



JUSTIFICACIÓN QUE SE PRESENTA AL H. COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, PARA DICTAMINAR LA PROCEDENCIA DE EXCEPTUAR DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL Y REALIZAR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS "SERVICIOS PARA DAR CONTINUIDAD, ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL GRP-SAP DEL INSTITUTO, ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA SUCCESSFACTORS DE SAP".

Con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22 fracción II, 25, 26 fracción III, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 71 y 85 de su Reglamento; 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento, se presenta la justificación de las razones para exceptuar del procedimiento de Licitación Pública, para llevar a cabo la contratación abierta plurianual y optar por el procedimiento de Adjudicación Directa, de los "SERVICIOS PARA DAR CONTINUIDAD, ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL GRP-SAP DEL INSTITUTO, ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA SUCCESSFACTORS DE SAP", a saber: -----

- (1) "SERVICIO DE MESA DE SOPORTE Y ASISTENCIA OPERATIVA", -----
- (2) "SERVICIO DE MEJORA EVOLUTIVA", -----
- (3) "SERVICIO DE LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DEL GRP-SAP", -----
- (4) "SERVICIO DE TRANSICIÓN Y MIGRACIÓN DE LOS SISTEMAS SAP", -----
- (5) "SERVICIO DE SOPORTE, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LOS SISTEMAS GRP-SAP", -----
- (6) "SERVICIO DE LICENCIAMIENTO BAJO ESQUEMA SAAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO Y ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, SUCCESSFACTORS", Y -----
- (7) "SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, SUCCESSFACTORS". -----

PLANTEAMIENTO

El Instituto FONACOT tiene como misión 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. Para cumplir su misión las áreas que lo integran realizan distintas actividades dependiendo de la competencia asignada a través del Estatuto Orgánico del propio Instituto, estas actividades están soportadas con herramientas tecnológicas, como lo es el Sistema GRP-SAP.

El GRP-SAP es el sistema automatizado para las actividades administrativas y financieras del Instituto FONACOT, y por tanto sirve de apoyo para fortalecer los procesos de otorgamiento del crédito, administración de los recursos humanos, control de los registros contables, control de administración de las contrataciones del Instituto, el pago a prestadores de servicios, y otros más. Por tal motivo, se requiere contar con un servicio de mesa de soporte y asistencia operativa que ayude a los usuarios de las áreas: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, DIRECCIÓN DE TESORERÍA, DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN Y CONTROL PRESUPUESTAL, DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD y DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES, que utilizan los sistemas GRP-SAP a resolver las necesidades de operación diaria, mediante un soporte especializado que atienda todas las dudas de operación y configuraciones menores que así se requieran.

En el desarrollo de las actividades antes señaladas que se realizan a través del Sistema GRP-SAP, como sistema modular integral, se detectó por parte de los usuarios que la versión inicial que actualmente tiene implementado el Instituto FONACOT, ha resultado limitada, ya que derivado de la mejora evolutiva del propio sistema, resulta más conveniente que el mismo se vea actualizado y fortalecido para un mejor manejo y eficacia en su aplicación, así como para la atención de los requerimientos de los Organismos y Entidades que regulan al Instituto.

R



De igual forma se requiere renovar el servicio de soporte, administración y operación de la infraestructura tecnológica necesaria para la ejecución de los sistemas GRP-SAP por lo que el Prestador Adjudicado de los Servicios deberá mantener operando la infraestructura de cómputo, comunicaciones y software necesario (sistema operativo, manejador de base de datos, antivirus de servidores, servicios Web propios de las aplicaciones GRP-SAP), enlace de comunicaciones a la red MPLS del Instituto FONACOT y los servicios referidos para garantizar la operación de los sistemas GRP-SAP del Instituto conforme los niveles de calidad de servicio solicitados por el Instituto FONACOT y durante la vigencia de en la prestación de los mismos.

Para tener derecho a las actualizaciones que genera periódicamente la empresa SAP México, S.A. de C.V., fabricante y dueño intelectual del sistema GRP-SAP, se requiere pagar una cuota anual en función del costo de la licencia, el cual se denomina "SAP Enterprise Support". Estas actualizaciones son con la finalidad de mantener el software a la vanguardia y con los mejores estándares mundiales de operación, de igual forma se actualiza el sistema conforme a los requerimientos de la legislación nacional, a las diferentes disposiciones y reglas emitidas por el Gobierno Mexicano, lo que ayuda a mantener el sistema con los mejores estándares de calidad.

Actualmente el Instituto FONACOT tiene implementado el GRP-SAP para la gestión de sus recursos financieros, recursos materiales y recursos humanos, aplicación mediante la cual soporta diversos procesos.

Adicionalmente a los servicios antes referidos, el Instituto FONACOT ha identificado la necesidad de implementar un sistema para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos como una estrategia en la utilización de tecnologías de información en respuesta a la necesidad de mejorar sus procesos de Evaluación de Desempeño y al Seguimiento de los Objetivos y metas de su personal, el Instituto FONACOT considera la contratación de un Servicio para automatizar el proceso de Evaluación de Desempeño, mediante la solución de SuccessFactors de SAP, a fin de:

- ✓ Crear una red institucional dinámica mediante la cual los empleados del Instituto FONACOT puedan hacer uso de distintas herramientas para presentar y gestionar una imagen pública de sí mismos.
- ✓ Facilitar y automatizar el proceso de generación, adaptación, monitoreo y medición de los objetivos y metas individuales e Institucionales para los trabajadores.
- ✓ Proporcionar un sistema eficiente y en línea que simplifique el proceso de revisión y reduzca el trabajo manual asociado con la realización de las Evaluaciones del Desempeño, facilitar un lazo significativo de retroalimentación constante entre jefes y subordinados, convirtiendo la evaluación en un diálogo continuo centrado en mejorar el rendimiento de los colaboradores del Instituto FONACOT.

La contratación de los servicios objeto de esta justificación contribuirán al desempeño de las metas y objetivos de cada una de las áreas administrativas del Instituto FONACOT, con lo que estarán cumpliendo con los términos establecidos en el Plan Estratégico 2013- 2018 presentado por la Dirección General del Instituto el pasado 18 de junio de 2013.

De igual forma los servicios tienen su origen en la necesidad de dar soporte, continuidad y eficiencia a los procesos sustantivos y al personal que labora en el Instituto FONACOT, en cumplimiento de las metas y cobertura de los objetivos y obligaciones que señala la Reforma a la Ley Federal de Trabajo y en particular a lo señalado en los artículos 103 Bis, 132 XXVI Bis y segundo transitorio que son de gran importancia para la operación del Instituto, que prevén lo siguiente:

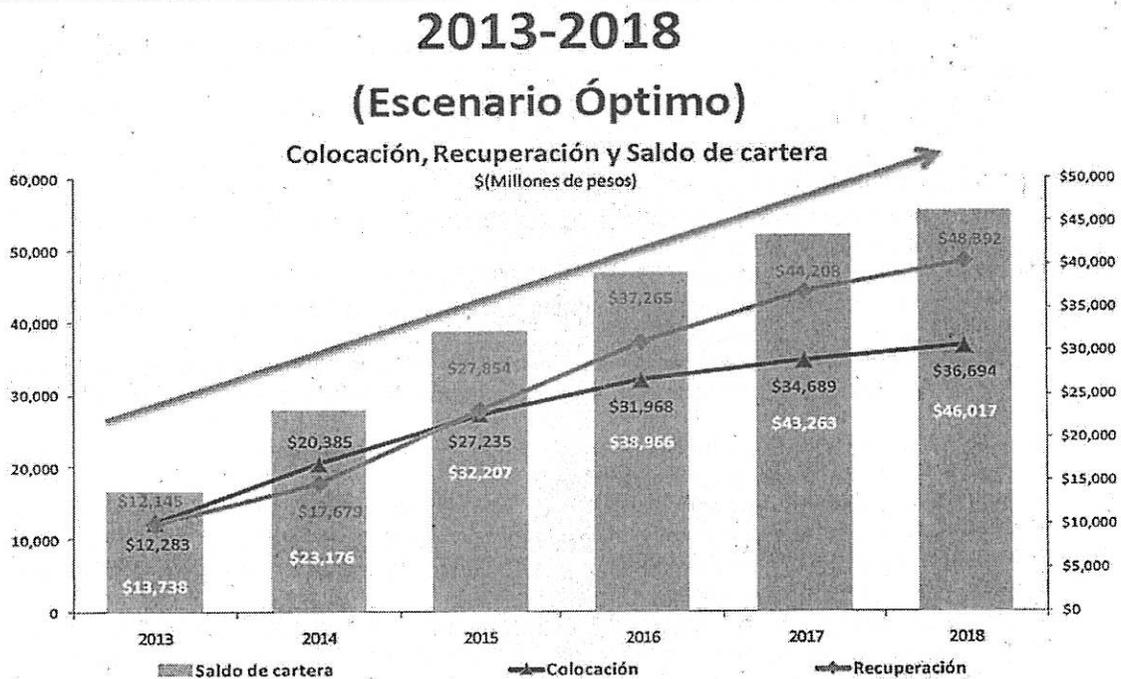


"...El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, conforme a la Ley que lo regula, establecerá las bases para:

I.- Otorgar créditos a los trabajadores, procurando las mejores condiciones de mercado.

II.- Facilitar el acceso de los trabajadores a los servicios financieros que promuevan su ahorro y la consolidación de su patrimonio..."

En la siguiente imagen se ilustran las metas marcadas en el Plan Estratégico 2013-2018, mismas que podrán continuar siendo soportadas con los servicios y procesos actualizados del sistema GRP-SAP, los cuales quedarían garantizados con la contratación de los servicios en comento.



Nota: El saldo de cartera es igual al capital sin I.V.A.
Fuente: Dirección de Planeación Financiera.

I. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

I.1.SERVICIO DE MESA DE SOPORTE Y ASISTENCIA OPERATIVA

El objeto general del servicio de mesa de soporte y asistencia operativa de forma remota, apoyará a los usuarios del sistema GRP-SAP en todos los módulos que se encuentren implementados en el Instituto FONACOT.

El servicio también incluye el soporte de los módulos de gestión de talento y administración de recursos humanos "SUCCESSFACTORS" una vez concluido el tiempo de implementación y garantía.

Los usuarios de los sistemas GRP-SAP del Instituto FONACOT tendrán los siguientes beneficios y apoyos:

R



Asegurar la operación de los procesos de negocio solucionando las incidencias relacionadas con el manejo transaccional (operación) de todos los usuarios. Entendiéndose como incidencia una falla del sistema o interrupción del servicio que impide continuar con el flujo normal de datos y éste puede tener varias causas asociadas con la administración del sistema tales como "jobs" que no corrieron correctamente en la noche, pruebas mal realizadas o insuficientes, existencia de escenarios de negocio no considerados en la configuración del sistema, fallas en la infraestructura de TI relacionada a GRP-SAP y SUCCESSFACTORS o falta de capacitación de los usuarios finales.

- i. Servicio de soporte funcional GRP-SAP y SUCCESSFACTORSS en la resolución de incidentes y requerimientos que ayude con la continuidad de la operación, entendiéndose por operación en asesorar al usuario en la forma de utilización del sistema y no en ejecutar directamente en el sistema.
- ii. Corrección de problemas relacionados con el mal funcionamiento del sistema GRP-SAP actualmente en operación.
- iii. Ayuda y resolución de los mensajes de error en las transacciones de los sistemas GRP-SAP actualmente en operación.
- iv. Mantenimiento de configuraciones de los módulos considerando el crecimiento del sistema resultado del Servicio de Mejora Evolutiva.
- v. Realizar la aplicación de cambios a la configuración actual de los sistemas GRP-SAP actualmente en operación de forma segura.
- vi. Alinear sus servicios de soporte a las principales metodologías y buenas prácticas mundiales.
- vii. Investigación y aplicación de parches, notas y demás actualizaciones que realice SAP y que deban aplicarse a los sistemas GRP-SAP instalados en el Instituto FONACOT.
- viii. Análisis y seguimiento de los incidentes reportados durante todo su ciclo de vida, desde su detección y registro hasta su solución y cierre a través de una encuesta de satisfacción con el usuario.
- ix. Entrega y presentación de reportes de seguimiento, así como la documentación paso a paso del análisis/solución del incidente o requerimiento.
- x. Considerar los servicios de administración en general del servicio, (SLA's) Niveles de Servicio Acordados por sus siglas en inglés, incluyendo un gerente de mesa de soporte y asistencia operativa, líder de proyecto o supervisor dependiendo del servicio y asegurar los aspectos de calidad, avances, tiempos y riesgos de los servicios.
- xi. El Prestador Adjudicado de los Servicios deberá utilizar el software institucional del Instituto FONACOT donde se registran los incidentes para el seguimiento y solución de los mismos. El Instituto FONACOT proporcionará las licencias y el acceso al software institucional del Instituto FONACOT a los consultores que integran la Mesa de Soporte y Asistencia Operativa del prestador del servicio para que en forma remota y desde sus instalaciones controlen y solucionen todos los incidentes de los sistemas GRP-SAP del Instituto FONACOT. Si se requiere, habrá capacitación para el Prestador Adjudicado de los Servicios para la utilización de esta herramienta.

1.2.SERVICIO DE MEJORA EVOLUTIVA

El objetivo de este servicio es realizar las actividades de mantenimiento y optimización de la operación de los procesos de negocio soportados en el Instituto FONACOT por los sistemas GRP-SAP mediante un servicio de mejora evolutiva.

Este servicio podrá ser atendido de manera remota y en caso de ser necesario se proporcionará en las instalaciones del Instituto FONACOT, el Prestador Adjudicado de los Servicios, enviará Consultores certificados en los módulos que se requieran mejorar o implementar en el Instituto FONACOT, a fin de atender los requerimientos de las distintas áreas usuarias del sistema para el mantenimiento y mejora evolutiva. Para cubrir este servicio, habrá una bolsa mínima y máxima de horas durante la vigencia del



contrato tanto para los Consultores como para el desarrollo ABAP (Advanced Business Application Programming).

La bolsa de *horas* se estimó con base a una vigencia de treinta y tres meses por consultor funcional y desarrollador ABAP. El máximo se calculó tomando en cuenta tres Consultores y un desarrollador ABAP de tiempo completo, es decir, veintidós días por mes y ocho horas hábiles.

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | min | máx | min | máx | min | máx |
| Consultor Funcional | 704 | 6336 | 704 | 6336 | 704 | 6336 |
| Desarrollador ABAP | 704 | 2112 | 704 | 2112 | 704 | 2112 |
| Total | 1408 | 8448 | 1408 | 8448 | 1408 | 8448 |

Así las cosas, al llevar dicha estimación a la necesidad actual que requiere el Instituto FONACOT y para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 47 Fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los mínimos y máximos estimados en horas que requiere el Instituto FONACOT en cuanto a los entregables pueden tener variables en las horas que se podrán emplear para su atención y entrega dadas las condiciones e imprevistos que se puedan generar.

El Instituto FONACOT podrá solicitar cualquier número de consultores y/o desarrolladores para atender las mejoras evolutivas que requiera y en cualquier momento, dentro del tiempo de la bolsa de horas.

El Prestador Adjudicado de los Servicios deberá asegurar que los procesos críticos del Instituto FONACOT se realicen de manera continua, atendiendo a los usuarios y solucionando en su caso, los incidentes y requerimientos que pudieran presentarse en los sistemas GRP-SAP.

- Asegurar la continuidad de los procesos de negocio mediante la configuración y mejoras a la funcionalidad de los módulos implementados del sistema incluyendo la adecuación a los programas "Z" propios de los sistemas GRP-SAP del Instituto FONACOT.
- Asegurar la mejora continua de los procesos de negocio derivado de los cambios regulatorios, y que son soportados por la funcionalidad de los sistemas GRP-SAP y módulos o mejoras evolutivas que se agreguen al sistema en operación durante la vigencia del servicio.
- Capacitación de la base instalada y de las mejoras evolutivas que se realicen y cualquier otra relacionada con módulos de los sistemas GRP-SAP que requiera el Instituto FONACOT.
- Elaborar documentación (técnica y usuario) sobre las nuevas mejoras evolutivas tanto del tipo técnica para transferir conocimiento al equipo del Instituto FONACOT, como manuales de configuración, diagramas funcionales o Blueprints, manuales de usuario final, etc., así como la que sea solicitada durante la vigencia del servicio.
- Dentro de éste servicio se incluye el mantenimiento correctivo (atención de incidentes) a cualquier falla del sistema para los módulos y cualquier adecuación que se haya realizado, incluida la parametrización hecha para habilitar los procesos de negocio.
- Desarrollo de nuevos reportes, desarrollos "Z", configuraciones, mejoras o implementaciones de nuevos módulos.

- Migración de las versiones instaladas de los sistemas GRP-SAP a versiones más nuevas en caso de ser necesarias o requeridas por el Instituto FONACOT.

I.3.SERVICIO DE LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DEL GRP-SAP

Dar continuidad a la infraestructura tecnológica actual donde se alojan los sistemas GRP-SAP del Instituto FONACOT hasta el periodo de migración a la nueva infraestructura.

- a) El prestador del servicio dará continuidad al servicio de Suministro, Soporte, Administración y Operación de la infraestructura del equipo de cómputo.
- b) El prestador del servicio dará continuidad al servicio de Suministro, Soporte, Administración y Operación de la infraestructura del equipo de cómputo dentro del plazo comprendido de 4 a 8 meses como máximo, a partir de la fecha en que el Instituto FONACOT se lo requiera, dentro del ejercicio fiscal 2015.
- c) El prestador del servicio dará garantía de la continuidad del servicio bajo los términos que se establezcan en el contrato.

I.4.SERVICIO DE TRANSICIÓN Y MIGRACIÓN DE LOS SISTEMAS SAP

El Prestador Adjudicado de los Servicios deberá realizar un plan de migración de todos los sistemas SAP del Instituto FONACOT de la infraestructura anterior a la nueva. Este plan deberá incluir: método de migración, herramientas a utilizar, restricciones, riesgos, periodo de pruebas con el usuario final, comprobaciones y verificaciones de los procesos llevados a cabo, así como el tiempo de cada actividad y responsables. Este plan también debe incluir si se requiere el análisis de la infraestructura actual.

- El Prestador Adjudicado de los Servicios instalará y configurará el software de SAP en los equipos de cómputo que el Instituto FONACOT proveerá para tal fin. Estas actividades requieren de planeación por lo que desde el inicio del servicio se realizarán las correspondientes actividades. Estas actividades abarcaran un periodo no mayor a dos meses.
- Contar con los servicios de soporte necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas.
- Migrar los actuales sistemas SAP y todos sus componentes a la infraestructura nueva descrita en este documento o en solicitudes posteriores durante la vigencia del contrato previa validación y aceptación por parte del Instituto FONACOT a través de un Control de Cambios.
- Actualizar los sistemas SAP a las versiones recomendadas por el fabricante y de acuerdo a las necesidades y requerimientos del Instituto FONACOT considerando el plan de trabajo establecido entre las partes.

I.5.SERVICIO DE SOPORTE, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LOS SISTEMAS GRP-SAP

El servicio de soporte, administración y operación de la infraestructura tecnológica es necesaria para la ejecución de los sistemas GRP-SAP del Instituto FONACOT así como para la administración y soporte SAP-Basis, debiendo:

- Proporcionar apoyo en el aseguramiento del servicio de los sistemas GRP-SAP en los diferentes módulos, y ambientes (producción, desarrollo, calidad, sandbox, etc.).
- Actualizar los sistemas GRP-SAP a las versiones recomendadas por el fabricante y de acuerdo a las necesidades y requerimientos del Instituto FONACOT considerando el plan de trabajo establecido entre las partes.



- Actualización y/o copias de mandantes de acuerdo a las necesidades y requerimientos del INSTITUTO FONACOT.
- El Prestador Adjudicado de los Servicios suministrará los Servicios de Operación indicados a continuación:
 - ✓ Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de equipos de procesamiento de cómputo para los ambientes solicitados.
 - ✓ Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de infraestructura de Almacenamiento y Respaldo.
 - ✓ Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de los sistemas GRP-SAP del Instituto FONACOT.

Las aplicaciones que funcionen en los sistemas SAP (incluyendo actualizaciones, mantenimientos y/o modificaciones realizadas durante la vigencia del servicio) y las actividades que serán realizadas por parte del Prestador Adjudicado de los Servicios serán:

- Operación y mantenimiento de la infraestructura de los ambientes de los sistemas GRP-SAP conforme a los niveles de servicio solicitados por el Instituto FONACOT
- Operación coordinada del sistema con el resto de los sistemas del Instituto FONACOT. De conformidad con lo contenido en el presente documento, para llevar a cabo estas acciones coordinadas se establecerán acuerdos operativos entre las partes involucradas, a fin de delimitar las responsabilidades y alcances.
- Activación y operación de un 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 del GRP en el centro de datos alterno o secundario conforme a lo solicitado por el Instituto FONACOT.
- Acoplamiento a los estándares, políticas y procedimientos que defina el Instituto FONACOT.
- Aplicación de Parches del software SAP. Se incorporarán los parches que el fabricante de software (SAP) indique como crítico e indispensable o sea necesario para el correcto funcionamiento de los sistemas GRP-SAP.
- Instalación de Enhancements Packages del software base SAP para el correcto funcionamiento de los sistemas GRP-SAP cuando así lo requiera el Instituto FONACOT. La versión actual del Instituto es SAP ECC 6.4
- Administración y soporte A NIVEL TÉCNICO (Basis) del Software SAP.

El Prestador Adjudicado de los Servicios tendrá las siguientes responsabilidades durante la provisión de los servicios de soporte, Administración y operación de la infraestructura de los sistemas GRP-SAP:

- Mantener documentados y actualizados todos los procedimientos de gestión de los servicios y del soporte de administración y operación.
- Apoyar al Instituto FONACOT en el análisis de capacidad y recomendación de tecnología e infraestructura para nuevos proyectos.

El Prestador Adjudicado de los Servicios realizará y documentará cada una de las actividades de administración.

I.6.SERVICIO DE LICENCIAMIENTO BAJO ESQUEMA SAAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO Y ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, SUCCESSFACTORS

Para llevar a cabo la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos de una forma más eficiente en el Instituto FONACOT, se está planteando el siguiente escenario para el Licenciamiento, bajo



un esquema SaaS (Software as a Service), para todos los usuarios del INSTITUTO FONACOT el cual está dimensionado de la siguiente manera:

| Empleados a Gestionar | Descripción del Perfil |
|-----------------------|--|
| 10 | Administración del sistema |
| 100 | Establecimiento de Objetivos y métricas de desempeño |
| 1190 | Empleados (Usuarios Finales) |
| 1300 | Total |

Con esta contratación se contará en forma general con lo siguiente:

- Contar con el último relese del software SuccessFactors con licencia.
- Paquetes de soporte para aplicar con eficiencia las correcciones incrementales.
- Servicios remotos proactivos a los ambientes productivos.
- Herramientas para el seguimiento del sistema y de los procesos para una alerta rápida en caso de problemas (Solution Manager).
- Herramientas para realizar o automatizar las pruebas y asegurar que la solución diseñada funciona de forma óptima y fiable.

El servicio se otorgará por medio de asistencia telefónica o accediendo a través de INTERNET para la resolución a problemas que pueden ser:

- Defectos del software estándar.
- Mensajes de Error en transacciones estándar del sistema.
- Sistemas SUCCESSFACTORS caído.
- Problemas de rendimiento en sistemas SUCCESSFACTORS
- Problemas de traducción del lenguaje soportados por el sistema SUCCESSFACTORS
- Problemas específicos de la aplicación estándar.

Con las renovaciones del Licenciamiento y mantenimiento el Instituto FONACOT podrá tener las actualizaciones del Software, SAP apoyará en los siguientes casos:

- Nuevas versiones de los diferentes componentes de Software SUCCESSFACTORS.
- Corrección de errores detectados en el software (Parches de actualización) los cuales se envían por SAP de manera preventiva
- Actualizaciones al software base por cambios en la legislación aplicables ala software SUCCESSFACTORS.

Proveer asistencia e información con el sistema SUCCESSFACTORS, y cubrir todos los aspectos de mantenimiento del sistema SUCCESSFACTORS para el INFONACOT, como:

Soporte vía SAP Service Marketplace (<http://services.sap.com>), o en los teléfonos 5258-7701, 01800 7136843 o 01800 052 1041 en horarios de oficina de 8 am a 6 pm. El Instituto FONACOT también podrá marcar fuera de estos horarios y será atendido por la oficina de SAP SOPORTE INTERNACIONAL para reportar un problema. Es un servicio 7x24 los 365 días del año.

El servicio de mensajes está disponible las 24 hrs del día, los 7 días de la semana para mensajes con prioridad "Muy Alta".

Este servicio es de forma anual e indispensable para el soporte automatizado de las actividades administrativas sustantivas del Instituto FONACOT.

I.7.SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, SUCCESSFACTORS

El objeto del presente servicio es la implementación de un sistema de 'Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos' que permita implementar, conducir y controlar de manera eficiente los procesos relacionados a la Evaluación del Desempeño para el personal del Instituto FONACOT a nivel nacional.

Para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos, se requiere que el sistema cumpla con las siguientes especificaciones/funcionalidades:

- **Perfil del empleado**

- Deberá brindar capacidades avanzadas del Perfil de cada colaborador dentro del Instituto FONACOT. Contará con un repositorio de información que permita:
 - ✓ Contar con los datos de la comunidad del Instituto FONACOT actualizada en tiempo real, a través de una fácil e intuitiva búsqueda en el directorio.
 - ✓ Conocer el organigrama de la Organización y promover la colaboración "virtual" de todos los empleados.
 - ✓ Mejorar las decisiones sobre el despliegue del talento en toda la Institución.
- El Perfil del Empleado debe permitir al Instituto FONACOT, crear una red institucional dinámica mediante la cual los empleados puedan hacer uso de distintas herramientas para presentar y gestionar una imagen pública de sí mismos, disponible para todos los empleados del Instituto.
- El Perfil del Empleado debe ofrecer toda la información relevante acerca de los empleados del Instituto FONACOT, con la finalidad de promover la colaboración entre las diferentes áreas y tomar decisiones con un mayor conocimiento de la Organización.

Los componentes mínimos que el Perfil del Empleado debe incluir son:

- ✓ Currículum en línea que incorpore la información registrada por la Dirección de respecto al historial laboral del empleado, formación académica, conocimientos técnicos específicos, manejo de herramientas tecnológicas, entre otras. Dicho registro podrá ser enriquecido a solicitud del empleado y con autorización de la Dirección de Recursos Humanos del Instituto FONACOT.
- ✓ Organigrama: El sistema debe proporcionar una vista gráfica de la estructura organizacional que facilite la ubicación de cualquier empleado dentro del Instituto. De este modo, se promoverá que los empleados tengan una visión clara y precisa de la estructura organizacional del Instituto, que facilite la colaboración entre personas de diferentes áreas.
- ✓ Ficha de contacto de cada empleado, incluyendo fotografía, extensión telefónica, correo electrónico, ubicación física y puesto, entre otros datos.
- ✓ Registro de Empleado, que muestre aspectos del desempeño de un empleado en una sola vista como la calificación global actual, el historial de rendimiento, las calificaciones de competencia, entre otras. Dicho registro será visible únicamente para usuarios autorizados de acuerdo a los roles y perfiles que se asignen.



EXPERIENCIA REQUERIDA Y CALIFICACIÓN DE PERSONAL

- El Prestador Adjudicado de los Servicios deberá contar con el personal capacitado, especializado, y necesario, para proporcionar el servicio a entera satisfacción del Instituto. Asimismo, dicho personal se abstendrá de intervenir en cualquier asunto que no se refiera exclusivamente al servicio contratado, asumiendo Prestador Adjudicado de los Servicios toda la responsabilidad en que incurran sus trabajadores, por lo que el Instituto, en ningún momento fungirá como patrón sustituto.

Equipo de Trabajo

Los integrantes que conformen el equipo de trabajo del Prestador Adjudicado de los Servicios, deberán contar con la certificación GRP-SAP u otras certificaciones que comprueben sus capacidades de acuerdo con su rol y competencia dentro del servicio.

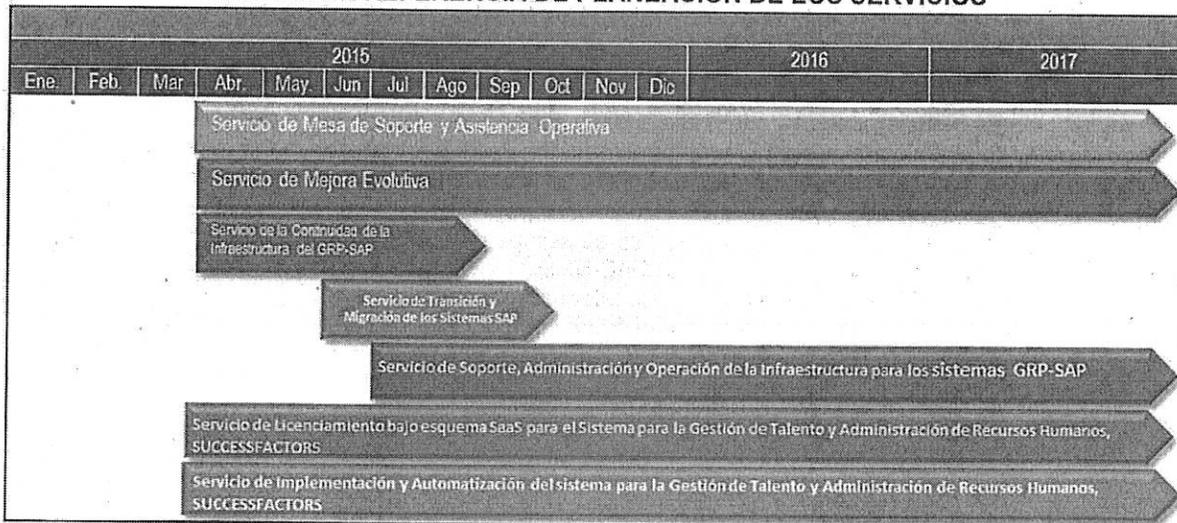
El Prestador Adjudicado de los Servicios deberá entregar Currículum Vitae de todas las personas del equipo de trabajo.

Para dar cumplimiento al Acuerdo que tiene por objeto las políticas y disposiciones para la estrategia digital nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, el Instituto FONACOT obtuvo Dictamen Favorable para la Contratación del Servicio en comento, a través del Oficio No. UGD/DGAENGD/DPIGD/409/319/2015, de fecha 25 de febrero de 2015, suscrito por la Directora de Promoción e Integración de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública.

II. PLAZOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

El plazo para la prestación de los servicios será del 1 de abril de 2015 al 31 de diciembre de 2017, conforme a lo siguiente:

IMAGEN DE REFERENCIA DE PLANEACIÓN DE LOS SERVICIOS



- El Prestador Adjudicado de los Servicios deberá garantizar el cumplimiento del contrato del servicio entregando al Instituto FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la

R



fecha de firma del contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 87 de su Reglamento, póliza de fianza expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto total máximo del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:

La unidad administrativa encargada de la Administración y vigilancia del cumplimiento del contrato que en su caso se formalice, será la Dirección de Tecnologías de la Información del Instituto FONACOT.

NIVELES DE SERVICIO

El Prestador de Servicios Adjudicado deberá cumplir con los siguientes niveles de servicio, se puntualiza que no se considerarán prórrogas para la entrega de algún servicio, por retrasos imputables a terceros.

PENAS CONVENCIONALES

En los términos de lo previsto por el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 95 de su Reglamento, el Prestador Adjudicado de los Servicios quedará obligado a pagar por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 1% (uno por ciento) del importe total de lo incumplido, por cada día natural de atraso en el servicio, hasta su cumplimiento, a entera satisfacción del Instituto FONACOT, procediendo este último a efectuar el descuento directo del entero de la facturación que deba cubrir durante el mes en que ocurra la falta.

Los pagos, quedarán condicionados, proporcionalmente, al pago y/o deducción que el Prestador Adjudicado de los Servicios deba efectuar por concepto de penas convencionales a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago, el cual será proporcionado en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Para el pago de las penas convencionales, el Instituto FONACOT informará por escrito al Prestador Adjudicado de los Servicios el cálculo de la pena convencional correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

Para efectuar este pago, el Prestador Adjudicado de los Servicios contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación. en el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata inferior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

En el caso que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha penalización, ni la contabilización de la misma para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que el Instituto FONACOT pueda optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo, de conformidad a lo establecido en el Artículo 54 de La Ley.

DEDUCTIVAS

En los términos de lo previsto por el Artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, el Instituto FONACOT, aplicará al Prestador Adjudicado de los Servicios la deductiva por el incumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. SERVICIO DE MESA DE SOPORTE Y ASISTENCIA OPERATIVA

Con relación al servicio denominado Mesa de Soporte y Asistencia Operativa, si el Prestador del Servicio no proporciona la atención en tiempo y forma de los incidentes con base en los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's), el Instituto FONACOT aplicará al Prestador Adjudicado de los Servicios, como pena convencional, el porcentaje de la mensualidad correspondiente conforme a la calidad del servicio lograda en el mes, establecida en los rangos de la siguiente tabla:

| Calidad del Servicio | | |
|----------------------|-----------------|------------------------|
| Límite Inferior | Límite Superior | Porcentaje a Penalizar |
| 91.000 % | 100 % | 0 % |
| 81.000 % | 90.999 % | 2.5 % |
| 71.000 % | 80.999 % | 5 % |
| 61.000 % | 70.999 % | 7.5 % |
| 51.000 % | 60.999 % | 10 % |

El porcentaje mencionado aplicara sobre el total mensual del servicio por concepto; el porcentaje de calidad de servicio se calculara con base en la fórmula siguiente:

$$\left\{ \frac{(TI-TF)}{TI} \right\} * 100$$

Dónde:

TI es el número total de incidentes registrados.

TF son los incidentes atendidos fuera de tiempo respecto a su prioridad y SLA's

Cuando el monto total de aplicación de las penas convencionales rebase el 10% del valor total del presente contrato, el INFONACOT podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato, en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

2. SERVICIO DE MEJORA EVOLUTIVA

- i. Si el Prestador Adjudicado del Servicio no entrega el análisis para su aprobación de la solicitud de mejora evolutiva al área requirente o al líder de proyecto del Instituto FONACOT dentro de los tres primeros días hábiles de haber recibido la notificación, se aplicará una deductiva equivalente en moneda nacional a tres horas hombre de la bolsa de horas anual de Consultores Funcionales por cada día hábil de atraso.
- ii. Si el consultor y/o desarrollador ABAP no han terminado la mejora evolutiva, o solicitud realizada, en la fecha acordada en el análisis y propuesta de solución, y si hasta el 10% del tiempo total de la solicitud o mejora evolutiva no han terminado, se empezará a descontar horas-hombre del requerimiento o solicitud de mejora a razón del equivalente en moneda nacional de tres horas hábiles por cada ocho horas hábiles que no se entregue la mejora evolutiva terminada.
- iii. Cuando las solicitudes de mejora evolutiva, requerimientos no sean atendidas en el tiempo acordado, no se pagaran las horas adicionales.



3. SERVICIO DE TRANSICIÓN Y MIGRACIÓN DE LOS SISTEMAS SAP

Si el Prestador Adjudicado del servicio no realiza la transición y migración de todos los sistemas SAP del Instituto FONACOT de la infraestructura anterior a la nueva o el ambiente productivo del sistema GRP-SAP no esté funcionando al 100% en un periodo máximo de 90 días naturales a partir de la fecha en que el Instituto FONACOT requiera el inicio del mismo al Prestador Adjudicado de los Servicios, se retendrá al propio Prestador, como deducción por cada día hábil de atraso el 1% sobre el monto de este concepto.

4. SERVICIO DE SOPORTE, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LOS SISTEMAS GRP-SAP

El Instituto FONACOT aplicará como deductivas al Prestador Adjudicado de los Servicios, el porcentaje de la mensualidad correspondiente respecto de la Calidad de Servicios Lograda en el mes, conforme a los niveles siguientes:

| Calidad de Servicios Lograda | | |
|---|-----------------|--|
| Limite Inferior | Limite Superior | % de la mensualidad a retener como deducción |
| 99.10% | 100.0000% | 0 % |
| 98.70% | 99.0999% | 5 % |
| 98.30% | 98.6999% | 10 % |
| 97.90% | 98.2999% | 15 % |
| 97.50% | 97.8999% | 20 % |
| 97.10% | 97.4999% | 25 % |
| 96.70% | 97.0999% | 30 % |
| 96.30% | 96.6999% | 35 % |
| 95.90% | 96.2999% | 40 % |
| 95.50% | 95.8999% | 45% |
| 0 | 95.4999% | 100% |
| Servicio No entregado (penalización conforme a contrato) | | |

Horarios del Servicio

Los servicios en línea para captura de datos, consultas de información y extracción de reportes, deberán estar disponible de 8:30 a 20:00 hrs. de Lunes a viernes, sábados de 9:00 a 17:00 hrs., no incluye domingos ni días festivos; la disponibilidad del sistema es 7x24x365.

El Prestador Adjudicado de los Servicios deberá calendarizar las ventanas de mantenimiento, los procesos Batch y liberación de aplicaciones, para cumplir con los requisitos de operación de los sistemas GRP-SAP, los cuales preferentemente serán ejecutados en horarios no hábiles.

Cualquier ajuste a estos horarios ya sea de forma ocasional o permanente será sujeto a la aprobación del Instituto FONACOT con la consecuente formalización del mismo.

Tiempos de Respuesta en la Solución de Incidentes de Infraestructura.

- Prioridad 1 (crítico): 8 horas hábiles, 91% de los casos en tiempo.

R

- Prioridad 2 (alta): 8 horas hábiles, 90% de los casos en tiempo.
- Prioridad 3 (media): 2 días hábiles, 90% de los casos en tiempo.
- Prioridad 4 (baja): 5 días hábiles, 90% de los casos en tiempo.

El Prestador Adjudicado de los Servicios deberá mantener un nivel de servicio de solicitud de actividades al amparo de este apartado.

El porcentaje mencionado aplicara sobre el total mensual del servicio por concepto; el porcentaje de la mensualidad a retener como deducción, se calculara con base en la fórmula siguiente:

$$\left\{ \frac{TS-TAFT}{TS} \right\} * 100$$

Dónde:

TS es el número total de solicitudes registradas.

TAFT son las solicitudes atendidos fuera de tiempo respecto a su prioridad y SLA's

5. SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, SUCCESSFACTORS

Si el Prestador Adjudicado del Servicio no entrega en el plazo estipulado los entregables para su aprobación de este servicio al área requirente o al líder de proyecto del Instituto FONACOT dentro de los tres primeros días hábiles de haber recibido la notificación, se aplicará una deductiva del 1% del monto de este servicio por cada día de atraso.

III. INVESTIGACIÓN DE MERCADO:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 28 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se llevó a cabo una investigación de mercado de la cual destaca lo siguiente:

OBJETIVO

Conocer la situación actual de la oferta de prestadores de servicios dedicados a la prestación de servicios en comento.

METODOLOGÍA

La investigación de mercado se realizó a través de los siguientes medios:

- a. Sistema COMPRANET 5.0
- b. Datos Históricos del Instituto FONACOT
- c. Cotización Directa con Prestadores

a. SISTEMA COMPRANET 5.0

Se verificó en el Sistema COMPRANET la existencia de contrataciones en el Gobierno Federal con servicios similares a los requeridos por el Instituto FONACOT contratados por diversas dependencias y entidades bajo los siguientes criterios de búsqueda:

R



1. Recursos Humanos SAP

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://compranet.funcionpublica.gob.mx/esop/toolkit/opportunity/opportunityList.do>. The page features a search form with the following fields:

- Contiene: RECURSOS HUMANOS SA
- Signos de Dependencia/Entidad-Nombre de la unidad compradora: ...
- Fecha de Publicación: ... (dd/mm/aaaa)
- Tipo de Contratación: ...
- Entidad Federativa: ...
- Categorías del Expediente: ...
- Tipo de Expediente: ...
- Información Adicional: ...

Buttons include "Eliminar Filtro", "Exportar Lista en Excel", and "Buscar". The search result is "Sin resultado".

2. Mesa de soporte y asistencia operativa

The screenshot shows the same SAP opportunity search interface, but with the search criteria set to "MESA DE SOPORTE Y AS". The search results are displayed in a table:

| Unidad Compradora | Referencia del Expediente | Título del Expediente | Tipo de Contratación | Fecha Límite de Presentación de Proposiciones / Pliegos del Anuncio |
|-------------------|--|--|----------------------|---|
| 1 | INFORMACIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS | CONTRATACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE MESA DE SOPORTE PARA EL SISTEMA SAP | Servicios | 24/02/2013 09:00 PM |

Summary: Total: 1, Página 1 de 1.

R



3. Servicio de Mejora Evolutiva

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://compranet.fuccionpublica.gob.mx/esop/toolkit/opportunity/opportunityList.do>. The page header includes the 'CompraNet' logo and 'SFP' (Sistema de Seguimiento y Seguimiento). The main content area is titled 'Anuncios Publicados' and features a search filter panel on the left with options for 'Anuncios Vigentes' and 'Anuncios en seguimiento o concluidos'. The central search form includes fields for 'Descripción del Expediente', 'Categoría', 'Fecha de Publicación', 'Tipo de Contratación', 'Entidad Federativa', 'Categorías del Expediente', 'Tipo de Expediente', and 'Información Adicional'. A 'Buscar' button is located at the bottom of the form. The status below the form reads 'Sin resultados'.

4. Servicio de Transición y Migración de los Sistemas SAP

This screenshot is identical in layout to the one above, showing the search interface for 'Servicio de Transición y Migración de los Sistemas SAP'. The search form fields are the same, but the 'Categoría' dropdown menu is set to 'Servicio de Transición y Migración de los Sistemas SAP'. The status below the form also reads 'Sin resultados'.

R



5. Servicio de Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura para los sistemas SAP

ComprasNet SFP

Página de Inicio Ayuda Navegación Zona horaria: GMT-6:00 Seleccionar Área

Anuncios Publicados

Eliminar filtro Exportar lista en Excel

| | | |
|--|---------|--------------------------|
| Descripción del Expediente | CONSENA | Servicio de Soporte, Ad. |
| Siglas de Dependencia/Entidad/Nombre de la unidad compradora | ... | |
| Fecha de Publicación | ... | DD/MM/AAAA |
| Tipo de Contratación | ... | |
| Entidad Federativa | ... | |
| Categorías del Expediente | ... | Añadir categoría |
| Tipo de Expediente | ... | |
| Información Adicional | ... | |

Buscar

Sin resultado

6. Licenciamiento bajo esquema SAAS

ComprasNet SFP

Página de Inicio Ayuda Navegación Zona horaria: GMT-6:00 Seleccionar Área

Anuncios Publicados

Eliminar filtro Exportar lista en Excel

| | | |
|--|---------|---------------------|
| Descripción del Expediente | CONSENA | Licenciamiento bajo |
| Siglas de Dependencia/Entidad/Nombre de la unidad compradora | ... | |
| Fecha de Publicación | ... | DD/MM/AAAA |
| Tipo de Contratación | ... | |
| Entidad Federativa | ... | |
| Categorías del Expediente | ... | Añadir categoría |
| Tipo de Expediente | ... | |
| Información Adicional | ... | |

Buscar

Sin resultado

R



7. Sistema para la gestión de talento y administración de recursos humanos

8. Soporte SAP

Ar



9. SUCCESSFACTOR

| Unidad Compras | Unidad de Ejecución | Descripción del Bando | Tipo de Contratación | Fecha Límite de Presentación de Propuestas y Vigencia del Bando |
|---------------------------------------|---------------------|---|----------------------|---|
| OCCE-Oficina de Estudios y Asesoría | UP14 | Proyecto SERVICIO DE OPERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SUCCESO DE GESTIÓN SERVICIO DE TALLER | Servicio | 02/07/2014 10:10 AM |
| OPR-Oficina de Planeación y Operación | | PROYECTO BÁSICO A LOS SERVICIOS DE SUCCESOS FACTORES | Servicio | 04/22/2013 10:00 AM |
| COMUN-Departamento de Compras | OP-2013-019 | ENCARGO TALLER GENERALIZACIÓN DE ANÁLISIS Y MANEJO DE COPIAS DE LA PLATAFORMA SUCCESO | Servicio | 11/05/2013 04:00 PM |
| COMUN-Departamento de Compras | OP-2013-025 | Contratación Asesoría Encargados SUCCESOS FACTORES | Servicio | 05/08/2013 05:42 PM |
| OPR-Oficina de Planeación y Operación | | SERVICIOS SUCCESOS FACTORES | Servicio | 10/31/2013 12:00 PM |
| OPR-Oficina de Planeación y Operación | | Asesoría especializada en los servicios de soporte técnico | Servicio | 06/10/2013 11:48 AM |
| COMUN-Departamento de Compras | OP-2013-023 | Contratación de Mantenimiento Y. Saneamiento | Servicio | 05/06/2013 10:12 AM |

10. GRP-SAP

| Unidad Compras | Unidad de Ejecución | Descripción del Bando | Tipo de Contratación | Fecha Límite de Presentación de Propuestas y Vigencia del Bando |
|---------------------------------------|---------------------|---|----------------------|---|
| OPR-Oficina de Planeación y Operación | OP-2013-019 | ENCARGO TALLER GENERALIZACIÓN DE ANÁLISIS Y MANEJO DE COPIAS DE LA PLATAFORMA SUCCESO | Servicio | 11/05/2013 04:00 PM |
| OPR-Oficina de Planeación y Operación | | PROYECTO BÁSICO A LOS SERVICIOS DE SUCCESOS FACTORES | Servicio | 04/22/2013 10:00 AM |
| OPR-Oficina de Planeación y Operación | | Asesoría especializada en los servicios de soporte técnico | Servicio | 06/10/2013 11:48 AM |
| OPR-Oficina de Planeación y Operación | | Asesoría especializada en los servicios de soporte técnico | Servicio | 06/10/2013 11:48 AM |

De lo anterior se desprende que no hay servicios a los requeridos por el Instituto FONACOT.

b. DATOS HISTORICOS DEL INSTITUTO FONACOT

Al realizar una búsqueda en las contrataciones dentro de la entidad, se verificó que existe una contratación de servicios, con el resultado siguiente:

R

Contrato abierto plurianual No. I-SD-2010-095 y cuatro convenios modificatorios; celebrado con la empresa **North American Software, S.A.P.I. de C.V.**, para el suministro de las licencias del GRP, implementado en el sistema informático de planeación de recursos gubernamentales (GRP), suministrar mesa de soporte y asistencia operativa del suministro del servicio de soporte, administración y operación de la infraestructura tecnológica necesaria para la ejecución del sistema.

c. COTIZACIÓN DIRECTA CON PROVEEDORES

Derivado de los resultados de la búsqueda hecha en el sistema COMPRANET 5.0 y de la investigación realizada sobre los datos históricos del Instituto FONACOT, se procedió a realizar la búsqueda en forma directa con prestadores de servicio tal como lo establece el artículo 28 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Considerando las características actuales de los servicios requeridos por el Instituto FONACOT se determinó que la mejor forma de obtener información para el presente procedimiento es solicitar cotización directa a empresas que prestan servicios relacionados con los contenidos en esta justificación, a fin de que evalúen si se encuentran en posibilidad de ofrecer mejores condiciones para prestar los servicios que viene realizando la empresa **North American Software, S.A.P.I. de C.V.**, y así satisfacer los requerimientos del Instituto FONACOT, respecto de los mismos y de las nuevas necesidades. Lo anterior, permitió conocer la existencia de prestadores que puedan ofrecer los servicios que requiere el Instituto, así como comparar los precios cotizados y establecer una investigación de mercado en igualdad de circunstancias de los participantes.

Se solicitó y obtuvo cotización de los prestadores **North American Software, S.A.P.I. de C.V.**, **Price Waterhouse Coopers, S.C.**, y **SYAAT México S.A. de C.V.**, por ser empresas con amplia experiencia en la prestación de servicios requeridos en este documento, con capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos técnicos y financieros necesarios para ello en instituciones públicas y del sector financiero en México, mismas que son respaldadas por la empresa SAP México, S.A. de C.V, para otorgar los servicios solicitados, arrojando los costos estimados siguientes:

| RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA CALCULAR EL MONTO MÁXIMO Y MÍNIMO REQUERIDO PARA EL SERVICIO | | | |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| SERVICIO CONSIDERADO EN LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO | NASOFT | PWH | SYAAT |
| 1.- Servicio para la Mesa de Soporte y Asistencia Operativa | \$ 23,615,803.05 | \$ 26,999,999.95 | \$ 28,000,000.00 |
| 2.- Servicio de Mejora Evolutiva | \$ 37,990,656.00 | \$ 31,502,592.00 | \$ 32,034,816.00 |
| 3.- Servicio de Continuidad de la Operación del GRP-SAP | \$ 1,784,951.00 | \$ 2,700,000.00 | \$ 3,500,000.00 |
| 4.- Servicio de Transición y Migración de los Sistemas GRP-SAP | \$ 1,846,627.00 | \$ 2,850,000.00 | \$ 1,500,000.00 |
| 5.- Servicio de Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura para los sistemas GRP-SAP | \$ 9,750,444.00 | \$ 11,000,000.10 | \$ 9,999,990.00 |
| 6.- Servicio de Licenciamiento bajo esquema SaaS para el Sistema para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos, SuccessFactors. | \$ 8,352,098.00 | \$ 9,800,000.00 | \$ 9,200,000.00 |
| 7.- Servicio para la Implementación y automatización del sistema para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos, SuccessFactors. | \$ 5,043,112.00 | \$ 7,200,000.00 | \$ 6,100,111.00 |
| TOTAL OFERTADO POR LOS SERVICIOS | \$ 88,383,691.05 | \$ 92,052,592.05 | \$ 90,334,917.00 |



De igual forma, se comunica que se solicitó de nueva cuenta actualizar cotizaciones para ver las mejores condiciones para el Instituto FONACOT al llevar dichas estimaciones a la necesidad actual del propio Instituto, así como para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 47 Fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, arrojando los valores siguientes:

| RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO | | | | | | |
|---|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| SERVICIO CONSIDERADO EN LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO | NASOFT | | PWH | | SYAAT | |
| | Min | Max | Min | Max | Min | Max |
| 1.- Servicio para la Mesa de Soporte y Asistencia Operativa | \$ 22,266,328.59 | \$ 22,266,328.59 | \$ 27,387,584.17 | \$ 27,387,584.17 | \$ 30,727,533.45 | \$ 30,727,533.45 |
| 2.- Servicio de Mejora Evolutiva | \$ 14,974,782.12 | \$ 70,836,448.19 | \$ 16,483,500.00 | \$ 77,972,400.00 | \$ 17,282,700.00 | \$ 81,752,880.00 |
| 3.- Servicio de Continuidad de la Operación del GRP-SAP | \$ 1,427,960.80 | \$ 2,855,921.60 | \$ 1,942,026.69 | \$ 3,884,053.38 | \$ 2,127,661.59 | \$ 4,255,323.18 |
| 4.- Servicio de Transición y Migración de los Sistemas GRP-SAP | \$ 1,231,084.67 | \$ 2,462,169.33 | \$ 1,698,896.84 | \$ 3,397,793.68 | \$ 1,797,383.61 | \$ 3,594,767.23 |
| 5.- Servicio de Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura para los sistemas GRP-SAP | \$ 8,775,399.60 | \$ 11,700,532.80 | \$ 12,461,067.43 | \$ 16,614,756.58 | \$ 13,075,345.40 | \$ 17,433,793.87 |
| 6.- Servicio de Licenciamiento bajo esquema SaaS para el Sistema para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos, SuccessFactors. | \$ 8,154,415.20 | \$ 11,119,657.10 | \$ 7,701,392.14 | \$ 10,501,898.37 | \$ 8,217,838.44 | \$ 11,206,143.32 |
| 7.- Servicio para la Implementación y automatización del sistema para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos, SuccessFactors. | \$ 5,043,112.00 | \$ 5,043,112.00 | \$ 7,200,000.00 | \$ 7,200,000.00 | \$ 7,312,512.40 | \$ 7,312,512.40 |
| TOTAL OFERTADO POR LOS SERVICIOS | \$ 61,873,082.98 | \$ 126,284,169.61 | \$ 74,874,467.26 | \$ 146,958,486.17 | \$ 80,540,974.90 | \$ 156,282,953.46 |

Estos montos no incluyen I.V.A.

IV. FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PROPUESTO

En estricta observancia a lo dispuesto en el artículo 71 fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la elección del procedimiento de contratación mediante Adjudicación Directa, como excepción al procedimiento de Licitación Pública, se sustenta en las consideraciones y fundamentos legales siguientes:

Lo señalado en el primer párrafo del artículo 1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, respecto de la observancia y objeto de la misma al puntualizar que dicha Ley es de orden público y tiene por objeto reglamentar la aplicación del artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de las adquisiciones, arrendamientos de bienes muebles y prestación de servicios de cualquier naturaleza que realicen, entre otros, los organismos descentralizados.

R



Al respecto el Artículo 134 antes mencionado establece en lo conducente:

Artículo 134. ...

Las adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación de obra que realicen, se adjudicarán o llevarán a cabo a través de licitaciones públicas mediante convocatoria pública para que libremente se presenten proposiciones solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

Cuando las licitaciones a que hace referencia el párrafo anterior no sean idóneas para asegurar dichas condiciones, las leyes establecerán las bases, procedimientos, reglas, requisitos y demás elementos para acreditar la economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez que aseguren las mejores condiciones para el Estado.

El supuesto normativo antes transcrito establece como premisa mayor: **ASEGURAR AL ESTADO LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES**, al realizar adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes y prestación de servicios de cualquier naturaleza. Para cumplir con dicha premisa las adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación de obra, se adjudicarán o llevarán a cabo a través de licitaciones públicas (regla general).

Sin embargo, el párrafo cuarto del precepto en comento apunta que cuando las licitaciones públicas no sean idóneas para cumplir con la premisa señalada en el párrafo anterior, las leyes establecerán las bases, procedimientos, reglas, requisitos y demás elementos para acreditar la economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez (excepción).

Es decir, nuestra Carta Magna establece ya excepciones a la celebración de licitaciones públicas, siempre que estas tengan como finalidad cumplir con la premisa mayor: **ASEGURAR AL ESTADO LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES**; unas de estas excepciones son las establecidas en el Artículo 41 de la LAASSP y en específico al asunto de la contratación contenida en esta Justificación, la fracción III del mismo que establece:

"Artículo 41. Las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad, podrán contratar adquisiciones, arrendamientos y servicios, sin sujetarse al procedimiento de licitación pública, a través de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa, cuando:

III.- Existan circunstancias que puedan provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados; ..."

Con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22 fracción II, 25 y 26 fracción III, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71 y 85 de su Reglamento, 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento, se presenta la justificación de las razones para exceptuar del procedimiento de Licitación Pública, para llevar a cabo la contratación abierta plurianual mediante el procedimiento de Adjudicación Directa.



Motivación:

Al realizar la contratación de los servicios en comento mediante el procedimiento de Adjudicación Directa como excepción a la Licitación Pública, resultaría más conveniente para el Instituto FONACOT, al considerar a una empresa que tiene capacidad técnica requerida por el Instituto FONACOT y experiencia comprobable en la implementación de servicios iguales dentro del gobierno federal, como lo ha venido mostrando en el propio Instituto FONACOT, lo cual a través de una Licitación Pública no podría garantizarse, dado que es factible que pudiesen ingresar a participar empresas que no necesariamente conozcan de los conceptos contables, lineamientos y procedimientos gubernamentales, situación que de presentarse, se traduciría en atrasos en la implementación de los servicios requeridos, lo que implicaría el incumplimiento de los requerimientos exigidos por los órganos reguladores del Instituto FONACOT, como son la CNBV y SHCP, etc. Así como para dar cumplimiento a los nuevos lineamientos emitidos por la CNBV relacionados con la Circular Única de Entidades de Fomentos (CUOEF) que requieren de procesos contables y una serie de reportes, que implican un cambio en interfaces de los procesos actualmente utilizados en el GRP-SAP.

Un procedimiento de Adjudicación Directa, permite dar continuidad a la prestación de los servicios en comento, con una empresa con capacidad técnica y financiera acreditada, ahorrando recursos humanos y tiempo destinados a la implementación de un procedimiento de Licitación Pública y todas las etapas que este conlleva, con la probable recepción de propuestas de empresas que no contarán con la capacidad e infraestructura requerida por el Instituto FONACOT que le dieran seguridad y certeza a las operaciones que realiza; amén del costo que la curva de aprendizaje implicaría de contratar a una nueva empresa que tuviera que comenzar con el conocimiento de la operación propia, específica y característica del Instituto FONACOT.

V. MONTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO PROPUESTO

Monto a Contratar

El monto de la contratación de los servicios contenidos en esta Justificación, será por un:

Monto Mínimo de: \$61,873,082.98 (sesenta y un millones ochocientos setenta y tres mil ochenta y dos pesos 98/100, M.N.) más IVA; y

Monto Máximo de: \$126,284,169.61 (ciento veintiséis millones doscientos ochenta y cuatro mil ciento sesenta y nueve pesos 61/100, M.N.) más IVA.

Dichos montos podrán ser ejercidos de la forma siguiente:

| | | 2015 | 2016 | 2017 | |
|-------|------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| 33304 | Min. | \$ 11,846,949.08 | \$ 12,697,080.82 | \$ 12,697,080.82 | \$ 37,241,110.71 |
| | Max. | \$ 29,617,372.70 | \$ 31,742,702.04 | \$ 31,742,702.04 | \$ 93,102,776.78 |
| 31904 | Min. | \$ 5,584,178.67 | \$ 2,925,133.20 | \$ 2,925,133.20 | \$ 11,434,445.07 |
| | Max. | \$ 9,218,268.53 | \$ 3,900,177.60 | \$ 3,900,177.60 | \$ 17,018,623.73 |
| 32701 | Min. | \$ 7,761,250.40 | \$ 2,718,138.40 | \$ 2,718,138.40 | \$ 13,197,527.20 |
| | Max. | \$ 8,749,664.37 | \$ 3,706,552.37 | \$ 3,706,552.37 | \$ 16,162,769.10 |
| TOTAL | Min. | \$ 25,192,378.15 | \$ 18,340,352.42 | \$ 18,340,352.42 | \$ 61,873,082.98 |
| | Max. | \$ 47,585,305.60 | \$ 39,349,432.01 | \$ 39,349,432.01 | \$ 126,284,169.61 |



Forma de Pago

El pago se realizará por mes calendario vencido, por servicios efectivamente devengados y de forma anual los que así corresponda como se señalan en el cuadro siguiente, a través del programa de cadenas productivas o deposito interbancario y de conformidad con el artículo 51 de la LAASSP:

R



La fecha de pago al proveedor estipulada en los contratos quedara sujeta a las condiciones que establezcan las mismas; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de los bienes o prestación de los servicios en los términos del contrato...

| 1.-Servicio para la Mesa de Soporte y Asistencia Operativa | | | |
|---|----------------|----------------|------------------|
| Costo Mensual | MINIMO | | MAXIMO |
| 674,737.23 | \$ | 22,266,328.59 | \$ 22,266,328.59 |
| | \$ | 22,266,328.59 | \$ 22,266,328.59 |
| 2.- Servicio de Mejora Evolutiva | | | |
| Costo unitario por hora | Costo total | | |
| 1,499.00 | \$ | 11,232,007.00 | \$ 53,127,558.00 |
| 1,499.00 | \$ | 3,742,775.12 | \$ 17,708,890.19 |
| | \$ | 14,974,782.12 | \$ 70,836,448.19 |
| 3.- Servicio de Continuidad de la Operación del GRP-SAP | | | |
| Costo Mensual | Costo total | | |
| \$ 356,990.20 | \$ | 1,427,960.80 | \$ 2,855,921.60 |
| | \$ | 1,427,960.80 | \$ 2,855,921.60 |
| 4.- Servicio de Transición y Migración de los Sistemas GRP-SAP | | | |
| Costo Mensual | Costo total | | |
| \$ 615,542.33 | \$ | 1,231,084.67 | \$ 2,462,169.33 |
| | \$ | 1,231,084.67 | \$ 2,462,169.33 |
| 5.- Servicio de Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura para los sistemas GRP-SAP | | | |
| Costo Mensual | Costo total | | |
| \$ 325,014.80 | \$ | 8,775,399.60 | \$ 11,700,532.80 |
| | \$ | 8,775,399.60 | \$ 11,700,532.80 |
| 6.- Servicio de Licenciamiento bajo esquema SaaS para el Sistema para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos, SuccessFactors. | | | |
| Costo unitario por LICENCIA | Costo total | | |
| \$ 2,471.03 | \$8,154,415.20 | | \$11,119,657.10 |
| | \$8,154,415.20 | | \$11,119,657.10 |
| 7.- Servicio para la Implementación y automatización del sistema para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos, SuccessFactors. | | | |
| Costo Único por Servicio | | | |
| \$ 5,043,112.00 | \$ | 5,043,112.00 | \$ 5,043,112.00 |
| | \$ | 5,043,112.00 | \$ 5,043,112.00 |
| | | MINIMO | MAXIMO |
| TOTAL | | 61,873,082.988 | 126,284,169.610 |

129

STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



INSTITUTO
fonacot

Por tanto, para el pago de los servicios efectivamente proporcionados, el Prestador Adjudicado de los Servicios deberá entregar lo siguiente:

- a. Original de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara. Dicha factura será entregada en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, 2° piso en la oficina de la Dirección de Tecnologías de la Información, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.
- b. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público:

Artículo 89. Para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la Ley, se tendrá como recibida la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que el proveedor los entregue a la dependencia o entidad junto con el bien o al momento de concluir la prestación total o parcial del servicio conforme a los términos del contrato celebrado y la dependencia o entidad los reciba a satisfacción en los términos de los lineamientos que emita la Secretaría de la Función Pública para promover la agilización del pago.

Dentro del plazo mencionado en el párrafo anterior, la dependencia o entidad deberá requerir, en su caso, al proveedor la corrección de errores o deficiencias contenidos en la factura o en el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes; tramitar el pago de dicha factura o documento y realizar el pago al proveedor. Las dependencias y entidades que estén en posibilidad de realizar el pago a proveedores por medios electrónicos, deberán dar al proveedor la opción de recibirlos por dichos medios

Para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la LAASSP, se tendrá como recibida la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que el prestador de servicio los entregue en tiempo y forma y el Instituto FONACOT los reciba a entera satisfacción.

VI. NOMBRE Y DATOS GENERALES DE LA PERSONA PROPUESTA

| | |
|------------------------|--|
| Empresa: | North American Software, S.A.P.I. DE C.V. |
| Representantes Legales | Eugenio Kuri Monterrubio eugenio.kuri@nasoft.com Teléfono: 52581410, móvil: 0445554032236 José Ángel Arreola Benítez angel.arreola@nasoft.com Teléfono: 52581400, móvil: 0445552171383 |

Escritura pública número 218, de fecha 13 de diciembre de 2000, otorgada ante la fe del Lic. Alfredo Bazua Witte, Notario Público número 230 del Distrito Federal, la cual quedó inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 272,047

VII. ACREDITACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EXCEPCIÓN DE CONFORMIDAD CON LO QUE SE ESTABLECE EN EL ARTICULO 40 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 40, segundo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

"La selección del procedimiento de excepción que realicen las dependencias y entidades deberá fundarse y motivarse, según las circunstancias que concurran en cada caso, en criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia que resulten procedentes para obtener las mejores condiciones para el Estado."

Al respecto, toda vez que se propone la Adjudicación Directa para la contratación de los "SERVICIOS PARA DAR CONTINUIDAD, ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL GRP-SAP DEL INSTITUTO, ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA SUCCESSFACTORS DE SAP", a continuación se describen los criterios en los que se funda el presente procedimiento y que ofrecen las mejores condiciones en beneficio de la Institución:

ECONOMÍA

Al realizar el procedimiento de Adjudicación Directa, se puede asegurar al Instituto FONACOT la continuidad del servicio requerido y la implementación de las nuevas necesidades, ya que la empresa seleccionada ha mostrado que tiene la capacidad técnica, financiera, infraestructura e inmediatez requerida para el cumplimiento en la prestación del servicio y evitar costos adicionales en el caso de realizar un procedimiento de licitación pública y contratar con empresas que tuvieran que integrar nuevas herramientas o que incluso no tuvieran la capacidad financiera para soportar inversiones que requieran para satisfacer las necesidades de los servicios solicitados.

Al Instituto FONACOT le resulta conveniente realizar una Adjudicación Directa debido a que esta representa los siguientes beneficios:

- Cumple al 100% con los requerimientos técnicos y funcionales del proyecto de implantación de la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos.
- El Instituto FONACOT ha invertido en la plataforma GRP-SAP desde hace más de 5 años, misma que actualmente soporta los procesos:

FM – Presupuestos.
 FI-GL – Contabilidad general y libro mayor.
 FI-CO – Contabilidad por centros de costos.
 TR – Tesorería.
 FI-AP – Cuentas por pagar.
 FI-AA – Activos fijos.
 MM – Gestión de materiales, almacenes y contratos.
 HR – Estructura de empleados, tiempos y pago de nómina.
 PY – Calculo de Nómina
 TR&M – Tesorería avanzada, deuda e inversiones
 WF – Workflows
 BW / BI – Business Warehouse
 PA – Gestión de Personal
 VT – Viáticos.

R

Se pondrán en productivo los módulos:

- Gestión del Talento
- Administración de los Recursos Humanos

Realizar una Adjudicación Directa con la empresa seleccionada coadyuvará a:

- Dar Continuidad Tecnológica, respecto de:
 - El Personal de la Mesa de Soporte y Asistencia Operativa, Servicio de Mejora Evolutiva, Servicio de Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura;
 - Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento;
 - Conocimiento del esquema estructural de la organización de los recursos humano;
 - Aprovechamiento de la infraestructura tecnológica actual. El Instituto FONACOT ya cuenta con componentes tales como: SAP.
- Reducción de la Curva de Aprendizaje: la solución analizada tiene la ventaja de aprovechar el conocimiento y la experiencia que tiene el personal de Instituto FONACOT con el uso de la tecnología SAP, la curva de aprendizaje es significativamente menor, lo que conlleva a:
 - Reducción de costos inherentes a capacitación.
 - Disminución de los tiempos de entrega de la implementación.
 - Mayor calidad en el desarrollo de los elementos de la solución.
 - Reducción de los riesgos inherentes en la liberación de los sistemas tecnológicos.

Soporte Técnico Unificado: permite un diagnóstico completo a través de una visión y conocimiento global de la plataforma acortando los tiempos de solución de incidentes y delimitando de forma precisa en que componente se tienen que realizar los cambios o adecuaciones para su corrección. Permite el monitoreo de procesos y desempeño de la plataforma SAP, emitiendo recomendaciones para su optimización.

Al realizar una Adjudicación Directa el impacto positivo y representativo básicamente se refleja en la curva de aprendizaje que prácticamente sería nula pues se contaría con un Prestador de servicios que tiene la experiencia y el conocimiento de la operación del Instituto FONACOT, y consecuentemente eliminaría los costos adicionales que se pudieran generar por la falta de conocimiento de un nuevo Prestador de Servicios.

| | COSTOS POR CURVA DE APRENDIZAJE | | | NUMERO REQUERIMIENTO |
|--|---------------------------------|-----------------|-------------------|----------------------|
| | PROVEEDOR EXPERTO | NUEVO PROVEEDOR | NUEVO PROVEEDOR 2 | |
| TIEMPO DE ATENCION | 4 HORAS * | 8 HORAS * | 8 HORAS * | 189 |
| COSTO EN TIEMPO | 120 HORAS | 240 HORAS | 240 HORAS | |
| COSTO X HORA | \$ 1,499.00 | \$ 1,243.00 ~ | \$ 1,164.00 ~ | |
| COSTO TOTAL | \$ 179,880.00 | \$ 298,320.00 | \$ 279,360.00 | |
| COSTO DE REQUERIMIENTO POR CONSULTOR por año | \$2,266,488.00 | \$3,758,832.00 | \$3,519,936.00 | |

* Tiempo Promedio por Requerimiento

~ Aunque el costo por hora es menor, el tiempo requerido para la atención de los requerimientos es mayor, lo que nos impactaría en los tiempos de solución y entrega que a su vez redundarían en un costo monetario ya que en el mismo tiempo estaría en posibilidades de atenderse el doble de requerimientos.

R



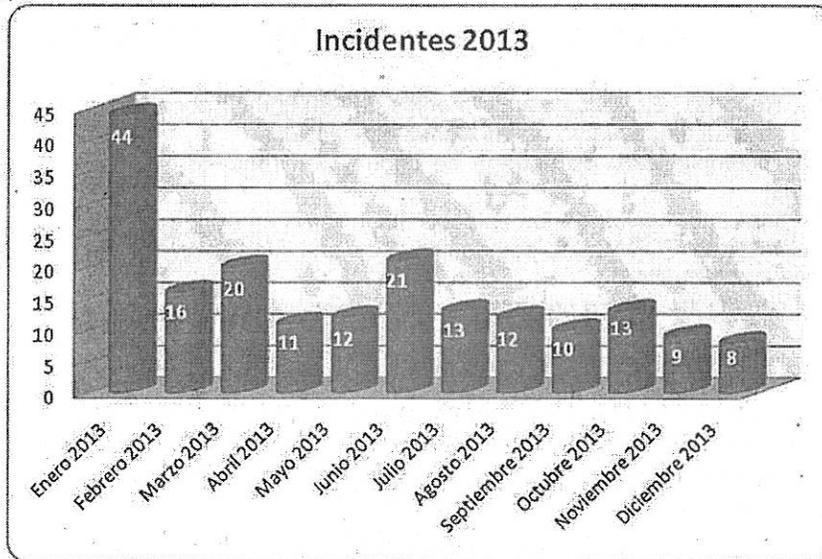
El tiempo promedio mínimo de atención de requerimientos es de 8 horas por consultor, como se muestra en la tabla anterior el COSTO DE REQUERIMIENTO POR CONSULTOR refleja el monto estimado por solución de requerimientos por año.

Estimado de requerimientos en último año de servicio contratado para el servicio de Mesa de Soporte y Asistencia Operativa así como el servicio de Mejora Evolutiva

Efectos por la no implementación de los servicios requeridos:

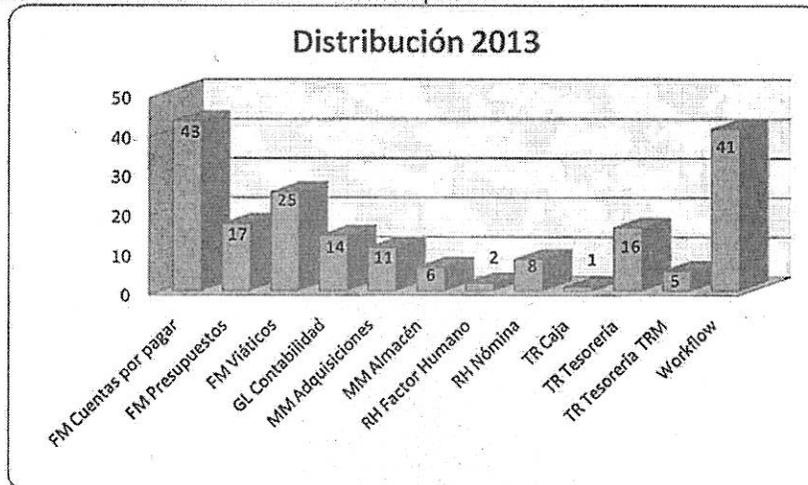
El incumplimiento a requerimientos de entidades regulatorias como CNBV, SHCP y cambios en la operación actual así como nuevos procesos para optimizar.

A continuación, se muestra una gráfica con los incidentes reportados durante un periodo de doce meses a la mesa de soporte del Instituto FONACOT.



El total es de ciento ochenta y nueve tickets reportados durante doce meses.

La siguiente gráfica muestra la distribución de tickets por módulo:



R



Para el servicio de Continuidad de la Operación del GRP-SAP así como la Transición y Migración de los sistemas SAP, los requerimientos se darán con base a las necesidades de la infraestructura solicitada así como los servicios de configuración y puesta a punto de los sistemas del GRP-SAP.

Para el servicio de implementación y automatización del sistema para la gestión de talento y administración de recursos humanos, SUCCESSFACTORS

El costo actual utilizado en el proceso de Gestión de Recursos Humanos en el cual colaboran 4 recursos tiene un total de 8448 horas asignadas anualmente, lo que equivale a un monto de \$1'380,000.00.

Con la automatización del proceso agilizaría los procesos optimizando las horas hombre asignadas al proceso.

De no dar continuidad e implementar los servicios solicitados, nos llevará a tener impactos económicos.

- a) Multas por la SHCP por cada uno de los entregables no cumplidos en tiempo y forma (Balanzas, Catálogos, Reportes, etc.) alcanzando montos de \$80,000.00 por cada uno de estos conceptos, por multas en el incumplimiento de las fechas establecidas.
- b) Multas por incumplimiento de entrega de información requerida por la CNBV en las fechas establecidas.
- c) Al no presentar información de los estados financieros en donde se refleja la aplicación de los créditos el Instituto FONACOT, estaría teniendo una afectación en conceptos de fondeo por parte de los inversionistas.
- d) Sanciones con el OIC por no presentar la información contable, financiera.

Por otro lado, el Instituto FONACOT al no dar continuidad a los servicios requeridos se impactaría en el pago de la NOMINA. El Instituto FONACOT gastaría un promedio de \$30,000.00 pesos mensuales por los servicios de una institución Financiera por concepto de transferencias bancarias (SPEI), de igual forma se gastaría aproximadamente \$9,000.00 pesos mensuales por el concepto de pagos de viáticos, por el tiempo que no contemos con los servicios para el GRP-SAP.

A continuación se muestra los montos económicos que se reflejan en los pagos mensuales por servicio prestado:

7



| 1.-Servicio para la Mesa de Soporte y Asistencia Operativa | | | |
|---|-------------|----------------|------------------|
| Costo Mensual | MINIMO | | MAXIMO |
| 674,737.23 | \$ | 22,266,328.59 | \$ 22,266,328.59 |
| | \$ | 22,266,328.59 | \$ 22,266,328.59 |
| 2.- Servicio de Mejora Evolutiva | | | |
| Costo unitario por hora | Costo total | | |
| 1,499.00 | \$ | 11,232,007.00 | \$ 53,127,558.00 |
| 1,499.00 | \$ | 3,742,775.12 | \$ 17,708,890.19 |
| | \$ | 14,974,782.12 | \$ 70,836,448.19 |
| 3.- Servicio de Continuidad de la Operación del GRP-SAP | | | |
| Costo Mensual | Costo total | | |
| \$ 356,990.20 | \$ | 1,427,960.80 | \$ 2,855,921.60 |
| | \$ | 1,427,960.80 | \$ 2,855,921.60 |
| 4.- Servicio de Transición y Migración de los Sistemas GRP-SAP | | | |
| Costo Mensual | Costo total | | |
| \$ 615,542.33 | \$ | 1,231,084.67 | \$ 2,462,169.33 |
| | \$ | 1,231,084.67 | \$ 2,462,169.33 |
| 5.- Servicio de Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura para los sistemas GRP-SAP | | | |
| Costo Mensual | Costo total | | |
| \$ 325,014.80 | \$ | 8,775,399.60 | \$ 11,700,532.80 |
| | \$ | 8,775,399.60 | \$ 11,700,532.80 |
| 6.- Servicio de Licenciamiento bajo esquema SaaS para el Sistema para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos, SuccessFactors. | | | |
| Costo unitario por LICENCIA | Costo total | | |
| \$ 2,471.03 | \$ | \$8,154,415.20 | \$11,119,657.10 |
| | \$ | \$8,154,415.20 | \$11,119,657.10 |
| 7.- Servicio para la Implementación y automatización del sistema para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos, SuccessFactors. | | | |
| Costo Único por Servicio | Costo total | | |
| \$ 5,043,112.00 | \$ | 5,043,112.00 | \$ 5,043,112.00 |
| | \$ | 5,043,112.00 | \$ 5,043,112.00 |
| | MINIMO | | MAXIMO |
| TOTAL | | 61,873,082.988 | 126,284,169.610 |

R

EFICIENCIA

Al realizar la contratación de los **“SERVICIOS PARA DAR CONTINUIDAD, ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL GRP-SAP DEL INSTITUTO, ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA SUCCESSFACTORS DE SAP”**, mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, el Instituto FONACOT aplicará de manera racional los recursos con los que cuenta, toda vez que se dará continuidad en los mismos estándares a los servicios que requiere, además de que esta continuidad permitirá integrar los nuevos servicios a las tecnologías que actualmente maneja el Instituto, con personal capacitado y con un conocimiento previo de las necesidades propias del mismo, incrementando al efecto su funcionalidad operativa.

Al acotar el número de participantes se evita pérdida de tiempo y recursos al Instituto FONACOT y por consiguiente al Estado, ya que se estaría contratando bajo las mejores condiciones, por tratarse de una empresa de acreditada y conocida experiencia en el ramo, sin atrasos en la implementación de los servicios requeridos.

EFICACIA

Este criterio se acredita al realizar la contratación en comento de manera oportuna, al aprovechar el conocimiento, experiencia y desarrollo que el prestador de servicios actual ha invertido en beneficio del Instituto en los diversos sistemas de tecnologías de la Información que actualmente maneja, además de que se atienden los requerimientos solicitados por el Instituto FONACOT y se obtienen las mejores condiciones de contratación al considerar a una empresa de reconocida experiencia por su capacidad técnica y profesional, con la que la curva de aprendizaje es prácticamente nula en beneficio del Instituto, lo cual no se podría asegurar al realizar un procedimiento de licitación pública, toda vez que podrían participar empresas que no necesariamente conozcan de los conceptos contables, lineamientos y procedimientos gubernamentales, situación que de presentarse se traduciría en atrasos en la implementación de los servicios requeridos y no cuenten con la capacidad e infraestructura necesaria para la prestación de los servicios, lo cual podría conllevar a una rescisión contractual y dejar al Instituto FONACOT en estado de criticidad por no contar con los servicios en comento de forma oportuna y continua.

Asimismo, con la contratación de los servicios requeridos por el Instituto FONACOT, a través del procedimiento propuesto, se reduce la probabilidad de que se presenten posibles inconformidades dentro del proceso que alargaría la disponibilidad inmediata del servicio requerido, poniendo al Instituto en un riesgo de incumplir con la entrega de información y reportes conforme a las normas aplicables, como es el caso de Contabilidad Electrónica, que es exigida por los órganos reguladores del Instituto, CNBV y SHCP.

HONRADEZ Y TRANSPARENCIA

Con la presente justificación se busca conseguir las mejores condiciones posibles que permitan al Instituto FONACOT realizar las funciones que tiene encomendadas, con la finalidad de proveer el apoyo a las áreas sustantivas y estratégicas como es la Dirección de Tecnologías de la Información.

Tomando en consideración el artículo 134 Constitucional, las características y condiciones de los servicios que requiere este Instituto, misma que se encuentran debidamente definidas en el presente documento, se procedió a la elección del procedimiento de contratación a través de una adjudicación directa, con estricto apego a la legislación aplicable en concordancia con los requisitos de operación establecidos de manera totalmente objetiva.

Por lo que, los servidores públicos que suscriben el presente documento, actuaron con rectitud, responsabilidad e integridad y con apego a la normatividad aplicable para el caso que nos ocupa.



Los servidores públicos que suscriben el presente documento han tomado las medidas necesarias para evitar cualquier acto de corrupción con relación al presente caso de excepción, y que en ningún momento se aprovechan de su cargo en beneficio de alguna persona o personas.

TRANSPARENCIA

El Instituto FONACOT tiene bajo premisa ser una institución transparente en su actuar diario, razón por la cual las características técnicas y el procedimiento de contratación propuesto, en todo momento fueron dadas a conocer a todos los invitados a cotizar, al mismo tiempo y en igualdad de condiciones, ya que lo que se busca es buscar las mejores condiciones para el Instituto.

VIII. RECURSOS PRESUPUESTALES:

Se cuenta con suficiencia presupuestal contenida en el oficio número SGA-548 de fecha 24 de noviembre de 2014, emitida por la Subdirección General de Administración.

De conformidad con lo antes mencionado se somete a consideración la siguiente:

SOLICITUD DE DICTÁMEN

Con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 22 fracción II, 25, 26 fracción III, 40, 41 fracción III, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71 y 85 de su Reglamento; 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, así como 148 de su Reglamento, se somete a la aprobación del H. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, la propuesta para la contratación a través del procedimiento de Adjudicación Directa, de los **"SERVICIOS PARA DAR CONTINUIDAD, ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL GRP-SAP DEL INSTITUTO, ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA SUCCESSFACTORS DE SAP"**, con la empresa **NORTH AMERICAN SOFTWARE, S.A.P.I. de C.V.**, por un **MONTO MÍNIMO de \$61,873,082.98** (sesenta y un millones ochocientos setenta y tres mil ochenta y dos pesos 98/100, M.N) más I.V.A., y un **MONTO MÁXIMO de \$126,284,169.61** (ciento veintiséis millones doscientos ochenta y cuatro mil ciento sesenta y nueve pesos 61/100, M.N.) más IVA., con una vigencia del 01 de abril del 2015 al 31 de diciembre del 2017.

IX. LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN

La presente Justificación se suscribe en la Ciudad de México, D.F., siendo el día 27 de marzo de 2015.

LIC. ROBERTO LARA AMAYA
Director de Tecnologías de la Información y
Encargado de la Subdirección de Tecnologías
de la Información y Comunicación