



CONTRATO No. FNCOT/LP/012/2022

CONTRATO CERRADO PARA LA PRESTACIÓN DEL **SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO A LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES**, 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, **GRUPO CAPRINET, S.C.**, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, REPRESENTADA POR OMAR NICOLÁS PRIETO TORRES, EN SU CARÁCTER DE APODERALO LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

• **DECLARACIONES**

I. "EL INSTITUTO FONACOT" declara que:

- I.1** Es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril del 2006.
- I.2** Conforme 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 80 del 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 el artículo 57, fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, suscribe el presente instrumento el **C. Florencio Rodil Posada**, en su calidad de **Subdirector General de Productos Digitales** con **R.F.C. ROPF620206179** facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido al representante de **"EL PROVEEDOR"** 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 Nacional Electrónica de carácter Nacional No. LA-014P7R001-E151 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 y 45** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"**, y los correlativos de su Reglamento.
- 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 la partida presupuestal **33901**, con oficio número **SGA-388-2022**, de fecha 04 de agosto de 2022, emitido por la Subdirección General de Administración.

085

edp



- 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 se señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

II. "EL PROVEEDOR" declara que:

- II.1** Es una **persona moral** legalmente constituida mediante la **escritura pública número 3,091**, de fecha 14 de abril de 2003, otorgada ante la fe del Lic. Agustín Wallace Hampton Gutiérrez Katze, notario público número 208 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Personas Morales, bajo el folio número 62114, de fecha 18 de junio de 2003, denominada **Grupo Caprinet, S.C.**, cuyo objeto social es, entre otros, **participar en todo tipo de licitaciones ya sean públicas o privadas, nacionales o internacionales, adjudicación directa, así como cualquier otro procedimiento administrativo o gubernamental, así como proporcionar servicios relacionados con cualquier tipo de productos, ya sean requeridos para la Federación, los Estados o Municipios, así como los requeridos para organismos Descentralizados y/o Desconcentrados, empresas de participación estatal, cualquier otro organismo u oficina gubernamental, así como sociedades e instituciones privadas, incluyendo la celebración de todo tipo de contratos para la prestación de dichos servicios.**

Por escritura número 4,536 de fecha 08 de junio de 2010, otorgada ante la fe del Lic. Antonio López Aguirre, titular de la notaría número 250 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, la sociedad denominada Grupo Caprinet, S.C., aumento su capital social, reformando al efecto el artículo sexto de los estatutos sociales.

Con escritura número 7,088 de fecha 12 de septiembre de 2011, otorgada ante la fe del Lic. Antonio López Aguirre, titular de la notaría número 250 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, la sociedad denominada Grupo Caprinet, S.C., amplió su objeto social, reformando al efecto el artículo tercero de los estatutos sociales.

Con escritura número 283,346 de fecha 27 de mayo de 2015, otorgada ante la fe del Lic. Fausto Rico Álvarez, titular de la notaría número 6 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, la sociedad denominada Grupo Caprinet, S.C., aumento su capital social, reformando al efecto el artículo sexto de los estatutos sociales.

- II.2** El C. **Omar Nicolás Prieto Torres**, en su carácter de **apoderado legal**, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante la **escritura pública número 233,573**, de fecha 28 de febrero de 2007, otorgada ante la fe del Lic. Fausto Rico Álvarez, titular de la notaría número 6 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de Personas Morales, bajo el folio número 62114, de fecha 21 de marzo de 2007, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna y en este acto se identifica con pasaporte No. [REDACTED] expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores, con vigencia al 18 de mayo de 2027.

- 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

Eliminado NÚMERO DE PASAPORTE. Ubicado en el octavo renglón del octavo 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: Se considera información confidencial, tomando en cuenta que cada país al momento de expedir los documentos migratorios puede determinar los elementos que los personalizan por lo que el número de pasaporte puede estar integrado por dígitos o claves que utiliza el Estado razón por lo que el mismo permite identificar a una persona física, por lo que debe enterarse su revelación.

985

2022



INSTITUTO FONACOT", en concordancia con los artículos 50, fracción II de la **"LAASSP"** y 88, fracción I de su Reglamento; así como que **"EL PROVEEDOR"** 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 el Registro Federal de Contribuyentes **GCA0304149V2**.

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 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 **Guanajuato No. 82, Col. Progreso Macuiltepetl, C.P. 91130, Municipio de Xalapa, Veracruz**.

III. De "LAS PARTES":

III.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.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** la prestación del **Servicio de Soporte Tecnológico a la Operación, Mantenimiento y Evolución de las Apps Móviles**, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el punto I.5 de las declaraciones de este instrumento jurídico y de conformidad con la descripción, características, plazo, entregables y condiciones que se detallan en su Anexo Técnico, que como Anexo I se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por **"LAS PARTES"**, formaran 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 II** se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las PARTES, formará parte integrante del mismo.

El monto total del contrato es por la cantidad de **\$22,724,000.00 (veintidós millones setecientos veinticuatro mil pesos 00/100 M.N.)** en moneda nacional antes de impuestos.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo **"EL PROVEEDOR"** todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **Servicio de Soporte Tecnológico a la Operación, Mantenimiento y**



Evolución de las Apps Móviles, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

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

Ejercicio Fiscal	Porcentaje	Monto
2022	8.70%	\$1,976,000.00
2023	52.17%	\$11,856,000.00
2024	39.13%	\$8,892,000.00

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

"EL INSTITUTO FONACOT" se obliga a pagar a **"EL PROVEEDOR"** 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.

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 **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **"EL PROVEEDOR"** presente el CFDI o factura electrónica corregido.

El tiempo que **"EL PROVEEDOR"** 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, en la Subdirección General de Productos Digitales, así mismo deberá ser enviada al correo electrónico juan.alatorre@fonacot.gob.mx con copia para florencio.rodil@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"**.

PR

Edp



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

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR"** deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto proporciona la cuenta número [REDACTED] con CLABE [REDACTED] del banco **Banorte**, a nombre de **Grupo Caprinet, S.C.**, 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 **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales.

El pago será efectuado mediante transferencia bancaria a la cuenta que **"EL PROVEEDOR"** proporcione.

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 de **01 de noviembre de 2022 y hasta el 30 de septiembre de 2024**, sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

QUINTA. MODIFICACIONES 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"**, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar las modificaciones respectivas de las garantías, señaladas en la **CLÁUSULA SEXTA** 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 **"EL PROVEEDOR"**.



SEXTA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 48 fracción II, y 49 fracción I, de la **"LAASSP"**, 87 y 103 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, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a constituir una garantía divisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas y cada una de las obligaciones derivadas de este contrato, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, por un importe equivalente al 10 % del monto total del contrato, sin incluir el IVA. Dicha fianza deberá ser entregada a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.

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

La fianza deberá presentarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del Instituto FONACOT sita en Insurgentes Sur 452, piso 1, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la cual deberán de indicarse los siguientes requisitos:

- ☐ 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 anexos 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 **"EL PROVEEDOR"** 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 **"EL PROVEEDOR"**, 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

PS

edp



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 **"EL PROVEEDOR"**, 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, **"EL PROVEEDOR"** 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.

"EL PROVEEDOR" acepta 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 la prestación 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.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR"

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo requerido en el presente contrato y anexos respectivos.

PRC.

Edp



- b) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el contrato y sus respectivos anexos, 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"**.

OCTAVA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO FONACOT"

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** lleve a cabo la entrega de los servicios en los términos convenidos.
- b) Sufragar el pago correspondiente en tiempo y forma, por la prestación de los servicios.
- c) Extender a **"EL PROVEEDOR"**, 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.

NOVENA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE ENTREGA 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 I del presente contrato.

La prestación de los servicios, se realizará en los domicilios señalados en el Anexo I 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.

DÉCIMA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

"EL PROVEEDOR" deberá contar y/o mantener las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones sea necesario contar para la prestación de los servicios correspondientes.

DÉCIMA PRIMERA. CALIDAD

"EL PROVEEDOR" deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para proporcionar la prestación de los servicios, 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 aceptar los servicios cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el párrafo anterior.

DÉCIMA SEGUNDA. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS

"EL PROVEEDOR" queda obligado ante **"EL INSTITUTO FONACOT"** a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

985

Edo



Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los defectos que existan en la prestación de los servicios, que los hagan impropios para los usos a que se le destine o que disminuyan de tal modo este uso, que de haberlo conocido **"EL INSTITUTO FONACOT"** no lo hubiere adquirido o los hubiere adquirido a un precio menor.

DÉCIMA TERCERA. RESPONSABILIDAD

"EL PROVEEDOR" 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 la prestación de los servicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la **"LAASSP"**.

DÉCIMA CUARTA. 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 **"EL PROVEEDOR"**, 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 QUINTA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

"EL PROVEEDOR" 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 éste de toda responsabilidad.

DÉCIMA SEXTA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

"EL PROVEEDOR" asume la responsabilidad total en caso de que, al prestar 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, **"EL PROVEEDOR"** 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 **"EL PROVEEDOR"**, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** de cualquier controversia, liberándole 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, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

DÉCIMA SÉPTIMA. 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 **"EL PROVEEDOR"** 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.

GR

edp



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 la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo la información que proporcione **"EL INSTITUTO FONACOT"** a **"EL PROVEEDOR"** 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 **"EL PROVEEDOR"** 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.

"EL PROVEEDOR" se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados con el presente contrato específico; 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, **"EL PROVEEDOR"** 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 bienes establecidos en este instrumento legal.

En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, **"EL PROVEEDOR"** 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, **"EL PROVEEDOR"** 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.

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

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** 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 OCTAVA. 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. Florencio Rodil Posada, Subdirector General de Productos Digitales**, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará a **"EL PROVEEDOR"** las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la prestación de los servicios o de su personal.

Asimismo, **"EL INSTITUTO FONACOT"** sólo aceptará 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.

PR

Eldp



La prestación de los servicios será recibida previa revisión del administrador del contrato.

En tal virtud, **"EL PROVEEDOR"** 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 NOVENA. DEDUCCIONES

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** 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 deducción de acuerdo a lo siguiente:

Para el presente contrato se aplicarán las siguiente deductivas, siempre y cuando el incidente en el software y/o configuración se derive de falla o defecto de lo mantenido ya sea legado o producido por el prestador del servicio que resulte adjudicado, se considera incidente o problema, una falla, error o defecto que impide que la plataforma opere dentro del umbral definido en este documento, las ventanas para pase a producción no se consideran indisponibilidad ni las que se deriven de mantenimiento a la Infraestructura Tecnológica (HW, Comunicaciones u otros servicios relacionados con la operación).

Tiempo o periodo normal	Tiempo o periodo crítico
99.8%	99.9%

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención	Deductiva
1	Falla/problemática reportada o suspensión del servicio que afecte a la totalidad de los procesos operativos de la plataforma de Apps móviles.	30 minutos contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	1 al millar por cada hora de atraso sobre el costo del servicio de soporte y mantenimiento mensual
2	Falla/problemática reportada o suspensión del servicio que afecte parcialmente los procesos operativos de plataforma de Apps móviles y que su impacto sea crítico.	1 hora contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	0.75 al millar por cada hora de atraso sobre el costo del servicio de soporte y mantenimiento mensual
3	Requerimiento, falla o problemática en una funcionalidad específica del proceso operativo de plataforma de Apps móviles.	24 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	0.5 al millar por cada hora de atraso sobre el costo del servicio de soporte y mantenimiento mensual
4	Mantenimiento y/o ajustes menores no crítica solicitados por EL INSTITUTO, el Proveedor los asignara al equipo de trabajo.	40 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	0.25 al millar por cada hora de atraso sobre el costo del servicio de soporte y mantenimiento mensual



Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención	Deductiva
5	Disponibilidad. La disponibilidad necesaria de toda la plataforma de Apps móviles a monitorizar es (incluye apps):	99.8% mensual	1 al millar por cada hora de indisponibilidad sobre el costo del servicio de soporte y mantenimiento mensual

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

En caso de no existir pagos pendientes, la deducción se aplicará sobre la garantía de cumplimiento del contrato siempre y cuando **"EL PROVEEDOR"** 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.

VIGÉSIMA. PENAS CONVENCIONALES

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** 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:

No.	Entregable	Contenido del entregable	Periodicidad	Entrega	Pena Convencional
1	Presentación de Inicio de proyecto (Kickoff)	Presentación que defina gobierno de proyecto, plan de comunicación y siguientes pasos al inicio del proyecto	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
2	Minuta de trabajo de inicio de proyecto	Minuta de inicio de proyecto firmada por los participantes responsables del "Proveedor" y "El Instituto"	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual

PRC

EDP

JD



CONTRATO No. FNCOT/LP/012/2022

3	Acuerdos de formatos de operación para gestión y seguimiento a entregas	Minuta de acuerdos para acordar indicadores que serán monitoreados y formato de reportes mensuales, así como los demás formatos de este servicio completo (es decir el contrato)	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
4	Reporte inicial o dictamen accesibilidad	Reporte o dictamen inicial de pruebas realizadas a las aplicaciones móviles sobre la accesibilidad.	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 30 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
5	Declaración de Accesibilidad de las Apps móviles	Demstrar documentalmente, a través de una instancia tercera, responsable de realizar la evaluación de accesibilidad que será la encargada de emitir la Declaración de Accesibilidad para las aplicaciones móviles del Instituto. Esta instancia tercera deberá ser miembro del Consorcio Mundial de Internet W3C (World Wide Web Consortium), y su herramienta de evaluación de accesibilidad también se encontrará considerada dentro del mismo portal del Consorcio Mundial de Internet W3C (World Wide Web Consortium	Al Inicio-Única vez	Al finalizar el primer Semestre del contrato, 10 días hábiles después del término del primer mes del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual

PR

EDP

J



CONTRATO No. FNCOT/LP/012/2022

6	Informe Inicial ejecutivo Benchmarking de las aplicaciones del Instituto	Reporte de estudio inicial que contengan los elementos de un estudio marketing benchmark para mejorar de manera continua la plataforma de apps móviles respecto a otras similares en el mercado. Según lo descrito en este anexo	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 30 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
7	Plan de comunicación que incluye, Matriz RACI y Matriz de Escalamiento	Se entregara un plan de comunicación con nombres, tiempos y procedimientos, Matriz de escalamiento para incidentes, problemas y solicitudes y Matriz RACI	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 30 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
8	Plan de recepción de la operación	Plan que incluye nombres, contactos, tiempos y responsables de recibir los servicios del proveedor actual y/o FONACOT	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 10 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
9	Reporte de monitoreo tecnológico a la plataforma	Documento con los indicadores y estados de salud de los servicios de infraestructura productivos a mes vencido.	Mensual	Entrega de manera mensual, Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes calendario	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual
10	Reporte de solicitudes de atención	Reporte de todas las solicitudes de atención tanto de mantenimiento y soporte, como de nuevas funcionalidades o mejoras del mes vencido y que deben incluir: : Fecha y hora de reporte Descripción de la situación (sea	Mensual	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual



		identificada por el proveedor o reportada por usuario) Indicador de quien reporta Fecha y hora de cierre (término de atención) Descripción de acciones ejecutadas para solucionar Críticidad de la situación reportada Calificación que dé el usuario a la calidad del servicio			
11	Reporte Mensual de Seguimiento y Estado	Documento que resume las actividades del mes	Mensual	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual
12	Reporte de pruebas de carga o "volumen de concurrencia" Producción	Reporte de resultados de las pruebas de carga y concurrencia aplicadas a toda la plataforma de aplicaciones móviles en ambiente de producción. El resultado deberá superar el mínimo esperado descrito en el presente anexo, en caso contrario, se aplicará un proceso de "rollback". En caso de encontrar áreas de oportunidad en el rendimiento de la plataforma, se deberá crear su plan de mitigación con fechas compromiso con calidad de urgencia.	Por evento y su reporte en el mes correspondiente	Previo a cada liberación en Producción o a solicitud del INSTITUTO	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual

QSC

EdP

J.



CONTRATO No. FNCOT/LP/012/2022

13	Documentación relacionada en la entrega de una solicitud de mejora por parte del instituto	Se deberá entregar por cada solicitud los siguientes documentos: Se deberá entregar por cada solicitud los siguientes documentos: • Propuesta de solución con estimación de horas y fechas de entrega • Carta o evidencia de aceptación del Instituto del documento de propuesta de solución de cambio o mejora • Plan de riesgos • Plan de trabajo • Documento reporte del resultado de pruebas de calidad funcionales en ambiente calidad • Documento reporte del resultado de pruebas UAT en ambiente calidad • Minutas generadas durante las sesiones de trabajo • Documentación técnica o funcional que deba ser actualizada como parte del cambio • reporte de adopción del cambio	Por evento y su reporte en el mes correspondiente	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual
14	Estrategia de acción para mitigar riesgo operativo	Documento que establece los pasos a seguir en caso de que se rebasen umbrales de uso de recursos para que se gestione la capacidad y disponibilidad por el proveedor de Infraestructura	Por evento y su reporte en el mes correspondiente	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual



CONTRATO No. FNCOT/LP/012/2022

15	Actualización de todo el código fuente en servidores del Instituto	El proveedor deberá entregar una carta de entrega y evidencia que la última versión de todo el código que integra el soporte y mantenimiento de la plataforma de Apps móviles está de manera íntegra y actualizada en un repositorio que disponga el Instituto para resguardo y continuidad operativa	Por evento a Solicitud del Instituto y su reporte en el mes correspondiente	Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes a la solicitud por escrito del administrador del contrato.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual
16	Memorias Técnicas	Documento que contiene la descripción de los pasos y parámetros de instalación, configuración, puesta en marcha de los artefactos (solo SW) (Propiedades)	Al Cierre o cuando sea Requerido	Entrega 15 días hábiles posteriores al término del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual
17	Plan de la entrega del servicio (transición)	Plan que incluye tareas, nombres, contactos, tiempos y responsables de entregar los servicios a FONACOT y/o nuevo Proveedor en septiembre de 2024	Al Cierre- Única vez	Entrega 90 días hábiles antes del fin de contrato (solo si es solicitado en los términos del presente	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual correspondiente a su entrega
18	Configuraciones finales (App, Servidores, etcétera)	Documento con las configuraciones finales, propiedades etcétera	Al Cierre- Única vez	Entrega 15 días hábiles posteriores al término del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la última factura mensual de vigencia del contrato
19	Acta de Cierre	Documento en que se formaliza el fin de los servicios y el inicio del periodo de garantía	Al Cierre- Única vez	Entrega 15 días hábiles posteriores al término del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la última factura mensual de vigencia del contrato
20	Disponibilidad de toda la plataforma de Apps móviles	Documento en que se informe la disponibilidad formaliza el fin de los servicios y el inicio del periodo de garantía	Mensual	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual

QSC

edp



CONTRATO No. FNCOT/LP/012/2022

21	Evolutivo software al de ambas Apps	Entrega de mejoramiento Evolutivo de las APP's a petición del Instituto	Por evento a Solicitud del Instituto y su reporte en el mes correspondiente	Entrega en la fecha estipula en el Numeral 4. "Mantenimiento y Mejoramiento" en su inciso "C Evolutivo al software de ambas Apps"	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual contados a partir de la fecha definida en el Numeral 4. "Mantenimiento y Mejoramiento" en su inciso "C Evolutivo al software de ambas Apps"
22	Habilitación de las soluciones tecnológicas	Evidencia de la habilitación, inicio de operación y pruebas operativas de las soluciones tecnológicas	Al Inicio-Única vez	De acuerdo al plan de trabajo	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual contados a partir de la fecha definida en el plan de trabajo, con respecto de las actividades de implementación de las soluciones tecnológicas.

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 **"EL PROVEEDOR"** 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, el prestador de servicio 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 de 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.

PR

celp



VIGÉSIMA PRIMERA. SANCIONES ADMINISTRATIVAS

Cuando **"EL PROVEEDOR"** 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 SEGUNDA. 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 TERCERA. RELACIÓN LABORAL

"EL PROVEEDOR" reconoce y acepta ser el único patrón del personal que ocupe con motivo del suministro 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, **"EL PROVEEDOR"** 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 CUARTA. EXCLUSIÓN LABORAL

"LAS PARTES" convienen en que **"EL INSTITUTO FONACOT"** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con **"EL PROVEEDOR"** 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, **"EL PROVEEDOR"** 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, **"EL PROVEEDOR"** 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 **"EL PROVEEDOR"**, 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 cualquier otra aplicable, derivada de la prestación de los servicios materia de este contrato.

VIGÉSIMA QUINTA. 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 **"EL PROVEEDOR"**, cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual **"EL PROVEEDOR"** 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

EN

cedp

J.



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 **"EL PROVEEDOR"**, así como del CFDI o factura electrónica respectiva y documentación soporte.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** 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 SEXTA. RESCISIÓN

"EL INSTITUTO FONACOT" podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato y hacer efectiva la fianza de cumplimiento, cuando **"EL PROVEEDOR"** 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 objeto del presente contrato o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- f) Si no presta 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 la prestación 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 10% (veinte por ciento) del monto total de este instrumento jurídico;
- m) Si **"EL PROVEEDOR"** no presta 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 SÉPTIMA 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 **"EL PROVEEDOR"** 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 **"EL PROVEEDOR"** 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 prestación 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 **"EL PROVEEDOR"** 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 **"EL PROVEEDOR"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"EL PROVEEDOR"** 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 prestaron 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 PROVEEDOR"** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificadorio 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 facultado 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 **"EL PROVEEDOR"** 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"**.

895

edp



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

VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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 **"EL PROVEEDOR"** con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho. En este caso, **"EL INSTITUTO FONACOT"** a solicitud escrita de **"EL PROVEEDOR"** cubrirá los gastos no recuperables, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y relacionados directamente con el contrato.

VIGÉSIMA OCTAVA. DISCREPANCIAS

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la solicitud de cotización, la propuesta económica de **"EL PROVEEDOR"** 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 NOVENA. 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.

TRIGÉSIMA. 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.

TRIGÉSIMA PRIMERA. 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.

PR

ELP



TRIGÉSIMA SEGUNDA. 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 **"EL PROVEEDOR"**, 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 15 de noviembre de 2022.

POR EL INSTITUTO FONACOT

C. ERIKA HELENA PSIHAS VALDÉS
APODERADA LEGAL Y ÁREA
CONTRATANTE

POR EL PROVEEDOR

C. OMAR NICOLÁS PRIETO TORRES
APODERALO LEGAL

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

C. FLORENCIO RODIL POSADA
SUBDIRECTOR GENERAL DE
PRODUCTOS DIGITALES



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO
fonacot

CONTRATO No. FNCOT/LP/012/2022

ANEXO I PROPUESTA TÉCNICA

gr

edp

J.



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".

I. INTRODUCCIÓN

Como parte del entendimiento previo a nuestro análisis Caprinet entiende que INFONACOT, es un organismo público descentralizado de interés social sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autosuficiencia presupuestal. Entendemos que uno de los objetivos más importantes de INFONACOT es fomentar el desarrollo integral de los trabajadores y el crecimiento de su patrimonio familiar, promoviendo el acceso al mejor crédito del mercado y otros servicios financieros, para la obtención de bienes y servicios de alta calidad a precios competitivos, Con lo que se logra apoyar a los trabajadores de centros de trabajo afiliados, al garantizar el acceso a créditos, otorgar financiamiento y promover el ahorro, para su bienestar social y el de su familia, soportado en la sustentabilidad financiera del Instituto FONACOT.

Por lo anteriormente descrito, interpretamos que FONACOT ha logrado ser 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 en la simplificación y automatización de la originación y administración, cumpliendo la normatividad aplicable para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, aplicando principios y valores éticos.

Comprendemos desde Caprinet que el Instituto 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.

Con base en esta Ley, entendemos que 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.

PRC

edp J.

II. JUSTIFICACIÓN

Caprinet entiende la necesidad de acometer este proceso de licitación pública electrónica nacional con base en 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, 31 de diciembre de 2021, en las cuales establece, entre otras obligaciones, implementar medidas de control que garanticen la protección, seguridad y confidencialidad de la información generada por la realización de operaciones a través de cualquier medio tecnológico. Por lo que, para la plataforma de aplicativos móviles, es importante contar con las mejores prácticas de mercado con respecto a los mecanismos para atención a usuarios por medios electrónicos, asegurando la disponibilidad y capacidades operativas adecuadas para la operación de los aplicativos y atención de los usuarios.

III. ANTECEDENTES

Es bien sabido que un Software sirve para infinidad de cosas, todo dependiendo del contexto y de la finalidad con la que se haya desarrollado. Podemos hablar de él como la clave para poder usar un navegador web, un programa de retoque fotográfico, una plataforma de analítica web o incluso una app para acceder a una red social a la hora de propagar un contenido.

Un software tiene infinidad de utilidades, ya que los programadores han dado y dan forma a diferentes tipos de herramientas y programas prácticamente a diario. Sin embargo, a nivel profesional, es esencial para que una empresa moderna funcione. Desde el procesador de textos hasta la herramienta para contabilidad o la gestión de bases de datos tienen detrás un software.

El uso de Aplicaciones en el mundo a través de dispositivos móviles se incrementa exponencialmente día con día, por lo que las instituciones, negocios y organizaciones han desarrollado Apps móviles que faciliten al acceso rápido y eficiente para ofrecer y prestar servicios a los consumidores de los mismos por canales y vías digitales alternas a la ya tradicional atención presencial en oficinas, o telefónicas desde los centros de llamadas.

Caprinet es consciente que las instituciones Financieras no son excepción y mantienen una fuerte competencia para generar, mantener negocio, incrementar y fidelizar a sus Clientes y brindarles una atención adecuada por medios digitales.

Para atender lo anterior el INTITUTO ha puesto en producción sus Apps móviles mismas que se detallan en la sección "SITUACIÓN ACTUAL" de este documento.

IV. OBJETIVO GENERAL

Estamos conscientes de que el Instituto requiere el "Servicio de Soporte Tecnológico a la Operación, Mantenimiento y Evolución de las Apps del Instituto" con la finalidad de realizar las adecuaciones necesarias en el entorno y ambientes de las aplicaciones móviles, en lo sucesivo "Apps", optimizar la experiencia de uso la funcionalidad de los servicios de crédito que el Instituto pone a disposición de la población, aprovechando las ventajas de los dispositivos móviles inteligentes con sistemas operativos iOS o Android.

Caprinet entiende y asume que el Servicio solicitado debe incluir el soporte técnico operativo, Mantenimiento Correctivo, Normativo y Evolutivo para mantener en óptimas condiciones el ambiente

PR

CELP

2



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

operativo, evolucionando las Apps del Instituto a nuevas versiones, incluyentes y fáciles de usar; esto conlleva a que debemos proporcionar un servicio que incluya diferentes especialistas relativos a esta tecnología y así atender los requerimientos de mantenimiento, evolución y soporte operativo implementación de prácticas de seguridad informática orientadas al sector financiero, evoluciones funcionales y de usabilidad, garantizando la eficiencia, eficacia, disponibilidad, capacidad y seguridad de los componentes de software que comprendan el entorno de operación de la APP. Apegándonos a los estándares nacionales e internacionales utilizando marcos de referencia y metodologías de desarrollo y entrega como SCRUM y/o DEVOPS, disponibilidad de servicio ITIL y en seguridad a las que tiene establecido en su Marco de Gestión de Seguridad de la información consideradas en el instituto en su Sistema de Gestión de la seguridad de la información y disposiciones adicionales aplicables como institución que otorga y gestiona productos de crédito.

Estamos informados que en la descripción de secciones posteriores se detalla del alcance e interacción con otros sistemas del Instituto, definición de requerimientos funcionales y no funcionales, procesos para la reutilización de servicios e información disponible en el Instituto.

V. SITUACIÓN ACTUAL.

Desde Caprinet somos conscientes de que el Instituto hoy en día cuenta con dos aplicaciones móviles que se encuentran productivas para su consumo por la ciudadanía. Una creada para el sistema operativo Android y otra creada para el sistema operativo iOS. Ambas tienen el mismo objetivo y funcionalidad similar adaptada a las características técnicas de cada plataforma. Estas aplicaciones dan servicio para que los clientes del INSTITUTO puedan hacer una solicitud de crédito sobre nómina a través de la aplicación y dar seguimiento a sus solicitudes actuales. Entendemos que esto se hace a través de los diferentes procesos los cuales fueron definidos por el Instituto para servir a sus acreditados. Por lo anterior, es de suma importancia que prestemos servicio de mantenimiento de la continuidad operativa a través del otorgamiento de mejoras funcionales, adaptaciones de nuevas reglas de negocio, soporte técnico, mejoras evolutivas, implementación de nuevas directrices internacionales de seguridad e incluso la revisión y adaptación a las nuevas versiones de sistemas operativos de los dispositivos móviles en los que operan actualmente las Apps de Fonacot.

Por lo antes señalado, entendemos que el Instituto no cuenta con personal técnico especializado en Apps móviles que puedan atender de los posibles incidentes operativos productivos e implementar la evolución natural en versiones, facilidad de uso y nuevos requerimientos funcionales y no funcionales que surgen a lo largo del tiempo, así como los requerimientos de los usuarios finales que hacen uso de la herramienta que se presenten durante su operación normal; sin dejar a un lado, el recurso humano con las capacidades técnicas y conocimientos especializados para la realización de los trabajos de definición, diseño funcional y gráfico, modelado de integración de aplicaciones, mantenimiento, programación y pruebas funcionales, de carga, seguridad incluso la explotación de datos de análisis y comportamiento uso por parte de los usuarios de los módulos para la generación, presentación y explotación de datos que "El Instituto" requiere para cubrir las mejoras de funcionalidad y uso más básicas a efecto de brindar atención al seguimiento operativo, obtención de información y explotación de información que sirve para una mejor toma de decisiones que coadyuven en la atención al acreditado como el usuario central.

Es por lo antes expuesto, que entendemos que es indispensable que "El Instituto" cuente con servicios especializados para la atención de requerimientos técnicos por parte de recursos humanos que con un elevado nivel de especialización en Aplicaciones para dispositivos móviles brinden el soporte operativo técnico, evoluciones funcionales y mantenimiento de las Apps móviles con los conocimientos y con el uso de herramientas tecnológicas apropiados atendiendo y asumiendo los requerimientos específicos

PSG.

Edp

3



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

del Instituto y entregando valor en tiempo y forma para el cumplimiento de sus objetivos mediante la prestación de dichos servicios descritos en este anexo técnico.

Caprinet entiende que el Instituto cuenta con las siguientes aplicaciones móviles; construidas y operativas bajo la siguiente tecnología:

1. App móvil versión nativa ambiente (S.O.) Android
 - a. Construida con Android Studio.
 - b. Integración de bibliotecas de terceros para uso de tecnología biométrica que permite la validación de la identidad del acreditado, lo que permite cumplir con las regulaciones vigentes al respecto y mitigar la probabilidad de fraudes.
 - c. Construida para dispositivos móviles de gama baja o superior mientras cumplan con la versión mínima soportada por el fabricante del sistema operativo Android.
2. App móvil versión nativa ambiente (S.O.) iOS
 - a. Construida con XCode.
 - b. Integración de bibliotecas de terceros para uso de tecnología biométrica que permite la validación de la identidad propia del acreditado, lo que permite cumplir con las regulaciones vigentes al respecto y mitigar la probabilidad de fraudes.
3. Servicios "Back-End"

Entendemos que las aplicaciones móviles incluidas en los numerales 1 y 2 de este apartado se conectan con el back-end para sincronización de información y comunicación con sistemas terceros del Instituto con los cuales necesitan interactuar como parte del proceso de negocio de crédito para el adecuado intercambio de información entre los distintos componentes de la arquitectura tecnológica del Instituto.

Entendemos en Caprinet que ambas aplicaciones (versiones IOS y Android) tienen un alcance funcional que contempla los siguientes rubros:

1. Módulo Público.
 - a. Información general del Instituto.
 - b. Contáctanos.
 - c. Solicitar cita.
 - d. Preguntas y respuestas frecuentes. Permitir ubicación.
 - e. Aceptación de aviso de privacidad y términos y condiciones.Consulta de datos personales
2. Módulo de Ingreso:
 - a. Autenticación por huella.
 - b. Autenticación por contraseña.
3. Módulo de Crédito:
 - a. Confirmación de cuenta de depósito.
 - b. Cita para actualización de datos.
 - c. Código de seguridad desde la app.
 - d. Revisión de datos generales.
 - e. Registro y revisión de datos laborales.
 - f. Cálculo de ingresos mensuales.

4



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

- g. Carga de recibos de nómina.
- h. Domicilio y carga de comprobante de domicilio.
- i. Solicitud de registro y firma digital.
- j. Confirmación de información.
- k. Firma de contrato.
- l. Simulación de nuevo crédito.
- m. Solicitud de permiso de grabación desde el dispositivo móvil.
- n. Grabación de video de aceptación de crédito.
- o. Firma de pagaré.
- p. Aceptación de documentos firmados.

Entendemos y asumimos también que actualmente para que las Apps cumplan con el ciclo completo en integración de aplicaciones en temas de crédito, la plataforma incluye la integración con los siguientes sistemas del Instituto, los cuales son enunciativos más limitativos:

No.	Nombre del Sistema / Aplicación	Lenguaje	Motor de Base de Datos
1	CREDERE	Java 7.0	ORACLE 12G SQL SERVER 2005-2012
2	Crédito Seguro	JSON XML C# .NET	SQL Server 2019
3	Portal Multibancos de Centros de Trabajo	J2EE	ORACLE – IIS WEB LOGIC
4	Portal de Trabajadores	J2EE	ORACLE – IIS WEB LOGIC
5	Portal de Preafiliación de Trabajadores	J2EE	ORACLE – IIS WEB LOGIC
6	Micrositio de Afiliación de Centros de Trabajo	HTML5 JAVA SCRIPT JSON 7.0	.NET CORE

Entendemos que estos sistemas internos del Instituto son parte de la actual operación administrativa, financiera y operativa, y catalogados como sistemas críticos debido a que la integración de las Apps móviles con ellos, permiten el cumplimiento normativo y sustantivo de la operación, con lo que adquieren una gran importancia.

Asumimos desde Caprinet que estos sistemas y/o aplicativos actuales se encuentran sobre plataformas tradicionales y ambientes en la nube. La Dirección de Tecnologías de la Información de Infonacot es la responsable del control de estas y será con ella que realizaremos sesiones de trabajo para cualquier necesidad de integración o mejora a los servicios back-end existentes. Brindaremos el seguimiento a las posibles integraciones necesarias que se tengan que hacer como parte de los planes de mantenimiento y nuevas funcionalidades futuras de cada uno de los sistemas.

De igual manera asumimos como un factor fundamental en la operación de esta plataforma de Apps móviles es la Interoperabilidad con otras instituciones públicas como privadas, las cuales se relacionan a continuación.

De forma periódica realizaremos transacciones o intercambio de información con estas instituciones a efecto de dar cumplimiento a la normativa correspondiente y a los convenios entre el Instituto y los citados, los cuales se enuncian de forma enunciativas más no limitativa, en el entendido que pueden



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

variar en su número e interacción para la ejecución de los trabajos solicitados por el Instituto durante la vigencia de contrato:

No.	Instituciones públicas como privadas	Periodicidad
1	El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)	Bimestral
2	PROCESAR	Dos veces al mes
3	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	Diario
4	Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)	Mensual
5	Registro Nacional de Población e Identificación Personal (RENAPO)	Diario
6	Buró de Crédito	Diario
7	Bancos	Diario
8	Instituto Nacional Electoral (INE)	Diario
9	Servicio de Administración Tributaria (SAT)	Diario

VI. NECESIDADES

Desde Caprinet entendemos que el Instituto cuenta con sistemas y/o aplicaciones que requieren de mantenimiento constante debido a que las múltiples áreas que integran al Instituto deben atender las actualizaciones en sus procesos o requieren mejoras y/o adecuaciones a los mismos.

De igual forma, no perderemos de vista que el servicio deberá responder a las disposiciones o normatividades oficiales que son actualizadas, en ocasiones sin previo aviso; autoridades como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o la Comisión Bancaria y de Valores; las cuales llevaremos a cabo en tiempo y forma para el cumplimiento de las obligaciones que atenderemos.

Entendemos que el Instituto necesita contar con capacidad para realizar las actividades de soporte y mantenimiento a las Apps móviles del Instituto, a través de los servicios profesionales interdisciplinarios que proponemos prestar, los cuales recibiremos, entenderemos, propondremos y evolucionaremos y daremos continuidad a los servicios citados bajo un esquema de mantenimiento continuo a la plataforma de las Apps móviles.

La propuesta de Caprinet que ahora presentamos aportará al Instituto Fonacot la capacidad para la atención de requerimientos importantes de la plataforma de Apps móviles, que atenderemos de forma prioritaria y con carácter urgente, obedeciendo a las necesidades que las áreas requirentes del Instituto, por la importancia del servicio de la plataforma a los usuarios. Daremos continuidad, a través de los servicios de mantenimiento y actualizaciones a la plataforma de Apps móviles para un mejor desempeño de las actividades y procesos con los trabajos de automatización requeridos por el Instituto.

Caprinet entiende y asume que es por este motivo, que el Instituto requiere del "Servicio de Soporte Tecnológico a la Operación, Mantenimiento y Evolución de la plataforma de apps móviles del Instituto" para que proporcionemos servicios con especialización en desarrollo de Apps en el sector financiero y/o asegurador acreditando la capacidad y experiencia para mantener y soportar la operación diaria de los aplicativos para móviles (App's)" cumpliendo lo definido el Ciclo de Vida de Software (SDLC) y con establecido en el manual de crédito como requisito y características funcionales, desde el envío de la solicitud, hasta su seguimiento, cierre y archivo del expediente; sin dejar a un lado la necesidad imperante de cubrir de igual manera el mantenimiento, la capacitación, la actualización, el despliegue y el soporte de las aplicaciones móviles y mantenimientos encomendados por el Instituto que estén considerados en esta propuesta técnica, es decir mantenimientos correctivos, evolutivos y normativos según el procedimiento descrito por la convocante.

PR

EdP



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

Caprinet se compromete a que las Apps consideren el Ciclo de Mejora continua (CIP) que se origina del Servicio de Benchmarking y las estadísticas de uso e indicadores de desempeño que se detallan, más de adelante en esta propuesta técnica.

VII. ALCANCE

Entendemos y asumimos que El Instituto requiere contar con capacidades especializadas que sean cubiertas con diversos perfiles de recurso humano capacitado y especializado en atención a las tecnologías móviles, de seguridad, de integración web y conocimientos financieros, con conocimientos de procesos bancarios, con los cuales daremos atención a las necesidades de El Instituto, minimizando tareas de personalización de herramientas especializadas.

El servicio que proponemos prestar permitirá que El Instituto cuente con versiones actualizadas y funcionales de las APP móviles, ya que el citado contempla su mantenimiento y evolución, contemplando las nuevas versiones que los fabricantes de los Sistemas Operativos liberen al mercado. La entrega del servicio la realizaremos considerando un proceso de mejora (CIP); utilizando las facilidades (gráficas, funcionales, etcétera) que las nuevas versiones de plataformas móviles soporten para optimizar los procesos bancarios y robustecer los mecanismos de seguridad del Instituto.

De igual forma, y como resultado del cumplimiento de los objetivos funcionales de plataforma, el servicio atenderá las necesidades de personalización y cumplimiento de los requerimientos específicos de las áreas usuarias, logrando un alto grado de satisfacción y percepción de mejora de la plataforma de Apps móviles del el Instituto Fonacot, lo que llevará a un mayor grado de eficiencia, eficacia, rapidez, automatización y abatimiento de tiempos de ejecución en los procesos en cada una de las áreas usuarias, con menor intervención manual de los integrantes de los distintos equipos de trabajo y llegando a diversos grupos de población; por lo que el servicio contemplará:

1. Monitoreo de la Operación de la Plataforma.

Durante la vigencia del contrato del Servicio otorgaremos la posibilidad al Instituto de implementar cambios que se deriven en las mejoras en los procesos financieros de crédito, cambios regulatorios, normativos y correcciones necesarios para asegurar la correcta funcionalidad operativa de las Apps móviles; las veces que sea necesario.

La plataforma operará en los ambientes productivos, y las apps móviles se mantendrán instaladas y distribuidas a través de las respectivas tiendas de apps ("Marketplace"), lo que se medirá mediante el monitoreo de disponibilidad y estadísticas descrito en esta propuesta técnica.

2. Mantener de la plataforma de las APP ´S Móviles conforme a los Requerimientos del Instituto:

Implementaremos versiones que mejoren funcionalidad o tecnología que nos sean solicitadas y encomendadas por El Instituto.

Para atender los incisos anteriores satisfactoriamente, Caprinet se apegará a los procesos de atención de incidentes y requerimientos supliendo cuando sea necesario con el SDLC (Systems Development Life Cycle) del Instituto, considerando el siguiente flujo de trabajo para los requerimientos:

1. Envío de solicitud de cambio o mejora.
2. Recepción y validación de solicitud.
3. Entendimiento de requerimiento, o en su caso crear reuniones de trabajo para detallar la solicitud.
4. Autorización y visto bueno del Administrador del contrato.
5. Preamálisis de la mejora, presentando prototipo funcional,

PRG

EDP 7



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

6. Estimación y planeación de la mejora o mantenimiento a ejecutar, incluyendo todo lo necesario hasta la publicación en tiendas de apps.
7. Autorización y visto bueno del Administrador del contrato, del documento de mejora o cambio
8. Creación de un ambiente alterno (Branch) para la implementación de la mejora autorizada por parte del equipo de implementación.
9. Pruebas de Seguridad de aplicación móvil y sus pruebas de backend que cubran de manera comprensible la publicación "Mobile OWASP Top 10" para la aplicación móvil y SANS Top 25 y PCI DSS 6.5.1-10 para el back-end.
10. Pruebas de volumen de carga para validar tiempos de respuesta de los servicios back-end y el límite de atención concurrente de solicitudes por parte de las aplicaciones móviles. Para este proceso se determinarán junto con el Instituto las ventanas de tiempo o el proceso necesario para ejecución.
11. Pruebas UAT (Aceptación de usuario) que serán realizadas por un experto en la materia (por parte del Instituto) y/o un usuario funcional del equipo de implementación.
12. Entrega (implementación técnica) de nuevas versiones de las Apps móviles a ambiente de pruebas y/o preproducción.
13. Autorización por parte del usuario requirente del negocio de la implementación de la solución en ambiente de preproducción y Productivo.
14. Gestión de las tareas necesarias para la entrega en ambiente de Producción.
15. Gestión de las tareas necesarias para publicación de nuevas versiones en el "Marketplace" correspondiente en coadyuvancia con el personal autorizado del Instituto.
16. Control de cambios y seguimiento a las liberaciones para realizar reportes de adopción e instalación de las nuevas versiones.
17. Soporte para corrección a las incidencias que sean reportadas por usuarios de la plataforma de Apps móviles a través de la mesa de servicio del Instituto, basado en los niveles de servicio definidos en la presente propuesta técnica.
18. Aplicación de garantía ante defectos fugados en el periodo establecido por El Instituto, aun cuando haya expirado la vigencia del contrato.

El Mantenimiento cuya clasificación se enlista más adelante en la sección "Descripción del Servicio" se priorizará mensualmente de acuerdo a los perfiles y recursos que se enlistan en la sección "Perfilamiento" (excluyendo los correctivos)

Desde Caprinet soportaremos nuevas versiones de los Sistemas Operativos Android e iOS Para poder ejecutarse en las nuevas versiones de los sistemas operativos que liberen los fabricantes para mejorar gráficos, funcionalidades o solventar brechas de seguridad. Proponemos que la última versión que se considere como estable, responda a las versiones de las APP y modificaciones, que informaremos y acordemos con el Instituto.

VIII. SERVICIOS DEL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A LA PLATAFORMA DE APPS MÓVILES DEL INSTITUTO

Nuestro equipo será responsable de las siguientes actividades, cuyo objetivo es asegurar la continuidad y mejora evolutiva constante de la plataforma de aplicaciones móviles, incluyendo los servicios que se comunican con el back-end, sin dejar de lado aspectos funcionales de usabilidad, seguridad, diseño gráfico por lo que la experiencia en el sector financiero y/o asegurador, es requerida con la finalidad de promover mejoras a los aplicativos.

De igual manera, entendemos que es imperativo el entendimiento del proceso de solicitud de crédito por nuestra parte, ya que no bastará con conocer técnicamente el aplicativo, ya que nuestras propuestas

8



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

contemplarán elementos arquitectónicos (integraciones, servicios, seguridad y documentación), así como, los procesos que integran la solución, como son:

1. Tipos de crédito del Instituto
2. Procesos y manuales de crédito
3. Procesos de afiliación
4. Integración con ventanilla de afiliación
5. Solicitud de afiliación
6. Formularios estándar para solicitud de crédito
7. Proceso de firma digital y/o procesos biométricos
8. Análisis de autorización de crédito
9. Temas legales de convenios y generación de estos
10. Procesos de pago
11. Generación de estados de cuenta e interpretación de este

De igual forma, en nuestra propuesta consideramos la reutilización de toda la documentación actual, con el objeto de que el Instituto no tenga que hacer un esfuerzo mayor de transferencia de conocimientos operativos y al contrario, dicha documentación la vayamos evolucionando y actualizando conforme las Apps móviles son modificadas; por lo anterior el Instituto nos proporcionará documentación existente con la que actualmente se cuenta, de tal forma que contemos con los elementos para atender las Solicitudes de Servicio. Así mismo, propondremos los documentos (para implementar mejoras o funcionalidad no existente) y en su momento solicitaremos la autorización del Instituto para su realización.

IX. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Desde el equipo asignado al proyecto por parte de Caprinet atenderemos la ejecución de los siguientes rubros:

1. Monitoreo de la Operación de la plataforma de Apps móviles
2. Servicio de reportes de uso y rendimiento de las Apps móviles
3. Mantenimiento y Mejoramiento funcional de las Apps móviles de la plataforma

1. Monitoreo de la Operación de la Plataforma de Apps móviles

Realizaremos el monitoreo del rendimiento de las aplicaciones móviles a través del uso de herramientas y procesos diseñados para que podamos garantizar que las aplicaciones móviles que están desplegadas cumplan con los estándares de rendimiento acordados y proporcionen una valiosa experiencia de usuario (UX), que deberá ser aprobada por el Instituto.

El alcance del servicio propuesto por Caprinet incluye:

a) Caprinet será responsable de diseñar e implementar un plan eficaz de monitoreo del rendimiento de las aplicaciones en tiempo real, centrándonos en la supervisión de la infraestructura, así como en el seguimiento de la experiencia del usuario, incluye las dependencias de las aplicaciones (bases de datos, servicios terceros y sistemas internos; por mencionar algunos) y las transacciones que pasan por los servicios de comunicación. Configuraremos herramientas que proporcionen los datos que se necesitan para descubrir, aislar y resolver rápidamente problemas que pueden afectar negativamente el rendimiento de una aplicación. Utilizaremos métricas de rendimiento para crear reportes periódicos de comportamiento y rendimiento de componentes de infraestructura y en caso necesario propondremos planes de acción preventivos o correctivos. Entregaremos los reportes con carácter mensual al Instituto, o en el momento en que este nos los solicite.

edp

[Signature]

PR



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

- b) Caprinet será responsable de la administración y del mantenimiento de las bases de datos que usan las Apps móviles a efecto de dar continuidad y disponibilidad operativa de la plataforma de apps móviles; para lo cual realizaremos la entrega formalizada de permisos de acceso con privilegios suficientes para realizar los análisis y documentar los procesos y scripts de mantenimiento preventivo y correctivo.
- c) Caprinet proporcionará apoyo técnico operativo para asegurar la continuidad operativa de los servicios y disponibilidad de los servidores y sus configuraciones en caso de que el Instituto lo solicite en los diferentes servicios y ambientes (desarrollo, calidad o Producción, entre otros).
- d) Caprinet presentará recomendaciones de revisión de parches y demás actualizaciones de los servidores o infraestructura, mismos que expondremos, explicaremos mediante documentación y aplicaremos con previa autorización del Instituto.
- e) Caprinet propondrá y aplicará recomendaciones de configuración o puesta a punto (tunning) basados en buenas prácticas para optimizar la estabilidad, rendimiento y escalabilidad de la plataforma de Apps móviles previa autorización de El Instituto.
- f) Caprinet participará en la activación y operación de DRP para que en caso de una contingencia mayor en el centro de datos principal o primario (considerando que por causas de fuerza mayor el centro de datos no pueda ser utilizado), se reinicien operaciones de los ambientes productivos en el centro de datos alterno o secundario conforme a lo solicitado por el Instituto.

Nos comprometemos a que la disponibilidad necesaria de toda la plataforma de Apps móviles a monitorizar es (incluye apps) del 99.8% mensual durante la vigencia del contrato.

2. Servicio de reportes de uso y rendimiento de Apps móviles

Caprinet se hace responsable de generar el diagnóstico y evaluación del funcionamiento de las aplicaciones, así también implementaremos y actualizaremos la herramienta de software que permita realizar el análisis y generar estadísticas del desempeño de cada una de las Apps móviles considerando los siguientes indicadores y métricas; que se presentan de forma enunciativa más no limitativa:

- a) Usuarios de las Aplicaciones
 - i. Por día
 - ii. Por semana
 - iii. Por mes
- b) Número de Descargas:
 - i. Por dispositivo (Modelo de dispositivo)
 - ii. Por Fecha
 - iii. Permanencia del usuario dentro de la aplicación
 - iv. Frecuencia de uso
 - v. Gráficos semanales o mensuales del desempeño de la aplicación
- c) Puntos de Control:
 - i. Será posible incluir Puntos de Control (check points) dentro de las Apps para identificar flujos de navegación o secciones que son las más consultadas dentro de la misma permitiendo contar con una referencia clara de su uso.

La herramienta que utilizaremos permitirá asignar permisos para tener usuarios diferenciados que con los que podamos analizar cada una de las Apps móviles (Android/iOS) de forma independiente. Con esta información se definiremos distintas métricas de eficiencia para que puedan ser evaluadas. Tendrán un valor numérico o nominal asignado a características o atributos de la funcionalidad de la aplicación móvil.

OPS

OPS

10



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

La siguiente tabla presenta el conjunto de atributos y métricas mínimas que emitiremos inicialmente; así como un reporte de análisis y un plan de mejora para siguientes versiones.

Atributo	Métrica
Efectividad	- Solicitudes realizadas a los servicios back-end y que fueron atendidas dentro del tiempo limitado. - Porcentaje de solicitudes de crédito completadas con éxito al primer intento - Número de funciones utilizadas alternas en la aplicación
Eficiencia	- Tiempo total empleado en completar una solicitud. - Número de "taps" o "clicks" hechos para llegar a una función. - Tiempo transcurrido en cada pantalla. - Eficiencia relativa en comparación con un usuario experto
Errores	- Número de errores que tuvo la aplicación. - Tipificación del error por modelo de dispositivo móvil, plataforma, proceso, y toda aquella información adicional que permita a Caprinet y a El Instituto observar una solución.
Accesibilidad	- Número dispositivos que tienen activadas funciones de accesibilidad - Funciones de la aplicación habilitadas para accesibilidad como tamaño de letra ajustable, cantidad de imágenes con texto alternativo, uso de colores y contrastes adecuados, etc. - Reporte de cumplimiento de accesibilidad en base a las pautas de "Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2"

3. Mantenimiento y mejoramiento funcional de las Apps móviles de la plataforma

Entendemos que este apartado presenta todos aquellos servicios que podrán ser solicitados por el Instituto y que serán ejecutados por Caprinet a efecto de brindar un mejor desempeño, evolución y madurez de todas y cada una de las funciones de las Apps móviles actuales del Instituto y atenderemos a los problemas, incidentes y solicitudes de soporte registrados por el Instituto que se clasificarán como sigue:

PRC.

EdP

1. Correctivo: a los componentes de la plataforma de Apps móviles

Corrección de código defectuoso que pudiera tener su origen en una "fuga de calidad" o "defecto fugado" por falla en pruebas o vicio oculto, limitado a validar con el Instituto y coordinar con el proveedor de servicios de Hardware para optimizar el rendimiento de la base de datos y servidores web cada 12 (doce) meses aniversarios del inicio de la vigencia y registrarlo en la bitácora de actividades efectuadas y/o que constituya un entregable de nuestro servicio.

Cada vez que sea necesario, Caprinet realizará el mantenimiento correctivo por ser imputable a defecto de código en las apps móviles (heredada fuera de garantía o modificada durante la vigencia de este servicio).

2. Normativo al software los componentes de la plataforma de Apps móviles

Cada vez que sea solicitado expresamente por el Instituto por cambios en la regulación, legislación y demás disposiciones aplicables.

3. Evolutivo al software de las Apps móviles

Nos comprometemos a que a solicitud del Instituto; implementaremos mejoras gráficas, de usabilidad o funcionalidades alineadas al negocio del Instituto o en su caso a una versión de más reciente liberación de los fabricantes de los sistemas operativos, las veces que sean necesarias en apego a las necesidades operativas y administrativas de El Instituto, durante la vigencia del contrato. La fecha de entrega del mejoramiento evolutivo en el ambiente productivo, será determinada en las reuniones que se tenga entre el equipo Caprinet asignado al proyecto y El Instituto, fecha que será tomada en consideración para los niveles de servicios correspondientes,

Proporcionaremos como parte de las mejoras, un servicio de mantenimiento y de integración con otros sistemas que sean parte de los sistemas de operación interna del Instituto.

Lo haremos durante la vigencia del contrato, de acuerdo con la siguiente propuesta:

1. Realizaremos las mejoras y adecuaciones para la integración de las nuevas funciones necesarias de recolección de información y de integración con sistemas internos las veces que sean necesarias en apego a las necesidades operativas y administrativas de El Instituto, durante la vigencia del contrato, de acuerdo con una solicitud expresa del personal del Instituto, la cual formalizaremos mediante una solicitud de orden de servicio o ticket levantado por la Mesa de Servicio.
2. Realizaremos las mejoras y si fuera necesario, crearemos respaldos, integración de funcionalidad de versiones anteriores y el análisis de funciones nuevas para la integración de algoritmos para evitar duplicidad, de acuerdo con una solicitud expresa por personal del Instituto, la cual formalizaremos mediante una solicitud de orden de servicio o ticket levantado por la Mesa de Servicio.
3. Entendemos que, por necesidades operativas, en casos extraordinarios, el administrador del contrato podrá solicitarnos un servicio urgente sin que medie una orden de servicio o ticket a través de la Mesa de Servicio, circunstancia que asentaremos en la bitácora de soporte de servicio.
4. Analizaremos el requerimiento realizado y entregaremos por escrito a más tardar en 5 días hábiles contados a partir de la recepción de la orden de servicio, el enunciado del alcance y número de horas a utilizar, así como un plan de trabajo para atender el requerimiento de nueva mejora, el cual debe ser autorizado por personal del Instituto.
5. Para cumplir lo estipulado en el punto anterior, presentaremos para cada solicitud de mantenimiento a realizar en la plataforma o ciclo de revisión, la propuesta de atención en tiempos hora/humano y detallando los perfiles utilizados en cada soporte.
6. Participaremos en la continuidad del servicio en términos de configuración y parametrización, mediante la instalación, configuración y mantenimiento en los ambientes que se definan para

PS

adp 12



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

- desarrollo, pruebas y su habilitación en producción, es decir con el aseguramiento de calidad y producción necesarios.
7. Consideraremos dentro de nuestro servicio un proceso de preparación de ambiente y publicación de apps móviles en caso de una nueva versión, su carga a cada una de las Marketplace correspondientes.
 8. Consideraremos que la atención de los mantenimientos tendrá los componentes de:
 - a. Conocimientos en la tecnología en la que están construidas ambas aplicaciones móviles que están descritas por la convocante que son Android e iOS.
 - b. Conocimiento en los servicios web de comunicación que interconectan las aplicaciones móviles con los diferentes sistemas del Instituto que están descritos en la presente propuesta. Arquitectura REST implementada RESTFUL, formato JSON
 - c. Conocimiento de procesos técnicos de transportes de calidad a producción para servicios web.
 - d. Conocimiento en configuración de perfiles en las tiendas de apps móviles con la finalidad de documentar y gestionar los procesos de publicación de apps hasta su liberación en la tienda.
 9. Documentaremos invariablemente las modificaciones derivadas del mantenimiento y las mejoras de la plataforma de Apps móviles, de acuerdo con los Procesos que determine el Instituto, para la entrega y recepción del servicio de manera correcta
 10. Proporcionaremos el currículo del personal a cargo del mantenimiento, para garantizar que cuenta con la experiencia y capacidad necesarias para una correcta prestación del servicio por parte de Caprinet. Para ello consideraremos los perfiles y requerimientos técnicos detallados en esta propuesta técnica.

Dentro de los puntos de mejora, Caprinet toma en consideración que:

- Cualquier posible envío de mensajes tipo "push notification" desde las apps móviles será empleando los niveles de servicio gratuito disponibles a través de Firebase.
- Las tecnologías de mejoras se respetarán y mantendrán "nativas" para el caso de las aplicaciones móviles.
- Respecto a los servicios backend mantendremos la tecnología existente y en caso de proponer una migración o mejora deberá ser aprobada previamente por el Instituto.
- Mejoraremos la plataforma de aplicaciones móviles para que a través de las pruebas de rendimiento logremos alcanzar durante el primer semestre de contratación, al menos la atención de hasta 200 usuarios concurrentes sin perder atención o rendimiento de los servicios.

Para la prestación de los servicios Caprinet se apegará a lo siguiente:

- La titularidad de los derechos sobre la totalidad de los productos generados o modificados quedará sin excepción alguna a favor del Instituto FONACOT.
- Durante la ejecución de los servicios, buscaremos dar prioridad al uso de software libre.

X. Lineamientos para prestación del servicio

Entendemos y nos comprometemos a conformar un grupo de trabajo que sea responsable del proceso de atención de los requerimientos que ingresen a través de este proceso de Solicitudes de Servicio y Gestión de Incidentes, para lo cual implementaremos la Mesa Especializada de Servicio.

1. Mesa Especializada de Servicios.

Requerimientos

edp

PR

Caprinet se compromete a proporcionar el servicio de Mesa Especializada de Servicios (MES) de acuerdo a los siguientes requerimientos:

1. Implementaremos en sus instalaciones el servicio, de manera dedicada y cumpliremos con los requerimientos de niveles de servicio establecidos en la presente propuesta técnica.
2. Suministraremos la infraestructura de telecomunicaciones a efecto de tener interconexión con el uso de conexiones de Red a la Red de el Instituto mediante los protocolos de ruteo, puertos TCP y medidas de seguridad que el Instituto nos indique; de igual forma, dicha interconexión será con el uso de la configuración VPN Site to Site, y/o SDWAN, en lugar de punto MPLS, según la regla de negocio que sea la conveniente para ambos entes. La citada conexión estará a cargo de Caprinet, tanto administrativa como operativamente.
3. Atenderemos las reuniones que solicite el administrador del contrato de el Instituto o el personal que designe para establecer todo lo que sea necesario administrativa y técnicamente para la atención del punto anterior.
4. Atenderemos al inicio del servicio las reuniones que solicite el administrador del contrato de el Instituto o el personal que designe para establecer el flujo de operación de la integración de la Mesa Central de Servicios de el Instituto con la MES de Caprinet.
5. Alinearemos 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 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. Incluiremos 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 anexaremos la documentación de la atención y solución que aplique.
7. Para el seguimiento de tickets tendremos 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.

PS

cap

14



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

9. Iniciaremos 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. Operaremos en un horario de servicio de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs. y apertura sábados de 8:00 a 16:00 hrs y con posibilidad de los domingos (lo cual será definido durante la vigencia del contrato) durante toda la vigencia del contrato brindando la atención de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en la presente propuesta.
11. Proporcionaremos al inicio del servicio, al administrador del contrato de el Instituto o el personal que designe, los números telefónicos fijos y móviles, correos electrónicos de equipo de trabajo de Caprinet asignado al servicio.
12. Proporcionaremos 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 el Instituto.
13. Proporcionaremos teléfonos, contacto, correo electrónico y matriz de escalación de atención de tickets.
14. Contemplaremos una disponibilidad del servicio del 99.8% mensual.

Implementación

Caprinet se compromete a realizar sin costo alguno para el Instituto lo siguiente:

- a) Implementar una Mesa Especializada de Servicios (MES) dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del servicio.
- b) Integrar en paralelo con el punto anterior la Mesa Especializada de Servicios (MES) con la Mesa Central de Servicios de el Instituto de tal forma que interopere la herramienta de la Mesa Central de Servicios del Instituto con la herramienta de la Mesa Especializada (MES).

La implementación e integración deberán estar concluidas dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo del servicio, y entendemos que en caso de no cumplirse se aplicarán las deductivas y penas convencionales. El detalle técnico para la conexión con la Mesa Central de Servicios del Instituto será proporcionado por nuestra parte, 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 Caprinet en el servicio y será sin costo para el Instituto.

- c) Proponer y configurar 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 al archivo maestro con base en los flujos que el Administrador del Contrato o el personal que designe "El Instituto" como facultado y le proporcione al "El proveedor" 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 el Instituto.
- d) El Instituto a su vez, nos entregará los flujos de atención a efecto de llevar a cabo las mesas de trabajo correspondientes.
- e) Configuraremos 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:
 - a. 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.
 - b. Campos de información que serán enviados o recibidos de la Mesa Central de Servicios del Instituto a la MES y viceversa para solicitudes e incidentes.
 - c. Alertas de notificación por intercambio de información de la Mesa Central de Servicios del Instituto a la MES y viceversa.

Entendemos que el Instituto requiere que nuestra Mesa Especializada de Servicio, esté conformada por el siguiente personal y con los siguientes perfiles:

CPR

CPR

15



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

- 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.

Los requisitos e información proporcionada por parte de Caprinet de los integrantes de la Mesa Especializada de Servicio es la siguiente:

Administrador de la Mesa Especializada de Servicio de Caprinet.

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:

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

- Al menos 1 años 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 Caprinet

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:

Currículum 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 de Caprinet

Estudios

16



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

- 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:

Currículum Vitae con firma autógrafa del representante legal 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 la herramienta de Gestión de Tickets.
- 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.
 - g. Escalamiento a otros servicios y/o niveles de atención.
 - h. Solución de Incidencias

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

Entendemos y asumimos que el personal de Caprinet asignado a 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 del Instituto.

Será responsabilidad de Caprinet proporcionar los recursos técnicos y humanos suficientes a efecto de garantizar el servicio que prestará la MES.

El resto del personal de Caprinet deberá ubicarse en sus instalaciones, sin que esto nos impacte en modo alguno 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.

Entendemos que el Instituto 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; sometiéndonos a la siguiente directriz: Estamos conscientes de que tenemos 7 (siete) días naturales como máximo para cubrir la posición de Administrador o de Líder contados a partir del día siguiente natural a la notificación oficial por parte del Instituto.

Entendemos y asumimos que las tareas que serán parte de nuestra responsabilidad como para identificar y o mitigar riesgo en la plataforma durante la vigencia del contrato son las siguientes:

1. Tareas operativas de monitoreo a rendimiento de CPU, memoria y almacenamiento de servidores del Instituto donde se hospeda o ejecuta la plataforma de Apps móviles.
2. Tareas de revisión de tráfico recurrente vía web a los servicios de comunicación de la aplicación móvil, así como las respuestas correctas de los mismos sin ocurrencia de excepciones.
3. Revisión de rendimiento de memoria, CPU y velocidad de escritura y lectura de disco duro de las bases de datos que integran la plataforma de apps móviles.
4. Configuración y ejecución de procesos de respaldo para las plataformas móviles, lo cual se integra al plan de Recuperación en caso de un desastre (DRP).

OPG

redp

17

En caso de que en estas tareas (salvo el numeral 4) exista alguna señal o hecho que evidencie riesgo para la operación del servicio, notificaremos al Instituto los umbrales de capacidad y disponibilidad para esta notificación se acordaran en la reunión de kick-off debiendo quedar asentados en el caso que el riesgo para la operación se derive de algún componente de software o configuración se deberá regresar a la versión estable anterior para mitigar posibles incidencias que pongan en riesgo la continuidad de la operación de la plataforma de App Móviles.

En caso de una situación de emergencia donde sea necesario accionar el DRP. Nuestro equipo asignado al servicio estará disponible 24hrs. Para poder apoyar y colaborar con el Instituto, para la ejecución de las actividades necesarias, con la finalidad de recuperar el servicio en el menor tiempo posible, conforme a los niveles descritos en esta propuesta técnica para la prestación de este servicio, las ventanas de mantenimiento acordadas, las indisponibilidades derivadas de actualizaciones de componentes base y demás elementos (telecomunicaciones, hardware, etcétera) que pudieran causar indisponibilidad total o parcial no imputables al alcance de los servicios establecidos expresamente en esta sección de accionar DRP, no serán consideradas para los cálculos de SLA del servicio proporcionado por Caprinet.

XI. PERFILAMIENTO (Capacidades y calificaciones Técnicas-humanas propuestas como mínimas para la prestación del servicio por parte Caprinet)

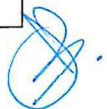
En respuesta a los requerimientos de atención de los servicios que atenderemos para dar atención a todos y cada una de las secciones de "Descripción del servicio" se integraremos personal como parte del proyecto, con los siguientes perfiles. Entregaremos los currículos y documentación soporte para revisión y autorización por el Instituto.

1. Administrador de Proyecto.
2. Líder Técnico con rol Scrum Master.
3. Especialista consultor de créditos.
4. Analista de procesos de negocio.
5. Especialistas técnicos tecnología web con Microsoft .NET.
6. Especialistas desarrolladores tecnología móviles Android.
7. Especialistas desarrolladores tecnología móviles iOS (Swift).
8. Diseñador gráfico con experiencia en temas de "usabilidad para apps móviles" (UX).
9. Líder de calidad de software.
10. Ingenieros de pruebas.
11. Analista de soporte a la producción.

No.	Perfiles	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia	Cumplimiento
1	Administrador de Proyecto	Es el responsable de administrar el proyecto por parte de Caprinet y por consecuencia la atención del Servicio. Carrera terminada en sistemas de información, ingeniería en sistemas, administración de negocios, dirección de empresas o telecomunicaciones. Experiencia mínima, demostrables mediante currículum:	Si

PR

edp





Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

No.	Perfiles	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia	Cumplimiento
		3 años en la dirección de proyectos de desarrollo de software, entrega de servicios de soporte, servicios de infraestructura. Currículo con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente: • Al menos haber gestionado 3 proyectos del sector público o privado. • Al menos haber gestionado 2 proyectos relacionado con instituciones de crédito y/o sectores seguros • Dominio en las metodologías ágiles, como SCRUM. • Conocimientos de Seguridad Informática Certificaciones • Certificación PMP Vigente y con antigüedad no menor a 7 años Identificación Oficial. • Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE), o credencial para votar vigente del Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.	
2	Líder Técnico con rol Scrum Máster	Estudios. • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Certificaciones • Certificación en "Microsoft Azure Solutions" o "Microsoft Azure Developer Associate". Experiencia. Currículo con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre menos 2 años de experiencia desempeñándose principalmente como líder técnico, líder de sistemas o líder de desarrollo para el sector público o privado, donde se demuestre lo siguiente: • Dominio en las metodologías adaptativas AGILE como puede ser SCRUM, KANBAN o XP • Dominio de herramientas de gestión de proyectos como MS Project.	Si

PS

ESP

19



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

No.	Perfiles	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia	Cumplimiento
		- Experiencia en proyectos de aplicaciones móviles para sector Gobierno y/o privado en tecnología Java e IOS Swift - Experiencia en desarrollo de aplicaciones Móviles, Nativas. Identificación Oficial. - Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE), o credencial para votar vigente del Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.	
3	Especialista consultor de créditos	Estudios. - Titulado o Cédula profesional en áreas económico-administrativas y/o Derecho. Experiencia. Currículo con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente: - Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente en temas de créditos financieros. Certificaciones - Dominio y conocimiento de temas crediticios y/o financieros con certificación en oficial de cumplimiento acreditado por la CNBV. Identificación Oficial. - Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE), o credencial para votar vigente del Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.	Si
4	Analista de procesos de negocio	Estudios. - Título o Cédula profesional en licenciatura o Ingeniería en sistemas, administración, informática o área afín. Certificación. - Certificado en SCRUM Fundamentals o superior. Experiencia. Currículo con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente: - Al menos 2 años de experiencia en Analista de procesos de negocio en sector financiero o	Si



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

No.	Perfiles	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia	Cumplimiento
		aseguradoras para definir y validar la operación actual del negocio y diseñar modelos de procesos de negocios para el sector público: - o Uso de herramientas UML para el desarrollo de lo siguiente: ▪ Diagrama de procesos para la generación de entidades de negocio. ▪ Diagramas de Casos de uso, de actividades, secuencias. ▪ Historias de usuario para metodologías ágiles. Identificación Oficial. • Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE), o credencial para votar vigente del Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.	
5	Especialistas técnicos tecnología web con Microsoft .NET	Estudios: • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Certificaciones • Certificación o "transcript code" con referencia - Programming in HTML5 with JavaScript and CSS3" Experiencia: Currículo con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente: • Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente como desarrollador .NET nivel avanzado para el sector público o privado en lo siguiente: - o Dominio en las metodologías como SCRUM - o Dominio de herramientas ágiles para gestión de proyectos - o Dominio en Lenguaje de Programación: "c#, asp, ASPX .NET framework 4.5 o superior (Windows) .NET Core 5.0 o superior - o Dominio en formatos: YAML, JSON, XML - o Dominio en Framework (MVC): ".NET 4.5 framework o superior y tecnologías similares en el mercado	Si

PPS

adp

21



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

No.	Perfiles	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia	Cumplimiento
		(Windows/Server) .NET Core 5.0 o superior (Linux, Windows, Unix, iOS)" - o Dominio en conexión o librerías de base datos: ORM, ODBC y tecnologías de uso similares en el mercado. - o Dominio en interfaces: ANGULAR, JAVASCRIPT, JQUERY, VUE, BOOTSTRAP HTML CSS y tecnologías de uso libre similares en el mercado. - o Dominio en interoperabilidad: Servicios REST, SOAP - o Dominio en servidores de aplicación: Internet Information Services (IIS) o superior Identificación Oficial. • Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE), o credencial para votar vigente del Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.	
6	Especialista desarrollador tecnología móviles Android	Estudios. • Titulado o Pasante de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Certificaciones. • Certificación "Android Certified Application Developer" o "Android Security Essentials". Experiencia. Currículo con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente: • Al menos 3 años de experiencia en el desarrollo de aplicaciones móviles en plataformas Android en el sector financiero o seguros. • Uso de notaciones XML y JSON • Consumo de Servicios Web RESTFul y API's. • Conocimiento en mercado de apps Google play. • Maquetado de Apps UX/UI • Dominio en el manejo de Bases de Datos para dispositivos móviles. • Ejecutar y vigilar la aplicación de metodologías de sistemas tradicionales (cascada y ágiles) (SCRUM) Identificación Oficial. • Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE), o	Si

PR

2024

22



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

No.	Perfiles	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia	Cumplimiento
		credencial para votar vigente del Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.	
7	Especialista desarrollador tecnología móviles iOS (Swift)	Estudios. • Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Pasante o Titulado. Cursos • Diplomas de curso Swift para aplicaciones Apple iOS, y accesibilidad impartido por un miembro del Consorcio World Wide Web (W3C). Currículo con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente: • Al menos 3 años de experiencia en el desarrollo de aplicaciones móviles en plataformas iOS con Swift en el sector financiero o seguros. • Conocimiento en Swift 3 o superior, conocimiento de Objective-C para aplicaciones legadas. • Uso de notaciones XML y JSON • Consumo de Servicios Web RESTFUL y API's. • Conocimiento en Marketplace de Apple App Store. • Maquetado de Apps UX/UI • Dominio en el manejo de Bases de Datos para dispositivos móviles Identificación Oficial. Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE), o credencial para votar vigente del Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.	Si
8	Diseñador gráfico con experiencia en temas de "usabilidad para apps móviles" (UX)	Estudios. • Título, certificado de estudios o Cédula profesional de licenciatura de publicidad, diseño o área afín. Cursos. • Curso o diplomado en "Aplicaciones multimedia" o diseño web, o similar. Experiencia. Currículo con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente:	Si

085

cedp



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

No.	Perfiles	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia	Cumplimiento
		- Al menos 2 años de experiencia desempeñándose principalmente como diseñadora y especialista de usabilidad para aplicaciones multimedia para el sector público o privado. Conocimientos en. - Metodologías como SCRUM. - Herramientas de diseño gráfico. - Estrategias web y marketing digital. Identificación Oficial Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE), o credencial para votar vigente del Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.	
9	Líder de calidad de software	Estudios. - Título o Cédula profesional de licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín. Certificación. - Certificación Tester Advanced Level, Test Manager en International Software Testing Qualifications (ISTQB). Experiencia. Currículum con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente: - Al menos 3 años de experiencia desempeñándose principalmente como Especialista de Calidad de Código o QA para el sector público o privado. Donde se demuestren sus conocimientos en lo siguiente: - Metodologías como SCRUM. - Dominio herramientas para manejo de pruebas de calidad en productos de software como Jira o Azure Devops. - Pruebas Unitarias, Testing y reportes de calidad. - Conocimientos en tableros de control scrum, Kanban, etcétera que permiten identificar las diferentes columnas de avance desde el backlog de producto, trabajo en progreso hasta "hecho" conforme a los requerimientos de aceptación.	Si

235

EDP

24



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

No.	Perfiles	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia	Cumplimiento
		Identificación Oficial Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE), o credencial para votar vigente del Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.	
10	Ingeniero de prueba	Estudios. • Licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín, Cédula profesional o Titulado. Certificación. Certificación Tester Advanced Level, Test Analyst en International Software Testing Qualifications (ISTQB). Experiencia. Currículum con firma autógrafa y rubrica por el recurso donde demuestre lo siguiente, con respecto a proyectos de desarrollo de aplicativos para dispositivos móviles: Al menos 2 años de experiencia desempeñándose para el sector público o privado, demostrando sus conocimientos en lo siguiente: ▪ Dominio de ejecución de pruebas, generación y captura de evidencia de pruebas. ▪ Dominio de la elaboración y diseño de planes de pruebas. ▪ Dominio de la elaboración, ejecución y control de planes de trabajo, detección, levantamiento, reporte y control de riesgos. ▪ Dominio en metodología de pruebas basada en SCRUM y Project Management Professional. Identificación Oficial. • Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE), o credencial para votar vigente del Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.	Si
11	Analista de soporte a la producción	Estudios. • Licenciatura o Ingeniería en sistemas, computación, informática o área afín Pasante o Titulado. Certificación. • Certificación "ITIL Foundation IT Service Management".	Si

cedp

25



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

No.	Perfiles	Estudios, Certificaciones/Cursos y Experiencia	Cumplimiento
		Experiencia. Currículo 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, Coordinación de desarrollo, 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 de soporte de producción. Conocimientos en: • Atención de Solicitudes de Servicio dentro de los límites establecidos. • Registro de solicitudes. • Clasificación inicial de las solicitudes. • Seguimiento de solicitudes. • Documentación de resolución de solicitudes atendidas en este nivel. • Cierre de solicitudes. • Escalamiento a otros servicios y/o niveles de atención. • Solución de Incidencias Identificación Oficial. Copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE), o credencial para votar vigente del Instituto Federal Electoral (IFE), o Pasaporte, o Cédula Profesional con firma y fotografía.	

Sustitución y/o rotación del personal técnico del contrato Requerimientos operativos para el perfilamiento

En cualquier evento de sustitución del personal, entregaremos a el Instituto, el Currículo del o los candidatos para el remplazo, con cinco (5) días hábiles previos a la sustitución.

Entendemos y asumimos que el Instituto, se reserva el derecho de solicitar la documentación que avale la experiencia, realizar entrevistas o exámenes para que Caprinet pueda seleccionar al mejor candidato de acuerdo al perfil solicitado, con la finalidad de no afectar el desarrollo del servicio y de la continuidad operativa, de igual forma, cada nuevo candidato cumplirá con los requisitos por cada perfilamiento a sustituir durante la vigencia del contrato.

Entendemos y asumimos que no podremos sustituir a más del 40% del personal asignado al proyecto durante la vigencia del contrato, contados a partir de la adjudicación del contrato.

PR

edp

26



En caso de que el reemplazo de personal sea solicitado por el Instituto, realizaremos dicha sustitución dentro de los 7 (siete) días naturales contados a partir del día siguiente natural a la notificación por parte del Instituto, presentando la documentación correspondiente a efecto de verificar los requisitos solicitados, los cuales serán los mismos que se solicitan en el perfilamiento.

De igual manera, presentaremos constancia de que el nuevo Recurso Humano que se integrará es un trabajador en activo de la empresa; esto aplica para todo el personal del proyecto.

Entendemos que se consideran ocho horas por día hábil laborable para el servicio solicitado.

El currículo del personal que integrará el equipo de trabajo de Caprinet se entregará como parte de la propuesta técnica.

XII. PLAN DE TRABAJO

Caprinet se apegará al siguiente plan de trabajo en coordinación con El Instituto:

[illegible]

XIII. PLAN DE RECEPCIÓN DE OPERACIÓN

Caprinet asume y entiende que tendrá un máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de adjudicación del contrato para la adopción y recepción de la operación normal de la plataforma de aplicaciones móviles, para lo cual proporcionará para hacer esto posible los recursos humanos y materiales solicitados por la convocante para salvaguardar la continuidad operativa; para lo cual entregaremos a el Instituto como mínimo:

1. Método de trabajo propuesto bajo una metodología ágil para la operación del servicio.
2. Presentación que incluya el flujo de valor del servicio, la hoja de ruta para el proyecto, los controles de calidad y puntos de control que reflejen como se transitará se la situación actual (Base Line) a la plataforma optimizada (Target) en que se describa como se cumplirán las expectativas de servicio a prestar a través de una presentación ejecutiva.

El inicio del soporte y mantenimiento de la plataforma de Apps móviles por parte de Caprinet, será de forma paulatina en todos y cada uno de los procesos para no afectar la operación productiva actual; y proponemos que se lleve a cabo dentro de los 30 (treinta) días naturales de recepción de operación.

Llevaremos a cabo una reunión de Kickoff entre los involucrados necesarios, Caprinet, "El Instituto" y en su caso invitados autorizados por el Instituto. La reunión tendrá como objetivo la entrega de documentación que de acuerdo a esta propuesta técnica proporcionaremos al inicio del contrato, presentación del equipo de trabajo e inicio de las actividades para la entrega de información específica,

permisos y otra información que se requiera para que podemos desde Caprinet tener a su cargo la operación de las Apps móviles del instituto. La reunión que llevará dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de adjudicación del contrato.

En la reunión de Kickoff entregaremos un plan de trabajo detallado para la prestación de los servicios.

Asumimos que el Instituto nos brindará la información, las facilidades técnicas y administrativas a efecto de que Caprinet asuma la responsabilidad; otorgando la siguiente información, la cual es enunciativa más no limitativa:

1. Documentación existente referente a la plataforma de Apps móviles.
2. Documentación existente referente a los sistemas satélite del Instituto para validar integración con la plataforma de Apps móviles.
3. Manuales existentes referentes.
4. Información, ubicación y acceso a la infraestructura que alberga y soporta la operación de las Apps móviles.
5. Cuentas y Contraseñas que participan en el proceso de plataforma de apps móviles.
6. Acabando el proceso de recepción 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, "El Proveedor" Entrante y "El Instituto".

XIV. PLAN DE ENTREGA Y PERIODO DE TRANSICION DEL SERVICIO

Entendemos, asumimos y nos comprometemos a asignar a un equipo que lleve a cabo las gestiones del servicio, sin costo para el Instituto, para que lleven a cabo la transferencia de conocimiento de forma directa y eficaz, hasta lograr la atención de continuidad operativa.

Entendemos que el Instituto, observará y revisará de manera periódica la ejecución de dichos planes correspondientes a la estrategia entregada Caprinet.

Dentro de la información hacia el nuevo proveedor, contemplaremos como mínimo:

1. Lista de tickets en estatus pendientes, el estado en que se encuentran y las acciones a llevar a cabo para su cierre.
2. Código fuente en el formato y detalles técnicos en que ambos proveedores acuerden o con personal del Instituto, en reuniones de trabajo para su entrega, con el visto bueno del Instituto.
3. Lista de requerimientos de mejoras y su estado actual.
4. Caprinet será responsable de asignar a un equipo que lleve a cabo las gestiones junto con el Proveedor entrante, sin costo para el Instituto, 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 del Instituto. Acabando la citada transferencia de conocimientos, Seremos responsables de la operación del Instituto en lo que refiere a estos requerimientos.
5. Memoria histórica (libro blanco) de entrega y cambios en los módulos del aplicativo.
6. Memoria Técnica correspondiente.
7. Para la entrega del servicio al otro proveedor entrante, consideraremos 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 90 (noventa) días naturales para el proceso de migración y entrega de operación; ver siguiente cuadro.

985

28

28



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

Días												
1	2	3	4	5	10	15	...	30	1	30	60	
									Información para entrega a otro proveedor	Periodo de Migración		
									Preparativos y Periodo de Entrega de			
Inicio Contrato	Operación normal									Fin contrato		

XV. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Entendemos que Caprinet deberá prestar sus servicios dentro de sus instalaciones, y sólo en casos necesarios, en las Instalaciones del el Instituto, en Av. Insurgentes Sur Número 452, Colonia Roma Sur, Alcandía Cuauhtémoc, CP. 06760, Ciudad de México.

En caso de que así lo requiera el Instituto, prestaremos nuestros servicios en el edificio, ubicado en Av. Plaza de la República Número 32, Colonia Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, CP. 06030, Ciudad de México y/o en algunas de las sucursales del Instituto que se ubican en la Ciudad de México.

Para los efectos del párrafo anterior, "El Instituto", nos confirma que de ser el caso, notificará la necesidad de contar con su personal en alguna oficina sede o sucursal, dentro de la demarcación de la Ciudad de México (pues no contempla entrega de servicios fuera de la demarcación de la CDMX), indicando la fecha, hora y domicilio en donde nos deberemos presentar, así como las actividades que deberemos desarrollar.

No obstante, entendemos que se considerará siempre como primera opción la atención remota a estos eventos.

Caprinet será responsable de cubrir todos los gastos que se generen del traslado y estancia, de nuestro personal, tanto en oficinas sedes como en sucursales, dentro de la demarcación de la Ciudad de México que ya fueron enunciadas con anterioridad en este mismo apartado.

XVI. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Entendemos y asumimos que el horario normal para la prestación de nuestro servicio es de 9:00hrs a 19:00hrs, de lunes a viernes y con posibilidad de operación sábados y domingos de 9:00 a 16:00hrs; previa solicitud por escrito del Instituto 2 días hábiles antes.

En el caso de que se presenten períodos críticos derivados de la necesidad de escalar alguna situación que esté afectando la disponibilidad o calidad del servicio, nuestros servicios deberán estar disponibles 24 horas.



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

XVII. NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio para la atención de incidencias productivas o problemas detectados en ambientes productivos que pongan en riesgo la operación productiva y la continuidad de la operación, y que serán cumplidos por Caprinet, siempre y cuando las causas nos sean atribuibles, son:

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención
1	Falla/problemática reportada o suspensión del servicio que afecte a la totalidad de los procesos operativos de la plataforma de Apps móviles.	30 minutos contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
2	Falla/problemática reportada o suspensión del servicio que afecte parcialmente los procesos operativos de plataforma de Apps móviles y que su impacto sea crítico.	1 hora contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
3	Requerimiento, falla o problemática en una funcionalidad específica del proceso operativo de plataforma de Apps móviles.	24 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado
4	Mantenimiento y/o ajustes menores no crítica solicitados por EL INSTITUTO, Caprinet los asignara al equipo de trabajo.	40 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado

XVIII. VIGENCIA DEL SERVICIO

Entendemos y asumimos que la vigencia del servicio será a partir del día hábil siguiente a la fecha de adjudicación del contrato y hasta el 30 de septiembre de 2024.

XIX. CALIDAD Y GARANTIA DE LOS SERVICIOS

Caprinet se obliga ante el Instituto a responder de 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.

Contaremos con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del Instituto.

Caprinet entiende y asume que el personal autorizado del Instituto, cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto de

PRC

30



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

la presente propuesta técnica, informándonos, 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.

Caprinet manifiesta su conformidad para que el Instituto supervise los servicios que nos comprometemos a proporcionar. Dicha supervisión no nos exime ni libera de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud del contrato que se formalice.

Asumimos y entendemos que el Instituto podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en esta propuesta técnica, obligándonos en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo nuestra exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para el Instituto.

En el caso de Defectos Fugados en el ambiente productivo detectados durante los primeros 90 (noventa) días naturales (garantía) contados a partir de la liberación en ambiente productivo y dentro de la Vigencia del Contrato, nuestro equipo de trabajo Caprinet será responsable de corregir, probar las veces que sean necesarias sin costo para el Instituto 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 del Instituto, éste deberá levantar un Ticket en la Mesa Especializada (MES) para solicitar la atención de él o los Defectos Fugados adjuntando las inconsistencias detectadas en el ambiente productivo, haciendo valer la garantía.

Entendemos y asumimos que en el caso de Defectos Fugados en el ambiente productivo, en el periodo de Garantía 90 días naturales posterior a la recesión o término de la vigencia del Contrato, el equipo de trabajo de Caprinet será responsable de corregir, probar las veces que sean necesarias sin costo para el Instituto 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 a El Líder Técnico, y éste a su vez informará a "El Administrador de Contrato" solicite a "El Representante Legal de Caprinet, la atención del defecto fugado hasta su solución en coordinación con las áreas involucradas.

Por lo antes descrito y durante el periodo de garantía, Caprinet compromete de manera inmediata a poner a disposición del Instituto todos los medios personales y materiales necesarios para proceder a la correspondiente subsanación en el menor plazo posible.

Entregar los esquemas de escalamiento en caso de fallas, que nos obligamos a resolver durante el periodo de mantenimiento de los sistemas y durante el periodo de garantía de los mismos.

Entregar el procedimiento para la atención de los defectos (fugados) en periodo de garantía, que contendrá el personal de contacto con teléfono y correo electrónico para la atención de la misma.

Las horas invertidas en el periodo de garantía, serán absorbidas por Caprinet. Dicha garantía contempla todos los entregables de cada requerimiento, proyecto y/o servicio.

Entendemos y asumimos que los términos y condiciones de la garantía descrita en la presente numeral serán sin costo adicional para el Instituto.

Entendemos y asumimos que la garantía de calidad que el Instituto requiere durante el periodo del contrato y se refiere a la detección, atención oportuna y corrección de errores de configuración y/o programación que pudieran aparecer una vez liberadas las aplicaciones en las tiendas correspondientes de Apps (*marketplace's*). Estas posibles omisiones en procesos de pruebas o sistemas productivos, derivados de cualquier mejora o requerimiento se solventarán, considerando los niveles de servicio especificados en este documento y sin cargo al Instituto.

PRC

31



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

Al garantizar la calidad y seguridad de los servicios prestados y atender las incidencias de falla y/o vicios ocultos que se pudieran presentar en los servicios y entregables del servicio proporcionado, tendremos un periodo de vigencia de garantía de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de entrega de una versión de las apps, que para este efecto esta garantía continuará incluso si abarca días naturales después de vencido el contrato.

Entendemos que el periodo de garantía se contabilizará a partir de la aceptación de los servicios y entregables correspondientes por parte del Instituto, mediante la **Carta de Conformidad**. Dicha garantía implica que repararemos las partes que dejen de operar por causas imputables a Caprinet, de acuerdo con lo pactado en las especificaciones de la presente propuesta.

Como parte de la garantía de calidad atenderemos desde Caprinet, los servicios de configuración, implementación y entregables generados durante la vigencia del servicio, las incidencias de falla y/o vicios ocultos que se pudieran presentar, incluyendo posibles problemáticas de seguridad o de capacidad de respuesta de la plataforma ante la demanda de uso de las Apps del Instituto. La garantía de nuestros servicios no aplicarán cuando sea imputable a nuevos requerimientos funcionales y no funcionales del Instituto que no hayan sido expresados durante la prestación de los servicios y no será exigible si cualquier componente o configuración es modificado por el Instituto.

Durante el periodo de garantía, en caso de detectarse cualquier problema, deficiencia del servicio, defecto o insuficiencia en los servicios y tareas efectuadas o en el resultado de tales servicios o tareas, Caprinet compromete de manera inmediata a poner a disposición del Instituto todos los medios personales y materiales necesarios para proceder a la correspondiente subsanación en el menor plazo posible.

Entregaremos al inicio del contrato los esquemas de escalamiento en caso de fallas, que nos obliga a resolver durante el periodo de mantenimiento de los sistemas y durante el periodo de garantía de los mismos.

Entregaremos al inicio del contrato el procedimiento para la atención de los defectos (fugados) en periodo de garantía, el cual contendrá el personal de contacto con teléfono y correo electrónico para la atención de la misma.

Entendemos y asumimos los términos y condiciones de la garantía descrita en la presente numeral serán sin costo adicional para el Instituto.

XX. MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

XXI. FORMA DE ADJUDICACIÓN

Entendemos y asumimos que para el presente procedimiento, la contratación será por los conceptos en su totalidad para el Instituto. Mediante el criterio puntos porcentajes:

XXII. ENTREGABLES

1. Entregables de Inicio

No.	Entregable	Contenido del Entregable	Periodicidad	Entrega
-----	------------	--------------------------	--------------	---------



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

1	Presentación de Inicio de proyecto (Kickoff)	Presentación que defina gobierno de proyecto, plan de comunicación y siguientes pasos al inicio del proyecto	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
2	<i>Minuta de trabajo de inicio de proyecto</i>	Minuta de inicio de proyecto firmada por los participantes responsables de Caprinet y "El Instituto"	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
3	Acuerdos de formatos de operación para gestión y seguimiento a entregas	Minuta de acuerdos para acordar indicadores que serán monitoreados y formato de reportes mensuales, así como los demás formatos de este servicio completo (es decir el contrato)	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación
4	Reporte inicial o dictamen accesibilidad	Reporte o dictamen inicial de pruebas realizadas a las aplicaciones móviles sobre la accesibilidad.	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 30 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.
5	Declaración de Accesibilidad de las Apps móviles	Demostrar documentalmente, a través de una instancia tercera, responsable de realizar la evaluación de accesibilidad que será la encargada de emitir la Declaración de Accesibilidad para las aplicaciones móviles del Instituto. Esta instancia tercera deberá ser miembro del Consorcio Mundial de Internet W3C (World Wide Web Consortium), y su herramienta de evaluación de accesibilidad también se encontrará considerada dentro del mismo portal del Consorcio Mundial de Internet W3C (World Wide Web Consortium)	Al Inicio-Única vez	Al finalizar el primer Semestre del contrato, 10 días hábiles después del término del primer semestre del contrato
6	Informe Inicial ejecutivo Benchmarking de las aplicaciones del Instituto	Reporte de estudio inicial que contengan los elementos de un estudio marketing benchmark para mejorar de manera continua la plataforma de apps móviles respecto a otras similares en el mercado. Según lo descrito en este anexo	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 30 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.

PRC

cedp



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

7	Plan de comunicación que incluye, Matriz RACI y Matriz de Escalamiento	Se entregará un plan de comunicación con nombres, tiempos y procedimientos, Matriz de escalamiento para incidentes, problemas y solicitudes y Matriz RACI	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 30 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.
8	Plan de recepción de la operación	Plan que incluye nombres, contactos, tiempos y responsables de recibir los servicios de Caprinet y/o FONACOT	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 10 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.
2.- Entregables Periódicos				
1	Reporte de monitoreo tecnológico a la plataforma	Documento con los indicadores y estados de salud de los servicios de infraestructura productivos a mes vencido	Mensual	Entrega de manera mensual, Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes calendario
2	Reporte de solicitudes de atención	Reporte de todas las solicitudes de atención tanto de mantenimiento y soporte, como de nuevas funcionalidades o mejoras del mes vencido y que deben incluir: Fecha y hora de reporte Descripción de la situación (sea identificada por el Caprinet o reportada por usuario) Indicador de quien reporta Fecha y hora de cierre (término de atención) Descripción de acciones ejecutadas para solucionar Criticidad de la situación reportada Calificación que dé el usuario a la calidad del servicio Listado de reportes de atención recibidos con estadísticas de recepción atención y solución	Mensual	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.
3	Reporte Mensual de Seguimiento y Estado	Documento que resume las actividades del mes	Mensual	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

4	Reporte de pruebas de carga o "volumen de concurrencia" Producción	Reporte de resultados de las pruebas de carga y concurrencia aplicadas a toda la plataforma de aplicaciones móviles en ambiente de producción. El resultado deberá superar el mínimo esperado descrito en el presente anexo, en caso contrario, se aplicará un proceso de "rollback". En caso de encontrar áreas de oportunidad en el rendimiento de la plataforma, se deberá crear su plan de mitigación con fechas compromiso con calidad de urgencia.	Mensual	Previo a cada liberación en Producción o a solicitud del INSTITUTO
5	Documentación relacionada en la entrega de una solicitud de mejora por parte del instituto	Se deberá entregar por cada solicitud los siguientes documentos: Se deberá entregar por cada solicitud los siguientes documentos: - Propuesta de solución con estimación de horas y fechas de entrega - Carta o evidencia de aceptación del Instituto del documento de propuesta de solución de cambio o mejora - Plan de riesgos - Plan de trabajo - Documento reporte del resultado de pruebas de calidad funcionales en ambiente calidad - Documento reporte del resultado de pruebas UAT en ambiente calidad - Minutas generadas durante las sesiones de trabajo - Documentación técnica o funcional que deba ser actualizada como parte del cambio - Reporte de adopción del cambio	Mensual	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.
6	Estrategia de acción para mitigar riesgo operativo	Documento que establece los pasos a seguir en caso de que se rebasen umbrales de uso de recursos para que se gestione la capacidad y disponibilidad por Caprinet de Infraestructura	Mensual	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.

PRC

35



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

7	Actualización de todo el código fuente en servidores del Instituto	Caprinet entregará una carta de entrega y evidencia que la última versión de todo el código que integra el soporte y mantenimiento de la plataforma de Apps móviles está de manera íntegra y actualizada en un repositorio que disponga el Instituto para resguardo y continuidad operativa	Mensual	Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes a la solicitud por escrito del administrador del contrato.
8	Reporte de avances en accesibilidad	Reporte de avances en accesibilidad realizadas a las aplicaciones móviles bajo el tema de accesibilidad y un plan de mejora continua con fechas y compromisos.	Bimestral	Entrega de manera bimestral. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada bimestre, a partir de la contratación del servicio.
9	Memorias Técnicas	Documento que contiene la descripción de los pasos y parámetros de instalación, configuración, puesta en marcha de los artefactos (solo SW) (Propiedades)	Al Cierre- o cuando sea Requerido	Entrega 15 días hábiles posteriores al término del contrato
10	Plan de la entrega del servicio (transición)	Plan que incluye tareas, nombres, contactos, tiempos y responsables de entregar los servicios a FONACOT y/o nuevo Proveedor al final del contrato	Al Cierre- Única vez	Entrega 90 días naturales antes del fin de contrato
11	Configuraciones finales (App, Servidores, etcétera)	Documento con las configuraciones finales, propiedades etcétera	Al Cierre- Única vez	Entrega 15 días hábiles posteriores al término del contrato
12	Acta de Cierre	Documento en que se formaliza el fin de los servicios y el inicio del periodo de garantía	Al Cierre- Única vez	Entrega 15 días hábiles posteriores al término del contrato

XXIII. PENAS CONVENCIONALES

Entendemos y asumimos que 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 "El Instituto".

Entendemos y asumimos que 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:

PG

awp



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

No.	Entregable	Contenido del entregable	Periodicidad	Entrega	Pena Convencional
1	Presentación de Inicio de proyecto (Kickoff)	Presentación que defina gobierno de proyecto, plan de comunicación y siguientes pasos al inicio del proyecto	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
2	Minuta de trabajo de inicio de proyecto	Minuta de inicio de proyecto firmada por los participantes responsables del Caprinet y "El Instituto"	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
3	Acuerdos de formatos de operación para gestión y seguimiento a entregas	Minuta de acuerdos para acordar indicadores que serán monitoreados y formato de reportes mensuales, así como los demás formatos de este servicio completo (es decir el contrato)	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
4	Reporte inicial o dictamen accesibilidad	Reporte o dictamen inicial de pruebas realizadas a las aplicaciones móviles sobre la accesibilidad.	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 30 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
5	Declaración de Accesibilidad de las Apps móviles	Demostrar documentalmente, a través de una instancia tercera, responsable de realizar la evaluación de accesibilidad que será la encargada de emitir la Declaración de Accesibilidad para las aplicaciones móviles del Instituto. Esta instancia tercera deberá ser miembro del Consorcio Mundial de Internet W3C (World Wide Web Consortium), y su herramienta de	Al Inicio-Única vez	Al finalizar el primer Semestre del contrato, 10 días hábiles después del término del primer semestre del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

		evaluación de accesibilidad también se encontrará considerada dentro del mismo portal del Consorcio Mundial de Internet W3C (World Wide Web Consortium)			
6	Informe Inicial ejecutivo Benchmarking de las aplicaciones del Instituto	Reporte de estudio inicial que contengan los elementos de un estudio marketing benchmark para mejorar de manera continua la plataforma de apps móviles respecto a otras similares en el mercado. Según lo descrito en este anexo	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 30 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
7	Plan de comunicación que incluye, Matriz RACI y Matriz de Escalamiento	Se entregará un plan de comunicación con nombres, tiempos y procedimientos, Matriz de escalamiento para incidentes, problemas y solicitudes y Matriz RACI	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 30 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual
8	Plan de recepción de la operación	Plan que incluye nombres, contactos, tiempos y responsables de recibir los servicios del Caprinet y/o FONACOT	Al Inicio-Única vez	Dentro de los primeros 10 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la fecha de adjudicación.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la primera factura mensual

PS

210P

B.



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

9	Reporte de monitoreo tecnológico a la plataforma	Documento con los indicadores y estados de salud de los servicios de infraestructura productivos a mes vencido acordados en	Mensual	Entrega de manera mensual, Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes calendario	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual
10	Reporte de solicitudes de atención	Reporte de todas las solicitudes de atención tanto de mantenimiento y soporte, como de nuevas funcionalidades o mejoras del mes vencido y que deben incluir: : Fecha y hora de reporte Descripción de la situación (sea identificada por el Caprinet o reportada por usuario) Indicador de quien reporta Fecha y hora de cierre (término de atención) Descripción de acciones ejecutadas para solucionar Criticidad de la situación reportada Calificación que dé el usuario a la calidad del servicio	Mensual	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual
11	Reporte Mensual de Seguimiento y Estado	Documento que resume las actividades del mes	Mensual	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual
12	Reporte de pruebas de carga o "volumen de concurrencia" Producción	Reporte de resultados de las pruebas de carga y concurrencia aplicadas a toda la plataforma de aplicaciones móviles en ambiente de producción. El resultado deberá	Por evento y su reporte en el mes correspondiente	Previo a cada liberación en Producción o a solicitud del INSTITUTO	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

		superar el mínimo esperado descrito en el presente anexo, en caso contrario, se aplicará un proceso de "rollback". En caso de encontrar áreas de oportunidad en el rendimiento de la plataforma, se deberá crear su plan de mitigación con fechas compromiso con calidad de urgencia.			
13	Documentación relacionada en la entrega de una solicitud de mejora por parte del instituto	Se deberá entregar por cada solicitud los siguientes documentos: Se deberá entregar por cada solicitud los siguientes documentos: • Propuesta de solución con estimación de horas y fechas de entrega • Carta o evidencia de aceptación del Instituto del documento de propuesta de solución de cambio o mejora • Plan de riesgos • Plan de trabajo • Documento reporte del resultado de pruebas de calidad funcionales en ambiente calidad • Documento reporte del resultado de pruebas UAT en ambiente calidad • Minutas generadas durante las sesiones de trabajo • Documentación técnica o funcional que deba ser actualizada como parte del cambio	Por evento y su reporte en el mes correspondiente	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

		•reporte de adopción del cambio			
14	Estrategia de acción para mitigar riesgo operativo	Documento que establece los pasos a seguir en caso de que se rebasen umbrales de uso de recursos para que se gestione la capacidad y disponibilidad por el Caprinet de Infraestructura	Por evento y su reporte en el mes correspondiente	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual
15	Actualización de todo el código fuente en servidores del Instituto	Entregaremos una carta de entrega y evidencia que la última versión de todo el código que integra el soporte y mantenimiento de la plataforma de Apps móviles está de manera íntegra y actualizada en un repositorio que disponga el Instituto para resguardo y continuidad operativa	Por evento a Solicitud del Instituto y su reporte en el mes correspondiente	Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes a la solicitud por escrito del administrador del contrato.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual
16	Memorias Técnicas	Documento que contiene la descripción de los pasos y parámetros de instalación, configuración, puesta en marcha de los artefactos (solo SW) (Propiedades)	Al Cierre- o cuando sea Requerido	Entrega 15 días hábiles posteriores al término del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual

PRF.

41



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

17	Plan de la entrega del servicio (transición)	Plan que incluye tareas, nombres, contactos, tiempos y responsables de entregar los servicios a FONACOT y/o nuevo Proveedor en septiembre de 2024	Al Cierre- Única vez	Entrega 90 días hábiles antes del fin de contrato (solo si es solicitado en los términos del presente	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual correspondiente a su entrega
18	Configuraciones finales (App, Servidores, etcétera)	Documento con las configuraciones finales, propiedades etcétera	Al Cierre- Única vez	Entrega 15 días hábiles posteriores al término del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la última factura mensual de vigencia del contrato
19	Acta de Cierre	Documento en que se formaliza el fin de los servicios y el inicio del periodo de garantía	Al Cierre- Única vez	Entrega 15 días hábiles posteriores al término del contrato	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la última factura mensual de vigencia del contrato
20	Disponibilidad de toda la plataforma de Apps móviles	Documento en que se informe la disponibilidad formaliza el fin de los servicios y el inicio del periodo de garantía	Mensual	Entrega de manera mensual. Dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes.	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual
21	Evolutivo software de ambas Apps	Entrega de mejoramiento Evolutivo de las APP's a petición del Instituto	Por evento a Solicitud del Instituto y su reporte en el mes correspondiente	Entrega en la fecha estipula en el Numeral 4. "Mantenimiento y Mejoramiento" en su inciso "C Evolutivo al software de ambas Apps"	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual contados a partir de la fecha definida en el Numeral 4. "Mantenimiento y Mejoramiento" en su inciso "C Evolutivo al software de ambas Apps"
22	Habilitación de las soluciones tecnológicas	Evidencia de la habilitación, inicio de operación y pruebas operativas de las soluciones tecnológicas	Al Inicio-Única vez	De acuerdo al plan de trabajo	0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual contados a partir de la fecha definida en el plan de trabajo, con respecto de las actividades de implementación

28/5

42



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

					de las soluciones tecnológicas.
--	--	--	--	--	---------------------------------

XXIV. DEDUCTIVAS POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

Entendemos y asumimos que la deductiva a aplicar a todos y cada uno de los "Entregables establecidos en la sección "ENTREGABLES" que precede a esta sección será de 0.5 % por cada día natural de atraso sobre el valor total de la factura mensual.

Entendemos y asumimos que deductiva, es el pago que debe realizar Caprinet a el Instituto por el incumplimiento parcial o deficiente en el bien o en la prestación servicio dicha deductiva se determinara aplicándolo sobre el monto de la facturación del mes inmediato correspondiente en el 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

Entendemos y asumimos que para el presente contrato se aplicarán las siguiente deductivas, siempre y cuando el incidente en el software y/o configuración se derive de falla o defecto de lo mantenido ya sea legado o producido por Caprinet, se considera incidente o problema una falla , error o defecto que impide que la plataforma opere dentro del umbral definido en este documento, las ventanas para pase a producción no se consideran indisponibilidad ni las que se deriven de mantenimiento a la Infraestructura Tecnológica (HW, Comunicaciones u otros servicios relacionados con la operación) .

Tiempo o periodo normal	Tiempo o periodo crítico
99.8%	99.9%

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención	Deductiva
1	Falla/problemática reportada o suspensión del servicio que afecte a la totalidad de los procesos operativos de la plataforma de Apps móviles.	30 minutos contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	1 al millar por cada hora de atraso sobre el costo del servicio de soporte y mantenimiento mensual
2	Falla/problemática reportada o suspensión del servicio que afecte parcialmente los procesos operativos de plataforma de Apps móviles y que su impacto sea crítico.	1 hora contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	0.75 al millar por cada hora de atraso sobre el costo del servicio de soporte y mantenimiento mensual
3	Requerimiento, falla o problemática en una funcionalidad específica del proceso operativo de plataforma de Apps móviles.	24 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	0.5 al millar por cada hora de atraso sobre el costo del servicio de soporte y mantenimiento mensual

43

Nivel de Severidad	Descripción de incidente	Tiempo de atención máximo para su atención	Deductiva
4	Mantenimiento y/o ajustes menores no crítica solicitados por EL INSTITUTO, los asignaremos al equipo de trabajo.	40 horas contadas a partir de la hora registrada de ticket asignado	0.25 al millar por cada hora de atraso sobre el costo del servicio de soporte y mantenimiento mensual
5	Disponibilidad La disponibilidad necesaria de toda la plataforma de Apps móviles a monitorizar es (incluye apps):	99.8% mensual	1 al millar por cada hora de indisponibilidad sobre el costo del servicio de soporte y mantenimiento mensual

XXV. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAREMOS COMO MÍNIMO

Caprinet presentará la siguiente documentación soporte:

1. Defecto y vicios ocultos: Documento donde Caprinet quedará ante el Instituto a responder de los defectos y vicios ocultos en la calidad de la contratación, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido.
2. Certificación CMMI-DEV. Debe ser al menos Nivel 3, que demostrará que cuenta con la certificación vigente Capability Maturity Model Integration para el desarrollo de software (CMMI-DEV), o bien certificación MOPROSOFT.

XXVI. PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Asumimos y entendemos que Caprinet está obligado a conservar estricta confidencialidad de la información y documentación y todo lo relacionado con el objeto de esta convocatoria y se compromete a no divulgarlos, siendo esta la única responsable de los daños o perjuicios que causen a la convocante en caso de incumplir con esta obligación y de igual manera se compromete a no extraer copias fotostáticas, discos flexibles, discos compactos grabados o regrabados e información almacenada en los servidores, equipos, dispositivos, o en cualquier otro medio que hayan sido obtenidos mediante el proceso siendo legalmente responsable en los mismos términos referidos.

Asimismo, aceptamos que solo la convocante podrá utilizar la información que se procese, obtenga o genere, para los fines que considere convenientes, por lo tanto, Caprinet se compromete a tomar las medidas necesarias a efecto de que no incurran en algún tipo de divulgación acerca de la misma y será su responsabilidad exigir a su personal acatar este compromiso de confidencialidad.

Por lo anterior en caso de que se incumpla por lo señalado en este apartado, Caprinet responderá por los daños y perjuicios, en su caso daño moral, ocasionados a la convocante, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudiera incurrir en otros ámbitos.

Entendemos y asumimos que las obligaciones previstas en este apartado permanecerán vigentes y serán exigibles durante la vigencia del contrato que se formalicen y aun con posterioridad del mismo, inclusive en el caso de que las partes lo dieran por terminado.

Entendemos y asumimos que dentro del contrato que se adjudique se estipularan los compromisos a los que se refiere este apartado

021

EdoP

JP



Tecnología con Visión de Negocios

PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E151 2022
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO DE LA OPERACIÓN,
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS MÓVILES"
PARTICIPANTE: GRUPO CAPRINET, S.C.
RFC: GCA0304149V2

XXVII. NORMAS Y/O CERTIFICACIONES

Caprinet deberá presentar la Certificación CMMI-DEV. Debe ser al menos Nivel 3, demostrando que cuenta con la certificación vigente Capability Maturity Model Integration para el desarrollo de software (CMMI-DEV), o bien certificación MOPROSOFT.

XXVIII. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

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

XXIX. FORMA DE PAGO

Entendemos y asumimos que con fundamento en el artículo 51 de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 89 de su Reglamento, los pagos se realizarán en moneda nacional, 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 de los administradores del contrato.

Presentaremos Factura desglosada en Servicio de Soporte Técnico y Servicio de mantenimiento a los aplicativos de la plataforma de Apps móviles del Instituto, con pago a mes vencido.

XXX. RESCISIÓN DE CONTRATO

Entendemos y asumimos que en caso de incumplimiento por nuestra parte a cualquiera de las obligaciones contraídas mediante la presente propuesta técnica el Instituto 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:

Entendemos y asumimos que el Instituto nos comunicará por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes. Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, "El Instituto" contará con un plazo de 15 (quince) días hábiles para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer Caprinet 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 Caprinet, así como a las autoridades competentes, la resolución dentro dicho plazo; y cuando se rescinda el presente contrato, 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 el Instituto por concepto de gastos no recuperables que hubieren sido aceptados a entera satisfacción del titular del área administrativa responsable, conforme a lo establecido en la presente propuesta técnica, 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, el Instituto, bajo su responsabilidad, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión administrativa que haya iniciado en su oportunidad.

45

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

Entendemos y asumimos que el Instituto 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 el Instituto.

Al determinar no rescindir administrativamente el presente, "El Instituto" establecerá con Caprinet 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, Caprinet 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, el Instituto tenga otro proveedor, obligándose a las medidas de transición que procedan.

Si es Caprinet 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".

Caprinet será responsable por los daños y perjuicios que le cause a el Instituto.

Causales de rescisión:

Confirmamos que en cumplimiento a lo establecido por el artículo 45, fracción XVI de la "LAASSP" en caso de que, incumplamos con las obligaciones pactadas en el presente, "El Instituto", 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 incurriéramos, además, en cualquiera de los siguientes casos imputables a nosotros, 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 contrato y en su caso, de los convenios modificatorios que se celebren, conforme a lo señalado en la presente convocatoria
- 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 contrato sin el previo consentimiento de "El Instituto".
- No guardar confidencialidad de la información marcada como "Información reservada o confidencial", en términos del presente instrumento jurídico.

PR

46

- Si "El Instituto" 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 contrato.

XXXI. TERMINACIÓN ANTICIPADA

Confirmamos que 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 concurran 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 "El Instituto", 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, "El Instituto" reembolsará a Caprinet los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

Caprinet podrá solicitar a "El Instituto" 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, "El Instituto" 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 Caprinet, de acuerdo a lo establecido en el artículo 55 bis de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público.

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

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

XXXII. RESPONSABILIDADES

Caprinet 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 "El Instituto" de cualquier responsabilidad laboral al respecto.



XXXIII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

Estamos de acuerdo que el administrador del contrato del Instituto 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.

XXXIV. CONSIDERACIONES ADICIONALES SEGÚN JUNTA DE ACLARACIONES

Tomamos conocimiento y aceptamos que: Aunque el ambiente de desarrollo, calidad y preproducción serán proporcionado por la convocante, pero ello no nos exime de proveer toda la infraestructura y ambiente de trabajo que se requiera para el proyecto.

Se requieren al menos 19 recursos de tiempo completo para ejecutar el proyecto conforme a lo siguiente:

- Mantenimiento y mejoramiento funcional de las Apps móviles de la plataforma, 5 recursos.
- Mesa Especializada de Servicios, 6 recursos.
- Servicio de reportes de uso y rendimiento de Apps móviles, 3 recursos.
- Monitoreo de la Operación de la Plataforma de Apps móviles, 5 recursos

Que el personal deberá tener disponibilidad permanente, ya que se debe monitorear la operación de la plataforma y atender las mejoras necesarias para la seguridad de los aplicativos, y los cambios que apliquen los fabricantes de los sistemas operativos.

Que Los servicios de la Mesa Especializada de Servicios, reportes de uso y monitoreo deben cubrir un horario de 24x7, ya que se trata de aplicativos en operación.

Se agregará un entregable a través del cual se informe de los cambios que sufren los Sistemas Operativos, día a día con el formato y por la vía que se acuerde en la reunión de Kickoff.

Idioma: La propuesta se presentará en idioma español, pero en el caso de documentos oficiales emitidos por un tercero, en idioma diferente al español, por ejemplo, certificaciones, constancias y/o diplomas, no es necesario acompañar su traducción al idioma español.

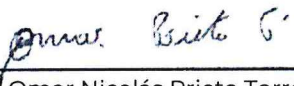
La vigencia de la cotización será por los ejercicios fiscales 2022, 2023 y 2024.

La vigencia de los servicios será a partir del día hábil siguiente a la fecha de adjudicación del contrato y hasta el 30 de septiembre de 2024.

PRC

Ciudad de México a 21 de octubre de 2022
Protesto lo necesario

Atentamente


Ing. Omar Nicolás Prieto Torres
Representante Legal
Grupo Caprinet, S.C.

adp



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO
fonacot

CONTRATO No. FNCOT/LP/012/2022

ANEXO II PROPUESTA ECONÓMICA

GR

EDP

ANEXO 10 FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

Ciudad de México a 21 de octubre de 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, 2023 y 2024 y 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.

Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Precio Unitario sin IVA	Precio Total sin IVA
Monitoreo de la Operación de la Plataforma de Apps móviles	Servicio Mensual	23	\$291,200.00	\$6,697,600.00
Servicio de reportes de uso y rendimiento de Apps móviles	Servicio Mensual	23	\$187,200.00	\$4,305,600.00
Mantenimiento y mejoramiento funcional de las Apps móviles de la plataforma	Servicio Mensual	23	\$509,600.00	\$11,720,800.00
Total antes del IVA				\$22,724,000.00
IVA 16%				\$3,635,840.00
Total incluyendo IVA				\$26,359,840.00

En el caso de que la prestación del servicio no sea por el mes completo, únicamente se pagará los días que efectivamente se recibió el servicio a satisfacción del Instituto. El mes será considerado a 30 (treinta) días naturales.

Subtotal de la propuesta antes del I.V.A. en Letra: Veintidós millones setecientos veinticuatro mil pesos 00/100 M.N.

Importe total de la propuesta en Letra: Veintiséis millones trescientos cincuenta y nueve mil ochocientos cuarenta pesos 00/100 M.N., I.V.A. incluido

985

[Firma]

Condiciones Comerciales:

- La vigencia de la cotización es por los ejercicios fiscales 2022, 2023 y 2024
- Aceptamos que debemos requisitar este formato con independencia del requerido en el Sistema CompraNet, por lo que debemos 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, y la proposición en su conjunto será desechada.
- Los precios son fijos durante la vigencia del contrato y en ningún caso procederán ajustes durante la vigencia del contrato.
- Manifestamos conformidad con las condiciones de pago establecidas en la convocatoria.
- Aceptamos que, solamente serán consideradas para la evaluación económica las proposiciones que hayan cumplido con todos los requerimientos Legales, Administrativos y Técnicos, establecidos en la presente convocatoria.
- La contratación de los servicios será conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.
- El importe se expresa con dos decimales (0.00), de conformidad con lo solicitado en el Anexo 12 "Características Técnicas del Servicio".
- Aceptamos que, en caso de alguna suspensión del procedimiento, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.
- Grupo Caprinet, S.C., 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, aceptamos 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.
- **Los precios son en moneda nacional,**
- 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.
- Los pagos se efectuarán a mes vencido.
- Estamos de acuerdo que la falta de algún requisito en la propuesta económica, será causa de desechamiento, lo cual se hará del conocimiento de los participantes al momento del fallo.

ENC

Atentamente,


Ing. Omar Nicolás Prieto Torres
Representante Legal
Grupo Caprinet, S.C.

ENC



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