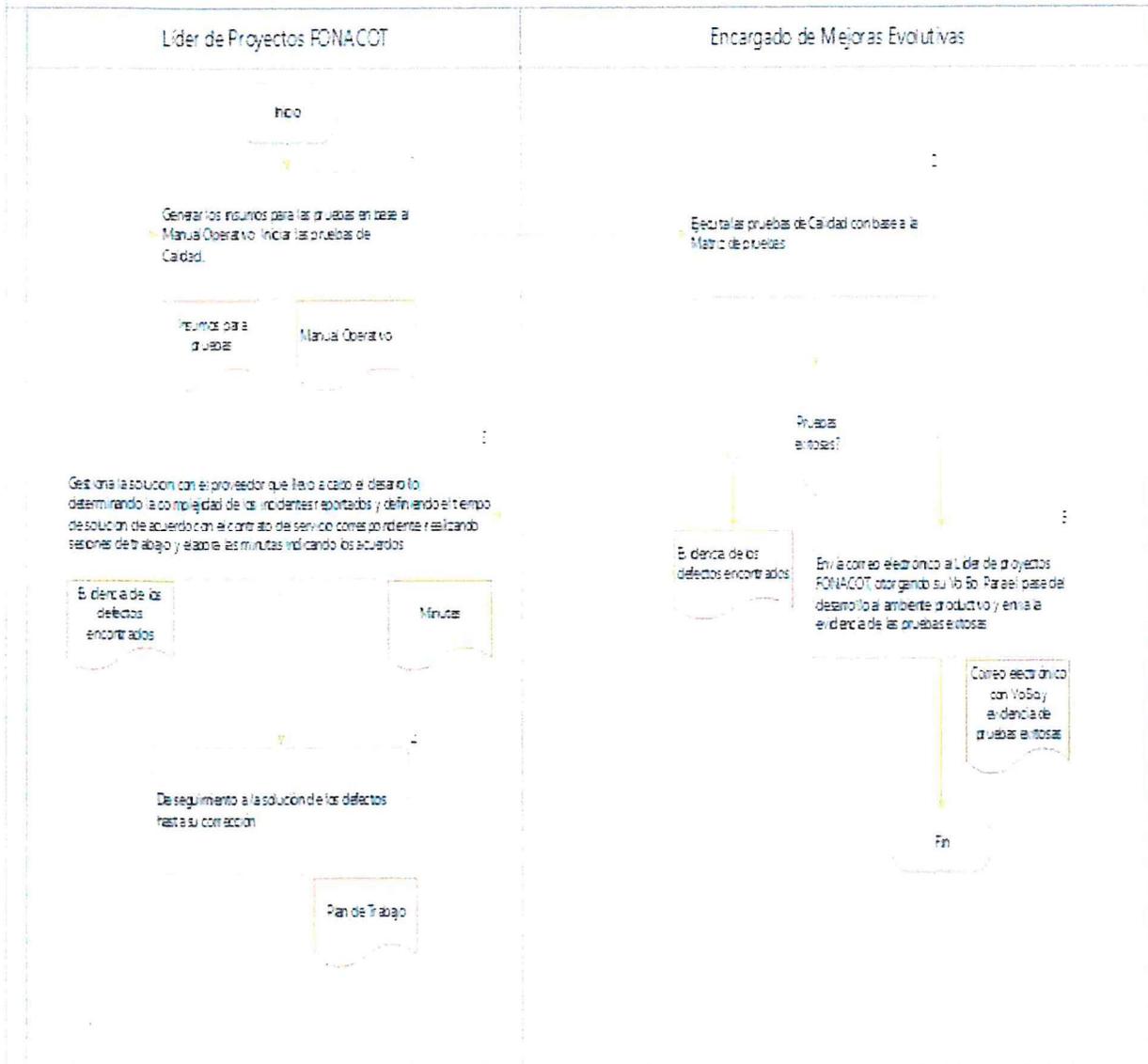
*Handwritten signatures and initials:*  
 edp  
 u psc

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI11011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

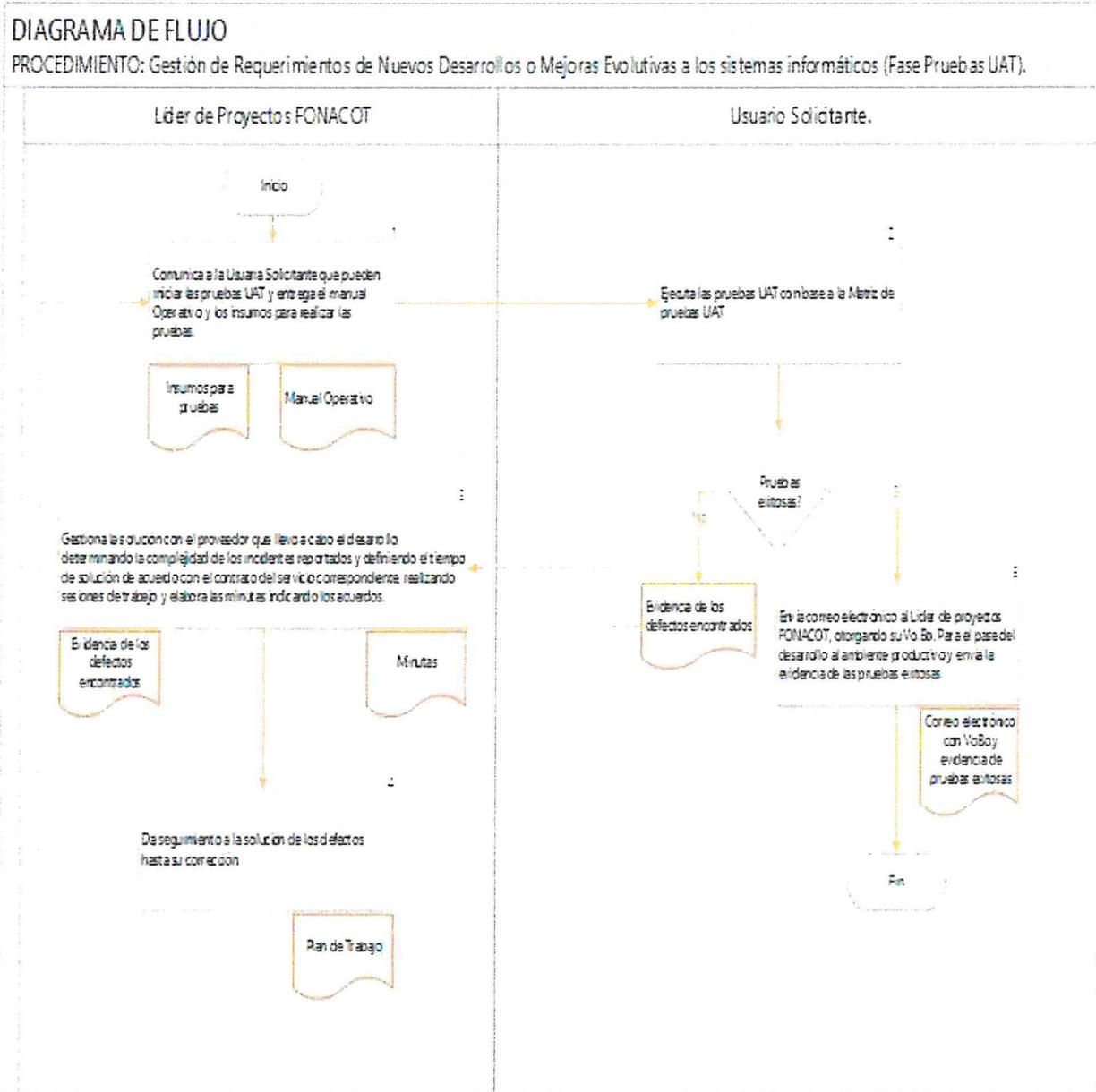
## VI. Diagrama Fase de Pruebas de Calidad

### DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase Pruebas de Calidad).



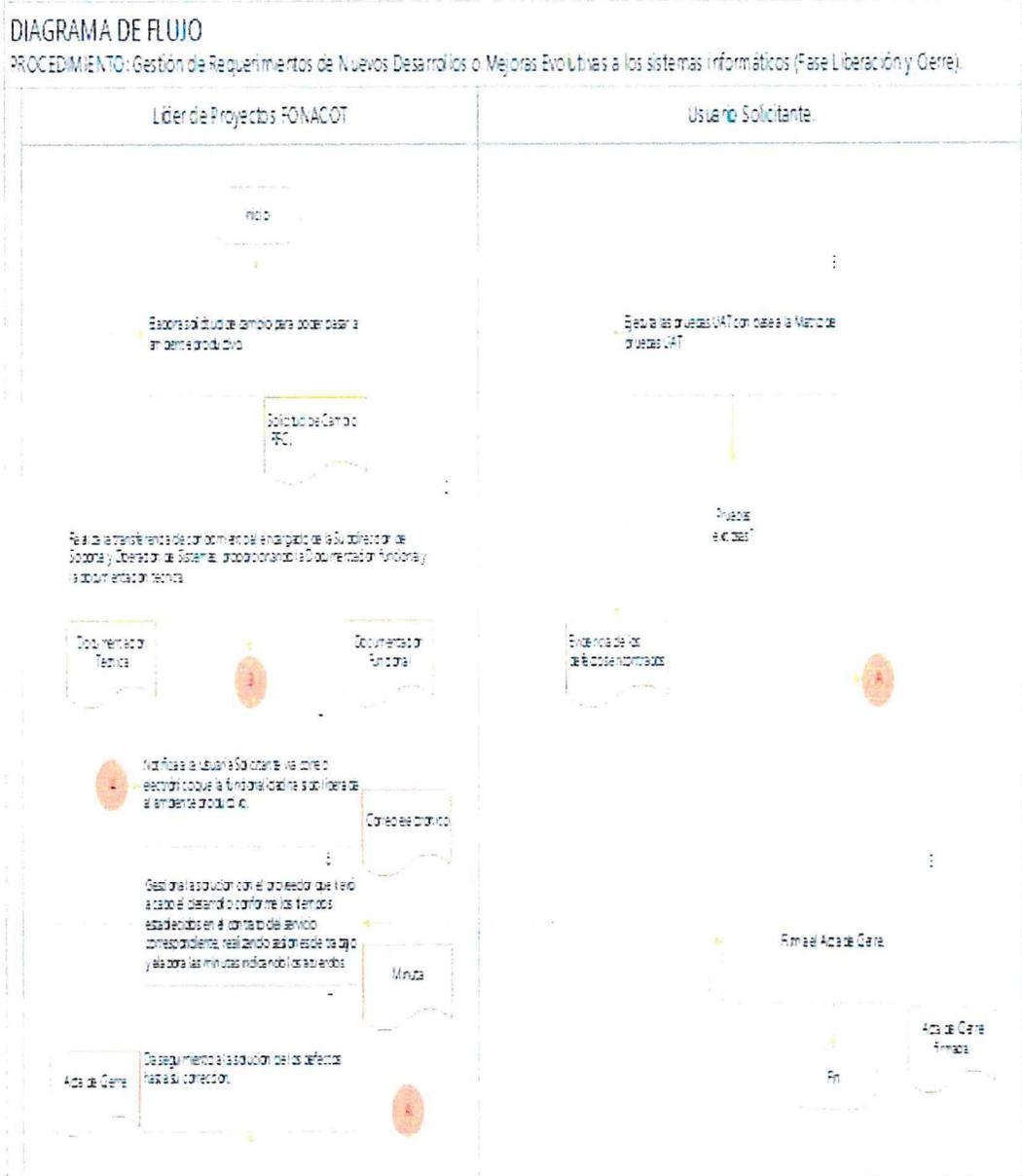
### VII. Diagrama Fase de Pruebas de Usuario (UAT)



*Eldp*  
*u1122*

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022**  
**PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"**  
**PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**  
**RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

**VIII. Diagrama Fase Liberación y Cierre**



*EDP*

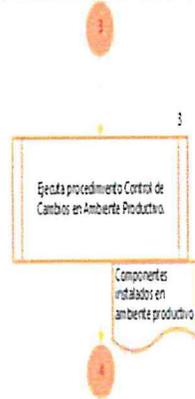
*UPE*

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

**DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos de Nuevos Desarrollos o Mejoras Evolutivas a los sistemas informáticos (Fase Liberación y Cierre).

Encargado de la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.

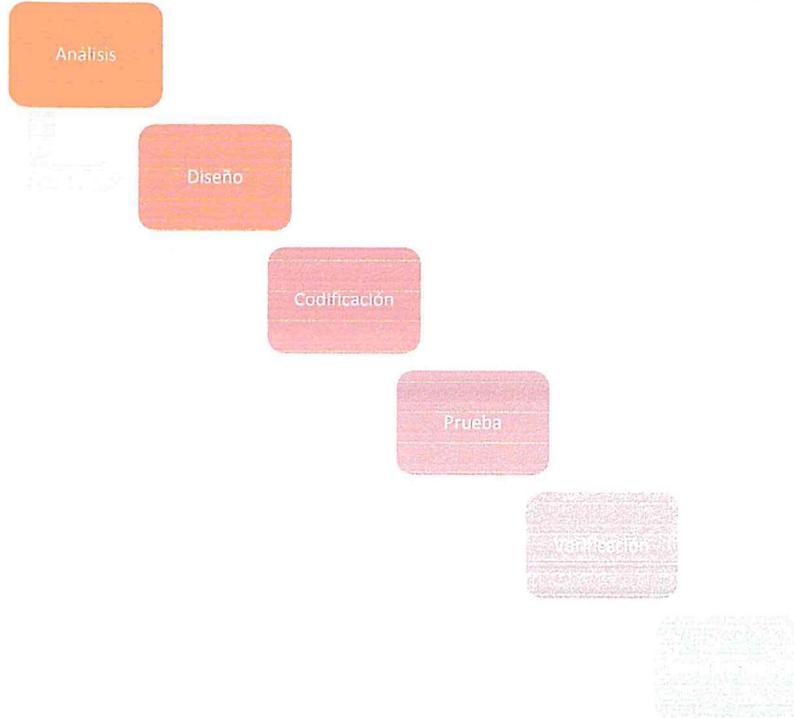


*Handwritten signatures and initials:*  
- A large blue checkmark.  
- "edp" in blue ink.  
- "8" in blue ink.  
- "mtr" in blue ink.

*Handwritten initials:* ed

## B) Metodología de Desarrollo

La metodología que utilizaremos para la atención de los requerimientos de Mejoras Evolutivas es el conocido como Modelo de Cascada, el cual se representa a continuación



- I. Ingeniería y Análisis del sistema: Estableceremos los requisitos de todos los elementos del sistema, asignando un subconjunto de estos requisitos al software.
- II. Análisis de los requisitos del software: Recopilaremos los requisitos centrados en el software donde el analista comprenderá en entorno de la información que manejará el software, la función a realizar, el rendimiento (performance) así como las interacciones en interfaces.
- III. Diseño: Basándonos en la premisa de que todo programa cuenta con cuatro atributos:
  - a) Estructura de datos
  - b) Arquitectura
  - c) Detalle de procedimientos
  - d) Características de la interfaz

Procederemos a revisar el proceso de diseño a fin de lograr los estándares de calidad requeridos antes de comenzar el proceso de codificación.

- IV. Codificación: Traduciremos el diseño en un lenguaje entendible por la maquina y las aplicaciones, este proceso se puede realizar de forma mecánica.

- V. Prueba: Cuando el código ha sido codificado comenzaremos las pruebas de los programas, centrados en la realización de la lógica definida con sets de prueba (datos reales) que permitan evaluar los resultados que el programa entrega.
- VI. Verificación: Involucraremos al usuario final para que ejecute las tareas en el sistema supervisados por los desarrolladores a fin de comprobar que el resultado es el esperado.
- VII. Mantenimiento: Una vez que hayamos liberado las mejoras evolutivas es posible detectar nuevos requerimientos a las mismas o necesidades de corrección por lo que este proceso continuamente evaluará el software a fin de mantenerlo actualizado.

### C) Metodología de Estimación de Esfuerzo

Dentro del proceso de análisis es necesario realizar el dimensionamiento de esfuerzo, con el objetivo de dar a conocerlo a FONACOT, para ello es que dentro de nuestra metodología hemos implementado el uso de COSMIC para realizar esta importante tarea. Estamos alineados a las tres fases de esta metodología:

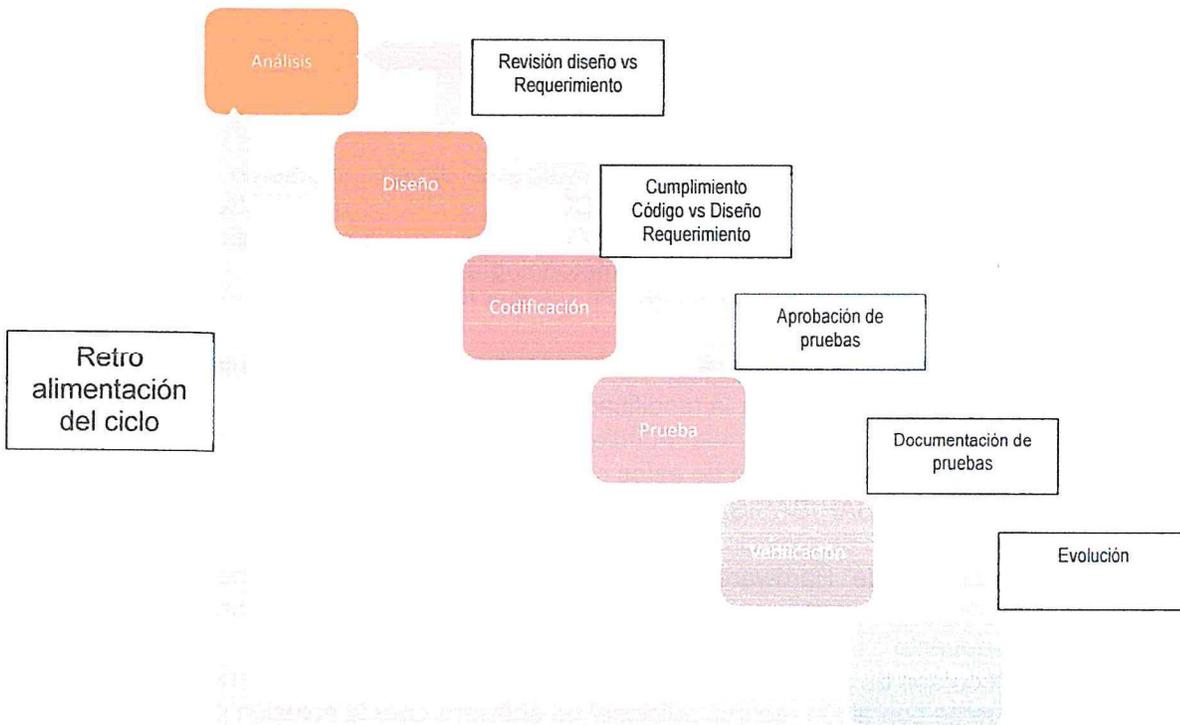
- I. Estrategia de Medición. Los puntos en los que hacemos hincapié para esta fase son:
  - a. Recursos Funcionales: cuál es la característica de los consultores que se requieren para realizar la modificación
  - b. Tiempo de los Recursos Funcionales: Durante cuanto tiempo se estará comprometiendo el uso de estos consultores
  - c. Recursos ABAP-BASIS: Saber si se incluirá este tipo de consultores dentro de la propuesta de servicio.
  - d. Recursos de Hardware adicionales: Identificaremos si es necesario que FONACOT cuente con algún recurso adicional de hardware para la solución propuesta
  - e. Recursos de Software adicionales: Identificaremos si es necesario FONACOT cuente con algún recurso adicional de software para la solución propuesta
- II. Mapeo. Se identificarán los cuatro tipos de datos a interactuar:
  - a. Identificación de los eventos en cada uno de los procesos funcionales
  - b. Identificar los subprocesos de Entradas y Salidas, así como los subprocesos de Escritura y Lectura
  - c. Identificación de los atributos de cada objeto a modificar
  - d. Identificar la cantidad de subprocesos de manipulación de datos
- III. Medición. Mediremos la cantidad de subprocesos que requiere la modificación o mejora con el fin de concretar un monto tiempo invertido para la cuantificación del esfuerzo, una vez traducida esta información lograremos identificar los recursos y tiempos necesarios para la ejecución de la mejora.

Cabe resaltar que la entrega del estudio de Estimación de Esfuerzo será entregada al equipo de FONACOT (subdirección solicitante y administrador del contrato) para su

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

estudio, aprobación y autorización expresa por escrito de ejecución de esta nueva mejora o solución.

#### D) Control de Calidad



Las actividades que realizamos para el correcto control de calidad están basadas en la revisión, aprobación y retroalimentación para cada una de las fases del proceso de desarrollo en cascada, cada una de estas, así como las mejoras o cambios que se generen serán documentadas de acuerdo con los lineamientos del Instituto, así como de las mejores prácticas de SAP.

A fin de evolucionarlas mejoras o cuando sea necesario desarrollar nuevas adecuaciones, complementamos el ciclo con una retroalimentación, lo que contribuye a un ciclo de calidad total, que se replica continua y constantemente.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

### E) Manejo de Tickets de Mejoras Evolutivas

Todos los tickets serán administrados por la Mesa Central de Servicios de FONACOT

- I. Cierre de Mejoras Evolutivas. Para el cierre de estas se manejará de la siguiente manera
  - a. El usuario final aprobará la solución mediante oficio y con ello procederá a su liberación y transporte a producción.
- II. Cancelación de Tickets. Si hacemos referencia a la cancelación de tickets, estos solo podrán ser cancelados por el usuario final solicitante mediante oficio dirigido al Administrador del contrato y antes de la fase de construcción.
- III. Garantía de Tickets. Las mejoras o modificaciones realizadas al sistema tendrán una garantía de tres meses, en los cuales, si el error se presenta nuevamente, este podrá ser tratado sin costo para FONACOT. En caso de que el error se presente fuera del periodo de garantía, se deberá levantar un nuevo Ticket para su atención. Para todo caso estaremos ejecutando las siguientes actividades:
  - a. Realizaremos el análisis de la falla reportada y generaremos un documento causa raíz en donde se especifique el problema, así como el posible origen del mismo y la manera en la que puede ser solventado. El Líder del servicio será quien convoque y entregue este servicio a la Subdirección correspondiente.
  - b. Los Servicios donde aplican el análisis de Causa Raíz son los siguientes relacionados con su problemática conforme a la siguiente tipificación:
  - c. Problema o fallo que impide el acceso al aplicativo a nivel general, o que tiene una degradación general en su operación
  - d. Solicitud urgente que requiere de atención inmediata, está será aplicable a cualquier tipo de sistema que sea sustantivo, transversal o administrativo y de apoyo.
  - e. Problema o fallo que impide el correcto funcionamiento del aplicativo informático o que afecta a nivel regional, o a múltiples usuarios.
  - f. Cualquier atención a Solicitud de Servicio relacionadas con aplicativos de criticidad alta.
  - g. Afectación a funciones del aplicativo, o a un número reducido de usuarios.
  - h. Cualquier atención a incidencias relacionadas con aplicativos de criticidad media
  - i. Menor impacto, al tener disponibilidad o accesibilidad a la información por otras vías, aplicativos de prioridad baja
  - j. Cualquier atención a Solicitudes de Servicio relacionadas con aplicativos.

EDP

MAR

## F) Cobranza de Mejoras

Para proceder al cobro de las mejoras evolutivas realizadas mediante el Concepto bajo demanda, es necesario contar con la aprobación del usuario solicitante, se documentará las horas horas-hombre reportadas con base en la estimación del mini proyecto. Dichas horas se reportarán a final de mes corriente para su pago efectivo en el siguiente mes corriente.

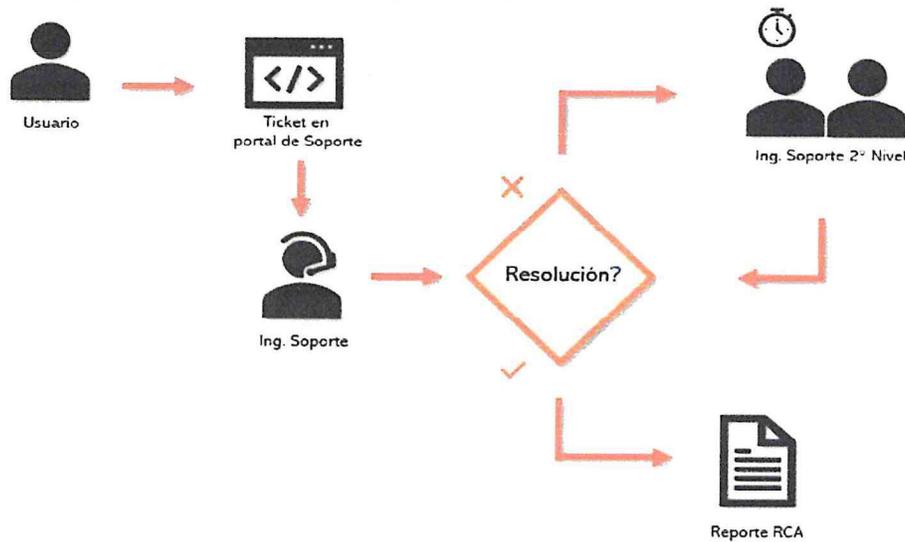
## G) Actividades incluidas dentro de las mejoras Evolutivas

- I. Asegurar la continuidad Operativa
- II. Implementaremos las Soluciones tecnológicas que sean solicitadas por FONACOT
- III. Nos apegaremos a los procesos de atención de requerimientos o SDLC (Systems Incluiremos dentro de este apartado de atención las actividades siguientes:
- IV. Daremos seguimiento de solicitudes de servicio.
- V. Atenderemos de solicitudes revisadas y autorizadas previamente por personal de FONACOT
- VI. Modificaremos el código y/o configuración del propio aplicativo, mediante el Servicio de Mantenimientos Menores, registrando y actualizando en el Repositorio de Información y en la documentación respectivamente.
- VII. Modificaremos la arquitectura y/o configuración de la misma en el caso de que sea necesario, la cual tendrá que ser expuesta por ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT S. DE RL. DE C.V., y será analizada y autorizada por FONACOT.
- VIII. Realizaremos documentos de Análisis de Causa Raíz y actualización de la base de conocimientos, mediante el Servicio de soporte técnico y mantenimiento operativo.
- IX. Realizaremos la solución y recuperación, registro y cierre de solicitudes de servicio atendidas en el segundo nivel.
- X. Elaboraremos el reporte de los niveles de servicio (SLA)
- XI. La mesa escala o envía al Líder Técnico de FONACOT a Solicitud de Servicio para que verifique el contenido de su información y de esta forma se dé inicio al proceso de validación y aprobación.
- XII. Nuestros equipos estarán disponibles en tiempo y forma para atender los servicios de Mejoras evolutivas.
- XIII. Todas las peticiones se administrarán mediante el uso de un número identificador (Ticket de Requerimiento)
- XIV. El equipo atenderá a las reuniones que convoque FONACOT para la revisión y detalle de manejo mejoras evolutivas

## 2.4 Mesa Especializada de Servicio

Toda la atención y control de las peticiones que FONACOT requiera estarán concentradas dentro de nuestra mesa de ayuda, a la que denominaremos Mesa Especializada de Servicio (MES). Es de nuestro conocimiento que los usuarios de FONACOT usan su Mesa Central de Servicio (MCS) para reportar incidentes o eventos en donde se requiera el apoyo.

### A) Operación de la mesa de ayuda MES



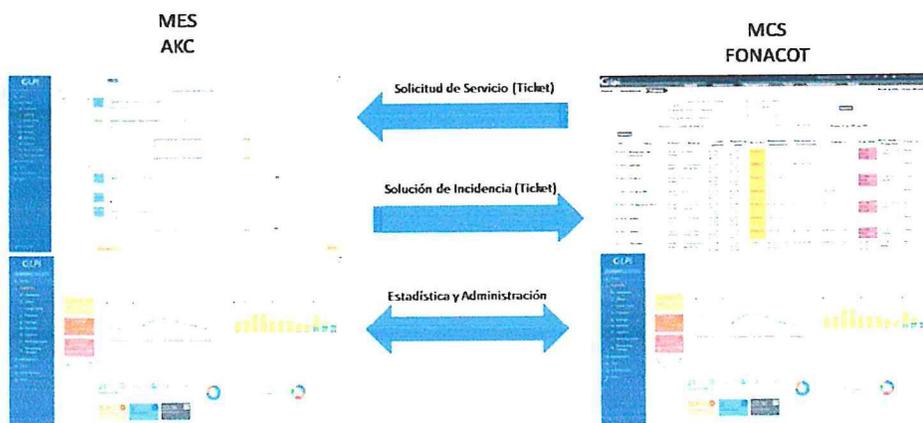
Nuestra mesa de ayuda MES funciona con base en las mejores prácticas descritas por ITIL V3, el flujo de los Tickets es manejado de la siguiente manera:

- I. El Ticket es generado en nuestra herramienta de Tickets
- II. A continuación, es recibido por el Dispatcher, quien se encarga de validar la información del ticket y redirigirlo al área de trabajo correspondiente (Módulo de SAP)
- III. El Ticket Es asignado al consultor de módulo correspondiente
- IV. El consultor se pone en contacto con el usuario que ha reportado el incidente y procede a un levantamiento y entendimiento del ticket
- V. Una vez realizado el entendimiento se realizará la ejecución de remediación necesaria para la resolución del mismo.
- VI. El Ticket se documenta y se cierra dentro de la herramienta

FONACOT solicita que su Mesa Central de Servicio (MCS) sea quien reciba los tickets de los usuarios, posteriormente deberá de enviarse el ticket a nuestra Mesa de Servicio MES, mediante una interface que deberá estar lista en los primeros 30 días naturales del servicio. Para lograr esta interface es necesario contar con los medios de comunicación adecuados, así como de las tecnologías necesarias. FONACOT entregará el diseño y servicios tecnológicos que podamos consumir en los primeros cinco días posteriores a la asignación.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Se tendrá disponibilidad de la mesa de ayuda en el horario acordado, sin embargo, el sistema de tickets estará disponible de manera constante comprometiendo una disponibilidad d al menos el 98% del tiempo.



Nuestra herramienta de tickets deberá manejar la siguiente información para cada uno de los incidentes a petición de FONACOT:

Campos Requeridos para ticket
Identificador de ticket
Estatus
Personal asignado para su resolución
Fecha de inicio
Fecha de Asignación
Fecha de solución
Fecha de cierre
Prioridad
Categoría
Grupo resolutor asignado
Consultor que atendió requerimiento

Tabla 2.4.1 Campos requeridos en ticket

EldP

Los reportes que estaremos entregando como parte de los servicios de la MES son los siguientes:

Reportes
Recepción de reportes
Solicitudes de servicio o de información
Incidentes y problemas
Manejo de incidentes
Manejo de problemas
Gestión de cambios
Reportes de estadísticas e indicadores
Tratamiento de órdenes de servicio

Tabla 2.4.2 Reportes a entregar

Con el fin de poder cumplir con el requerimiento específico de FONACOT, en el que los usuarios levantan.

### B) Características del Servicio

Suministraremos el servicio de mesa de ayuda, desde nuestras instalaciones, contemplamos que FONACOT entregará la comunicación con la red FONACOT mediante protocolos estándares de mercado como lo son VPN's u otros servicios para acceder a los sistemas SAP.

Como parte del servicio de atención de la mesa Especializada de Servicios, se contemplan las siguientes actividades:

- I. Atenderemos a las reuniones programadas por FONACOT, o aquellas que se requieran para la atención de puntos administrativos o técnicos.
- II. Atenderemos a las reuniones programadas por FONACOT para el entendimiento del flujo de operación de la Mesa Central de Servicios y la Mesa Especializada de Servicios.
- III. Nuestra Mesa Especializada de Servicios operará bajo las buenas prácticas establecidas en ITIL V3 o superiores como lo solicita FONACOT.
- IV. En nuestra herramienta contemplamos los siguientes Módulos:
  - a. Recepción de reportes o tickets
  - b. Solicitudes de servicio o de información
  - c. Incidentes y problemas,
  - d. Manejo de incidentes,
  - e. Manejo de problemas,
  - f. Gestión de cambios
  - g. Reportes de estadísticas e indicadores,
  - h. Tratamiento de órdenes de servicio.




u1122

2019



PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

- i. Las Solicitudes de Servicios e Incidentes (Ticket) solo pueden cerrarse a petición del solicitante y "ADVKNWCON Consultoría en IT S. de R.L. de C.V." deberá anexar la documentación de la atención y solución que aplique.
- V. Para el buen control de los tickets contaremos con la siguiente información del mismo:
  - j. Identificador de ticket
  - k. Estatus
  - l. Personal asignado para su resolución
  - m. Fecha de inicio
  - n. Fecha de Asignación
  - o. Fecha de solución
  - p. Fecha de cierre
  - q. Prioridad
  - r. Categoría
  - s. Grupo resolutor asignado
  - t. Agente que atendió requerimiento
- VI. Nuestra Mesa Especializada de Servicio estará operando en un plazo no mayor a 30 días posteriores a la adjudicación del contrato.
- VII. Los tipos de tickets que manejaremos serán:
  - a. INC: Reporte de Incidencias
  - b. PB: Problemas
  - c. REQ: Requerimientos
- VIII. Tendremos una operación de 8:00 a 20:00 horas para la atención de los tickets.
- IX. Se proporcionará la información de contacto necesaria para mantener la comunicación con el personal de la Mesa.
  - X. La mesa estará disponible durante todo el tiempo de la vigencia del contrato.
  - XI. Proporcionaremos una matriz de escalación en caso de ser requerido.
  - XII. Se proporcionará una disponibilidad de la herramienta del 98% durante el periodo de vigencia.

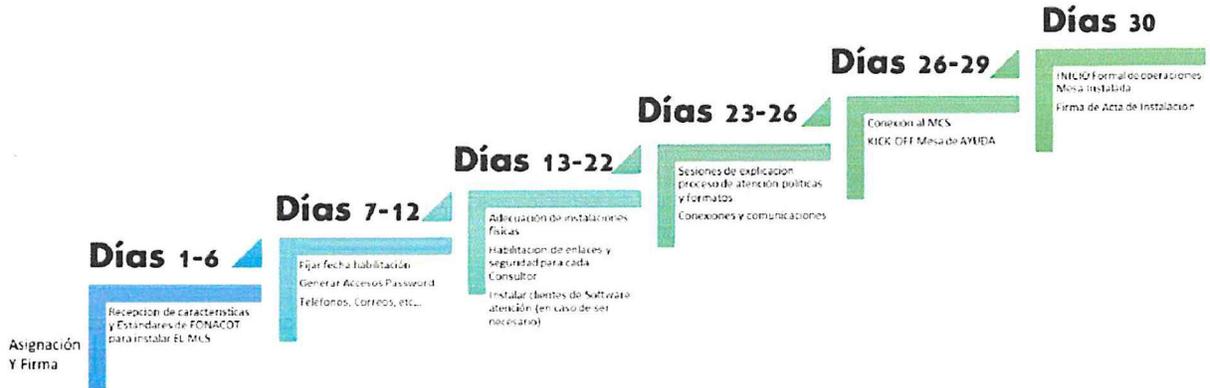
### C) Plan de Trabajo

Realizaremos la implementación de la Mesa Especializada de Servicio mediante las siguientes actividades:

- I. Implementaremos la Mesa Especializada de Servicio en los primeros 30 días naturales, posteriores a la asignación del contrato.
- II. Integraremos la Mesa Especializada de Servicio con la Mesa Central de Servicios de FONACOT.
- III. Revisaremos con FONACOT los flujos de trabajo y de operación de la Mesa Especializada de Servicios.
- IV. Solicitamos los flujos actuales de la Mesa Central de Servicios.
- V. Alertas de notificación de intercambio de información entre ambos sistemas.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Previo a la implementación de la Mesa Especializada de Servicio, los tickets se atenderán mediante la Mesa Central de Servicios (MSC) de FONACOT, manteniendo el control y administración de los tickets.



#### D) Equipo de Trabajo

La Mesa Especializada de Servicio estará conformada por los siguientes elementos:

No.	Perfil	Años de Experiencia	Conocimientos de SAP	Estudios
1	Administrador de Mesa de Ayuda	Al menos 1 año	Operación, coordinación supervisión de mesas de servicios. Certificado ITIL Leader	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Título o cedula).
2	Líder de Mesa de Ayuda	Al menos 2 años	Responsable de Mesa de Ayuda, experiencia en diseño, documentación y configuración de flujos para la gestión de incidentes. Curso de gestión de incidentes	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (Título o cedula).
3	4 Operadores de la mesa	Al menos 1 año	Atención de Tickets de soporte y herramientas de gestión de tickets.	Carrera profesional en sistemas de información, ingeniería de software o afín (comprobante de pasante o carrera trunca).

En caso de requerirlo, FONACOT podrá solicitar que la MES se ubique en las instalaciones del instituto, por temas de seguridad u operación. Sin embargo, en lo general la MES operará desde las instalaciones de ADVKNWCON Consultoría en IT S. de R.L. de C.V.

En caso de que el instituto solicite el cambio de un recurso, este será sustituido en no más de 7 días naturales como lo indican las bases de licitación.

### 3. Generales

#### A) Niveles de Servicio

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención
1	1. Ambiente crítico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alterna al problema 2. Un número significativo de clientes afectados 3. Un Sistema de negocio productivo inoperable.	3 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
2	1. Un componente productivo de la herramienta analítica no funciona correctamente creando un impacto operacional alto.	6 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
3	1. Un componente de la herramienta analítica no funciona de acuerdo con lo documentado. 2. Resultados inesperados. 3. Impacto operacional medio-alto.	12 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
4	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos <b>Inciso a) Módulo Basis</b>	2 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
5	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos  <b>Inciso b) Módulos Tesorería, Recursos Humanos, Integración y Control Presupuesta, Viáticos y Comisiones, Recursos Materiales y Servicios Generales</b>	4 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
6	Soporte Técnico Atención a incidentes y requerimientos operativos  <b>Inciso c) Módulos Finanzas, Mantenimiento a reglas de negocio y soporte a funcionalidad y operación de Portafolios, productos e instrumentos financieros, Recursos Humanos, Integración y Control Presupuestal, Contabilidad, Comisiones y Viáticos</b>	4 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
7	Reemplazo de personal sea solicitado por "El Instituto"	7 días naturales contados a partir del día siguiente a la notificación

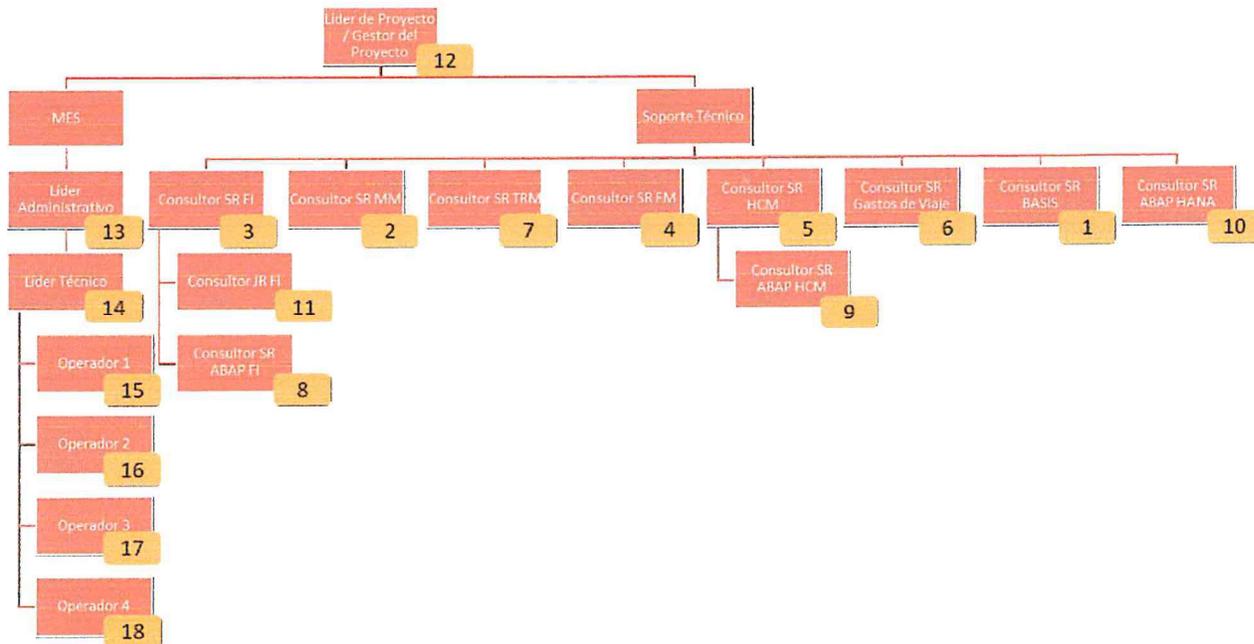
#### B) Matriz de Escalación

Se entregará al administrador del contrato por parte de FONACOT una matriz de escalación con la información de los responsables de cada módulo, su contacto, así como los datos del personal de operaciones para el acelerar cualquier tipo de situación que pueda presentarse.

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

### C) Organigrama

Este es el organigrama con el que se estará trabajando el servicio prestado a FONACOT



No	Perfil	Nombre	Conocimientos o Requeridos	Función	Experiencia	ID Oficial	Certificados	Comprobante de Estudios
1	Consultor Senior SAP BASIS	Pablo Sergio Campaña Rodríguez	SAP BASIS SAP HANA SAP SEGURIDAD	Realizará actividades soporte, configuración, y mejoras SAP BASIS	+ de 3 años	SI	Certificado SAP BASIS	Cédula Profesional
2	Consultor Senior SAP MM	Genaro Edgar Gómez Antonio	SAP Inventarios SAP Compras	Realizará actividades soporte, configuración, y mejoras SAP MM	+ de 3 años	SI	Diploma academia SAP MM	Cédula Profesional
3	Consultor Senior SAP FI-GL-AP-AR-AM-CO, TR	Guillermo García	SAP FI SAP GL SAP AP-AR SAP CO	Realizará actividades soporte, configuración, y mejoras SAP FI-	+ de 3 años	SI	Diploma cursos SAP FI	Cédula Profesional

*ceda*  
*11/1/22*  
*al*

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022**  
**PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN**  
**DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"**  
**PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,**  
**EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.**  
**RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

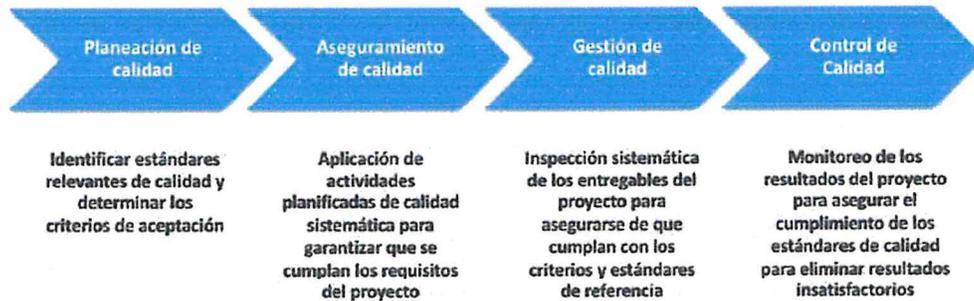
				GL-AP-AR-AM-CO, TR				
4	Consultor Senior SAP FM	Marco Gonzalez	SAP FI SAP FM	Realizará actividades soporte, configuración, y mejoras SAP FM	+ de 3 años	SI	Certificado SAP FI	Cédula Profesional
5	Consultor Senior Recursos Humanos	Jorge Alberto Porras Jiménez	SAP HCM	Realizará actividades soporte, configuración, y mejoras SAP HCM	+ de 3 años	SI	Certificado HCM	Cédula Profesional
6	Consultor Senior en Gastos de Viaje	Francisco Javier Perez García	SAP HCM	Realizará actividades soporte, configuración, y mejoras SAP HCM	+ de 3 años	SI	Certificado HCM	Título Profesional
7	Consultor Senior SAP TRM (Treasury & Risk Management)	Hector Raul Vazquez Martinez	SAP TRM	Realizará actividades soporte, configuración, y mejoras SAP TRM	+ de 3 años	SI	Certificado FI	Acta de Examen Profesional
8	Desarrollador ABAP con experiencia en FI/FM	José Lorenzo López Rojas	SAP ABAP	Realizará actividades soporte, desarrollo, y mejoras SAP ABAP FI/FM	+ de 3 años	SI	Certificado ABAP	Título Profesional
9	Desarrollador ABAP con experiencia en HCM	Joaquín Alberto Pérez Ruíz	SAP ABAP HCM Infotips	Realizará actividades soporte, desarrollo, y mejoras SAP ABAP HCM Infotips	+ de 3 años	SI	Certificado ABAP	Título Profesional
10	Desarrollador ABAP HANA con experiencia en SAP Fiori.	Carlos Poucell Arrona	SAP ABAP HANA	Realizará actividades soporte, desarrollo, configuración, y mejoras SAP ABAP HANA / SAP Fiori	+ de 3 años	SI	Certificado ABAP	Título Profesional
11	Consultor Junior FI-GL-AP-AR-AM-CO, TR	Leydy Johanna Camargo Medina	SAP FI SAP AR SAP AP SAP CO	Realizará actividades soporte, configuración, y mejoras SAP FI-GL-AP-AR-AM-CO, TR	+ de 3 años	SI	Diploma de Academia SAP FI	Cédula Profesional
12	Líder de Proyecto	Jorge Victoria Clemente	PMI Administración de Proyectos	Realizará actividades de PMI, seguimiento, soporte, atención y mejoras al Proyecto	+ de 3 años	SI	Certificado PMI	Cédula Maestría
13	Líder Administrador MES	Edgar Reséndiz Camacho	Administración y Operación de Mesas de Ayuda	Realizará actividades soporte, atención y mejoras a la MES	+ de 3 años	SI	Certificado ITIL Foundation	Cédula Profesional

**PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE**

14	Líder Técnico MES	Carlos Sanchez Vázquez	Administración y Operación de Mesa de Ayuda	Realizará actividades soporte, atención y mejoras a la MES	+ de 3 años	SI	Certificaciones SAP	Carta de Pasante
15	Operador 1 MES	Jorge Rodriguez Romero	Operación de Mesa de ayuda y atención a tickets	Realizará actividades soporte, atención y mejoras a la MES	+ de 1 año	SI		Cédula Profesional
16	Operador 2 MES	Guadalupe Suarez Rueda	Operación de Mesa de ayuda y atención a tickets	Realizará actividades soporte, atención y mejoras a la MES	+ de 1 año	SI		Título profesional
17	Operador 3 MES	Martín Méndez Contreras	Operación de Mesa de ayuda y atención a tickets	Realizará actividades soporte, atención y mejoras a la MES	+ de 1 año	SI		Constancia de Estudios
18	Operador 4 MES	Billy Jahir López González	Operación de Mesa de ayuda y atención a tickets	Realizará actividades soporte, atención y mejoras a la MES	+ de 1 año	SI		Kardex de materias de estudio

**D) Calidad de los Servicios**

Contamos con una oficina de proyectos a cargo de realizar auditorías internas de calidad basadas en las mejores prácticas de la industria documentadas en SAP, basadas en estándares (CMM, ISO9000, etc.)  
 Esta oficina de Proyecto no implica costo adicional, es un valor agregado de AKC a nuestros clientes.



La gestión de la calidad se implementa cuando se hereda el soporte con base en el siguiente modelo:

*Handwritten notes and signatures:*  
 ✓  
 8  
 EADP  
 MUR

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC1111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE



La implementación del modelo de calidad comienza al identificar requerimientos del Negociación y de IT, se comparte con los usuarios involucrados quienes, y cuáles serán los lineamientos, se habilita la Herramienta de SOLMAN y comenzamos a operar, tanto SOLMAN como GLPI serán los mecanismos de control estadística y análisis para parámetros de calidad utilizados por el equipo de la oficina de proyectos de AKC.

### E) Plan de Trabajo FONACOT

Actividad	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Adjudicación	1 día hábil											
Kick-off	5 días hábiles											
Entrega de carta que autoriza el derecho de uso de licencias SAP y módulos	5 días hábiles											
Confirmación de activación de licencias y portal	5 días hábiles											
Entregables de Mejoras evolutivas	5 días hábiles											
Entrega de repositorio de Información	15 días Naturales											
Implementación Mesa Especializada de servicio		30 días Naturales										
Entrega de Portal web de Monitoreo		30 días Naturales										
Recepción de la operación		30 días Naturales										
Administración y operación												
Información para entrega a otro proveedor												
Migración a otro proveedor												
Duración del contrato												

Apegado al plan de trabajo que solicita FONACOT

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

Como Plan de Trabajo realizaremos las actividades consideradas para la ejecución del servicio que se enlistan a continuación:

- I. Adjudicación del Contrato. En el 1er día natural a la fecha de notificación de la adjudicación.
- II. Reunión de Kick Off. Dentro de los primeros 5 días hábiles a la fecha de notificación de la adjudicación.
- III. Entregaremos carta que certifica el derecho de uso de la licencia SAP y los módulos solicitados. Dentro de los primeros 5 días hábiles a la fecha de notificación de la adjudicación.
- IV. Activaremos las licencias y el acceso al portal en línea. Dentro de los primeros 5 días hábiles a la fecha de notificación de la adjudicación.
- V. Recibiremos los entregables de las mejoras evolutivas de FONACOT. Dentro de los primeros 5 días hábiles a la fecha de notificación de la adjudicación.
- VI. Recibiremos el repositorio de información de FONACOT. Dentro de los primeros 15 días naturales a la fecha de notificación de la adjudicación.
- VII. Implementaremos la Mesa Especializada de Servicio. Dentro de los primeros 30 días naturales a la fecha de notificación de la adjudicación.
- VIII. Entregaremos acceso al Portal Web de monitoreo del sistema SAP Solution Manager de FONACOT. Dentro de los 30 días naturales a la fecha de notificación de la adjudicación.
- IX. Recibiremos la Operación del servicio. Dentro de los primeros 30 días naturales a la fecha de notificación de la adjudicación.
- X. Administraremos y operaremos el servicio contratado. En el día 30 natural a la fecha de notificación de la adjudicación.
- XI. Iniciaremos trabajos para tener lista la información para entrega a otro proveedor. Dentro de los 60 días naturales antes a la fecha de vigencia del contrato, el 31 de julio de 2023.
- XII. Iniciaremos los trabajos de migración del servicio a otro proveedor. Dentro de los 30 días naturales antes a la fecha de vigencia del contrato, el 31 de julio de 2023.

#### F) Horario de Prestación del Servicio

El horario de los servicios será de las 8:00 a las 20:00 horas de lunes de viernes.

Para el tema de requerimientos, tickets, o guardias para servicios fuera del horario arriba mencionado, FONACOT deberán cumplir las siguientes solicitudes:

- I. Indicar la fecha exacta cuando se llevara a cabo la guardia.
- II. Indicar el lugar donde se llevará a cabo la guardia.
- III. Mencionar el horario de la guardia, de preferencia escalonado entre las 18:00 horas y las 9:00 horas del día siguiente hábil.
- IV. Apegado a la solicitud anterior aplicará lo mismo para los días inhábiles de igual forma.
- V. Notificar las Actividades a desarrollar durante el tiempo de las guardias.
- VI. Los perfiles del equipo de trabajo a asignar a la guardia.
- VII. El domicilio completo donde se llevará a cabo la guardia.
- VIII. El tiempo mínimo de la notificación debe con mínimo 12 horas de anticipación a la hora inicial de la guardia.
- IX. La notificación puede enviarse vía correo electrónico, ordenes de servicio o bien mediante un plan de trabajo respectivo.

*EUP*

*MIR*

### G) Vigencia del Servicio

El presente documento explica los servicios que serán entregados a FONACOT durante la vigencia del contrato que será del 1 de septiembre 2022 al 31 de julio 2023.

### H) Repositorio General de Documentación

Proponemos generar un repositorio general para alojar la documentación del proyecto. Dentro del mismo se estarán resguardando la siguiente información:

- I. Información sobre la infraestructura.
  - a. Diagramas de la arquitectura y satélites del sistema SAP.
  - b. Características técnicas y del sistema Operativo de los servidores.
  - c. Estadística del Comportamiento del procesamiento CPU y Base de Datos.
  - d. Estadística del Comportamiento de la memoria SWAP.
  - e. Estadística de Disponibilidad de la base de datos HANA.
  - f. Crecimiento de unidades de almacenamiento, base de datos y logs.
  - g. Estadística de replicación del DRP
- II. Control de Cambios
- III. Procesos en atención
- IV. Memorias Técnicas de las mejoras evolutivas solicitadas por FONACOT.
- V. Documentación de los incidentes, requerimientos y soluciones (incluyendo evidencias).
- VI. Planes de mejora de los servicios
- VII. Reportes de Niveles de Servicio
- VIII. Lo anterior descrito, deberá entenderse como información mínima, lo que implica que FONACOT podrá incluir información adicional si así lo cree conveniente.

Dicho repositorio contará con accesos determinados por perfil con los siguientes permisos:

- I. Lector: Podrá acceder y leer los documentos
- II. Autor: Podrá Ver todos los documentos, podrá crear documentos, podrá editar documentos
- III. Aprobador: Puede ver documentos y aprobar la publicación de los cambios.

El repositorio deberá contar con funcionalidades tales como:

- I. Versionamiento
- II. Perfiles de Documentos
- III. Publicación de Documentos

Este repositorio será entregado a FONACOT al final del servicio

I) Retiro de Infraestructura

Nos comprometemos a que al finalizar la vigencia del contrato (el día 31 de julio del 2023) se procederá a retirar todos los posibles equipos de cómputo que hayan sido reportados y que se hayan colocado en las instalaciones de FONACOT, tales como equipo de cómputo, enlaces de telecomunicaciones, equipo de telecomunicaciones, discos duros o similares, en coordinación con el equipo interno de FONACOT.

J) Borrado de Documentación

Una vez finalizado el tiempo de vigencia del proyecto, o de la salida de cualquier consultor, procederemos a realizar el borrado de la posible información almacenada en los equipos de cómputo o en los repositorios de documentos. Se entregará una constancia del borrado de información de cada uno de los equipos o repositorios que se tengan.

Una vez finalizado el tiempo de vigencia del contrato (el día 31 de julio del 2023), o de la salida de cualquier consultor, procederemos a realizar el borrado de la posible información almacenada en los equipos de cómputo o en los repositorios de documentos. Se entregará una constancia del borrado de información de cada uno de los equipos o repositorios que se tengan.

La plataforma que utilizaremos para el borrado de la información, cumpliendo con los estándares solicitados por el FONACOT es Blancco, para mayor información: <https://blancco.protetco.com.mx/>

Atentamente,



María José Ruiz Reynaud  
Representante Común de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.



# ANEXO III PROPUESTA ECONÓMICA

✓  
EDP  
af u/r



PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

**ANEXO 10**  
**FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA**

Ciudad de México, a 26 de agosto del 2022

El licitante a fin de integrar su cotización deberá considerar lo establecido en el **Anexo 12 "Características Técnicas del Servicio"**.

La indicación **de que los precios son en moneda nacional**, que la vigencia de la cotización será por los ejercicios fiscales 2022 y 2023, que los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones de pago establecidas en esta convocatoria. Aceptando que, en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría de la Función Pública, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

**Concepto base**  
**Renovación de licenciamiento**

Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Precio Unitario sin IVA	Precio Total sin IVA
Licencia SAP la cual debe de incluir:  Licencias de SW S/4 HANA, 200 licencias S4 Manager Self-Service User, 70 licencias  Licencia de Desarrollo para SAP S4 HANA, 1 licencia  Licencia Nómina para S4 HANA para 1175 empleados, 3 bloques de 500 unidades  Licencia S4 HANA TRM Treasury Risk Management, 10 bloques	Servicio	1	\$3,149,238.00	\$3,149,238.00
Soporte Técnico	Servicio Mensual	11	\$1.00	\$11.00

**Soporte Técnico**

Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Precio Unitario mensual sin IVA	Precio Total sin IVA
Soporte Técnico (Costo fijo mensual en Pesos Mexicanos durante la vigencia del contrato)	Servicio Mensual	11	\$1,750,000.00	\$19,250,000.00
<b>Subtotal</b>				<b>\$19,250,000.00</b>
<b>IVA</b>				<b>\$3,080,000.00</b>
<b>Total con IVA</b>				<b>\$22,330,000.00</b>

Costo total sin IVA: **Diecinueve millones doscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.**

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: ACI111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

### Concepto bajo demanda

La contratación se realizará mediante contrato abierto de prestación de servicios, en el cual se establecerán los derechos y obligaciones de "El Proveedor", conforme a lo señalado en este Documento, y se ejercerá en la modalidad de horas mínimas y máximas conforme a la siguiente tabla, así como los conceptos de perfilamientos necesarios para el desarrollo de Mejoras Evolutivas

No	Descripción	Precio unitario sin IVA
1	Costo fijo por hora de trabajo en Pesos Mexicanos durante la vigencia del contrato	\$900.00

Precio unitario sin IVA en letra: **novecientos pesos 00/100, M.N.**

No	Perfil	Factor por hora de Trabajo
1	Consultor Senior BASIS con especialidad en las bases de datos: Oracle y plataforma HANA	1.5
2	Consultor Senior modulo MM	1
3	Consultor Senior FI-GL-APAR-AM-CO, TR	1
4	Consultor Senior FM	1
5	Consultor Senior de Recursos Humanos RH	1.5
6	Consultor Senior en Gastos de Viaje	1
7	Consultor Senior TRM (Treasury & Risk Management)	1.5
8	Desarrollador ABAP con experiencia en FI/FM	1
9	Desarrollador ABAP con experiencia en HCM	1
10	Desarrollador ABAP HANA con experiencia en SAP Fiori.	1
11	Consultor Junior FI-GL-APAR-AM-CO, TR	1
12	Líder de Proyecto	2

Año	Meses	Horas Mínimas	Horas Máximas
2022	4	1,440	2,074
2023	7	2,016	2,903
TOTAL	11	3,456	4,977

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E104-2022  
 PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE RENOVACIÓN  
 DE LICENCIA SAP CON SOPORTE TÉCNICO Y MEJORAMIENTO EVOLUTIVO"  
 PARTICIPANTES DE LA PROPOSICIÓN CONJUNTA: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V.,  
 EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.  
 RFC: AC111011N91, ERS190208JE6 Y OPT030619HV1, RESPECTIVAMENTE

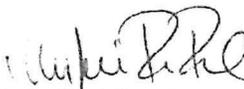
Año	Meses	Costo de Horas Mínimas sin IVA (Costo fijo por hora de trabajo X Horas Mínimas)	Costo de Horas Máximas sin IVA (Costo fijo por hora de trabajo X Horas Máximas)
2022	4	\$1,296,000.00	\$1,866,600.00
2023	7	\$1,814,400.00	\$2,612,700.00
	Subtotal	<b>\$3,110,400.00</b>	<b>\$4,479,300.00</b>
	IVA 16%	<b>\$497,664.00</b>	<b>\$716,688.00</b>
	Total Con IVA	<b>\$3,608,064.00</b>	<b>\$5,195,988.00</b>

Costo total de horas máximas sin IVA: **Cuatro millones cuatrocientos setenta y nueve mil trescientos pesos 00/100 M.N.**

**Consideraciones:**

- El licitante deberá requisitar este formato con independencia del requerido en el Sistema CompraNet, por lo que deberá verificar que los precios unitarios propuestos (antes de IVA), sean iguales, ya que en caso de discrepancia entre uno y el otro, se considerará como no presentada dicha propuesta.
- La contratación de los servicios será conforme a lo establecido en el **Anexo 12 "Características Técnicas del Servicio"**.
- El importe deberá expresarse únicamente con **dos decimales. (0.00)**.
- El licitante, en términos de lo establecido en el **inciso F. del numeral VI.1.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES**, de la convocatoria, acepta que la convocante, de ser el caso realice las correcciones a los errores aritméticos que pudieran detectarse en su propuesta, siempre y cuando ésta no afecte precios unitarios. Y que de no estar de acuerdo contará con 24 horas posteriores al fallo para comunicarlo por escrito a la Convocante, a fin de que ésta proceda, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 46 de **La Ley**.
- El presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, siendo obligatoria su presentación debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.
- Los precios son fijos y en ningún caso procederán ajustes durante la vigencia del contrato.
- Vigencia de la cotización: del 26 de agosto de 2022 al 31 de julio de 2023.

Atentamente,



María José Ruiz Reynaud

Representante Común de la Proposición Conjunta de: ADVKNWCON CONSULTORIA EN IT, S. DE R.L. DE C.V., EMZO REAL SOLUTIONS, S.A. DE C.V., Y OPTISOFT, S.A. DE C.V.







Ciudad de México, 17 de enero de 2023

**Secretaría Técnica del Comité de Transparencia**

**Erika Helena Psihas Valdés**  
**Directora de Recursos Materiales y**  
**Servicios Generales**  
**P r e s e n t e**

En la Primera Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, celebrada en medios electrónicos el 17 de enero del 2023, los Miembros del Comité adoptaron el siguiente acuerdo:

**CTISO.17.01.2023-V.4**

El Comité de Transparencia del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, con fundamento en los Artículos 44 fracción II; 103; 106 fracción I; 111; 116 y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Artículos 65 fracción II; 98 fracción I; 102; 108; 113 fracción I; 118 y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los Lineamientos Séptimo fracción III; Noveno y Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas, confirma con 3 votos a favor y ninguno en contra la clasificación de información con carácter confidencial de la versión pública de **133** contratos y **20** pedidos presentados con la finalidad de dar cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, establecidas en el artículo 70 fracción XXVII y XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Ilse Campos Loera  
Secretaría Técnica del Comité de Transparencia del  
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de  
los Trabajadores