

CONTRATO PLURIANUAL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE SAP, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP Y SUCCESSFACTORS BAJO ESQUEMA SAAS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA NORTH AMERICAN SOFTWARE, S.A.P.I. DE C.V., EN LO SUBSIGUIENTE EL PRESTADOR, REPRESENTADA POR LA LIC. DIANA HILDA MORENO GONZÁLEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, QUE CELEBRAN DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:

- I.1.** Que su representado 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 a 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.** Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3.** Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato, como se desprende de la escritura pública número 212,692 de fecha 29 de julio del 2014, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, instrumento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-01082014-115726, el día 01 de agosto del 2014, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4.** Que no tiene ningún conflicto de interés con el PRESTADOR en términos de la fracción IX del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- I.5.** Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato plurianual, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en las partidas presupuestales números 33304 y 32701 denominadas "Servicio de mantenimiento de aplicaciones informáticas" y "Patentes, regalías y otros", respectivamente y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio para los ejercicios 2018, 2019, 2020 y 2021, según oficio número SGA-061, de fecha 21 de marzo del 2018, emitido por la Subdirección General de Administración con autorización del Director General del INSTITUTO FONACOT.
- I.6.** Que para el cumplimiento de sus funciones, requiere de la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentra el servicio de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, Administración de la Infraestructura del Software SAP, Soporte y Mantenimiento de Licencias GRP SAP Successfactors bajo esquema SaaS, para todos los módulos que se encuentran implementados en el INSTITUTO FONACOT.

- I.7.** En atención a lo anterior, el presente contrato se adjudicó al PRESTADOR mediante el procedimiento de adjudicación directa por excepción a la Licitación Pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 Constitucional; 22 fracción II, 25, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 22, 28, 29, 30 y 71 de su Reglamento; 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento, así como a lo establecido en el acuerdo dictado por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INSTITUTO FONACOT, en su Cuarta Sesión Extraordinaria, celebrada el 21 de mayo del 2018.
- I.8.** Que de conformidad con lo establecido en el artículo 40, segundo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se cuenta con el escrito por el que se fundan y motivan los criterios de eficiencia, eficacia, honradez y transparencia, para la celebración del presente contrato así como la justificación de las razones en las que se sustenta el ejercicio de la opción señalada en la fracción I del artículo 41 del ordenamiento citado.
- I.9.** Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

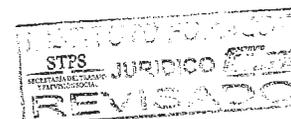
II. DECLARA LA APODERADA LEGAL DEL PRESTADOR BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:

- II.1.** Que su representada se constituyó bajo la denominación "North American Software, S.A. de C.V.", según consta en la 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 entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, la cual quedó inscrita en el Registro Público del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 272,047.

Que mediante escritura pública número 3,845, de fecha 07 de enero de 2010, otorgada ante la fe del Lic. Antonio López Aguirre, Notario Público número 250 del Distrito Federal, su representada adoptó la modalidad de Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable.

- II.2.** Que de acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades, en la fabricación, elaboración, manufactura, importación, exportación, intermediación y comercialización de toda clase de artículos electrónicos y en especial la producción de programas de cómputo.
- II.3.** Asimismo, se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave NAS001213KR0.
- II.4.** Que su Apoderada Legal, cuenta con poder suficiente para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo establecido en la escritura pública número 57,832, de fecha 13 de mayo de 2015, otorgada ante la fe del Lic. Mauricio Martínez Rivera, Notario Público número 96 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, facultades que bajo protesta de decir verdad, no le han sido revocadas ni modificadas a la presente fecha y en este acto se identifica con credencial para votar con clave elector [REDACTED] expedida por el Registro Federal de Electores del entonces Instituto Federal Electoral, hoy Instituto Nacional Electoral.

Eliminado: una palabra sinón del noveno párrafo. Datos de la Identificación Oficial Credencial para Votar con fotografía.
Fundamento Legal: artículo 114 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 3 fracción IV, 6, 10 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el Instrumento Tipológico Único Resolutori de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.
Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.



1

- II.5.** Que su representada cuenta con los recursos humanos especializados y con la experiencia técnica necesaria, así como con recursos financieros, tecnológicos, materiales y técnicos suficientes para proporcionar el servicio materia de este contrato.
- II.6.** Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con las disposiciones fiscales, en especial con el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Así mismo, que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales, como lo establece la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, de acuerdo con el documento emitido por el Servicio de Administración Tributaria, el 15 de mayo del 2018, en el que se emite la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positiva.
- II.7.** Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social de conformidad con lo dispuesto en la regla primera del Anexo Único del Acuerdo ACDO. SAI.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, relativo a las "Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, habiendo obtenido opinión de cumplimiento en sentido positivo.
- II.8.** Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, en observancia a lo dispuesto por el "Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, de conformidad con la constancia de situación fiscal emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con fecha 15 de mayo de 2018, en el sentido de que no se identificaron adeudos ante el INFONAVIT.
- II.9.** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguno de sus socios o accionistas desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, por lo que no se actualiza un conflicto de interés, no encontrándose dentro del supuesto del artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, ni se encuentra en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.10.** Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como grande empresa, de conformidad con lo establecido en el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.11.** Que su representada tiene su domicilio ubicado en Bosque de Alisos No. 45 B, Segundo Piso, Col. Bosques de las Lomas, C.P. 05120, Delegación Cuajimalpa, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y objeto del presente contrato.

1

III. DECLARAN AMBAS PARTES:

- III.1.** Que están de acuerdo en que los apartados, títulos e incisos del presente contrato, únicamente se asignan para fines de claridad y de referencia y de ninguna manera se consideran como interpretación de condiciones del texto de este contrato.
- III.2.** Que se reconocen la personalidad y facultades con las que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO. El INSTITUTO FONACOT encomienda al PRESTADOR y éste se obliga a llevar a cabo el Servicio de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, Administración de la Infraestructura del Software SAP, Soporte y Mantenimiento de Licencias GRP SAP y Successfactors bajo esquema SaaS, para todos los módulos que se encuentran implementados en el INSTITUTO FONACOT, de conformidad con las características, condiciones, especificaciones y entregables contenidos en el Anexo Técnico que como Anexo 1 se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo como si estuviese insertado a la letra, para lo cual el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

SEGUNDA. PRECIOS UNITARIOS. El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios objeto del presente contrato, los precios unitarios que se detallan en el "Formato de Cotización-Propuesta Económica" del PRESTADOR, que como Anexo 2, se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes formará parte integrante del mismo como si estuviese insertado a la letra.

Los precios son en moneda nacional y serán considerados fijos hasta que concluya la relación contractual, debiendo incluir el PRESTADOR todos los costos involucrados, considerando todos los conceptos del servicio que requiere el INSTITUTO FONACOT, por lo que el PRESTADOR no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

Asimismo, el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, no pagará al PRESTADOR aquellos servicios solicitados y no proporcionados.

TERCERA. MONTO DEL CONTRATO. Por la totalidad de los servicios efectivamente devengados a que se refiere el presente contrato, el INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR la cantidad de **\$179'698,576.35 M.N. (CIENTO SETENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS, 35/100 MONEDA NACIONAL)**, más el Impuesto al Valor Agregado.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el PRESTADOR deba efectuar en su caso por concepto de penas convencionales.

Si el PRESTADOR realiza trabajos por mayor valor del indicado, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de los trabajos excedentes, no tendrá derecho a reclamar pago alguno por ello.

1

CUARTA. EJERCICIO PRESUPUESTAL. El PRESTADOR recibirá por los servicios prestados durante los ejercicios fiscales del 2018 al 2021, las cantidades en Moneda Nacional que a continuación se describen, más el Impuesto al Valor Agregado:

Partida	2018	2019	2020	2021
33304	\$32,715,169.60 MN	\$55,500,000.00 MN	\$55,500,000.00 MN	\$18,500,000.00 MN
32701	\$5,827,802.25 MN	\$5,827,802.25 MN	\$5,827,802.25 MN	

La ejecución y pago del servicio, estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto que sea autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para cada ejercicio fiscal y al oficio de Liberación del Presupuesto que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, emita al INSTITUTO FONACOT por los periodos del 2019 al 2021. No habrá penalización de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación por asignación y cuantía menor en los presupuestos que aprueben las autoridades mencionadas en este párrafo, que impida la continuidad del servicio objeto de este contrato, para cualquiera de los ejercicios fiscales.

QUINTA. FORMA DE PAGO. En el presente servicio no se otorgarán anticipos.

En el presente servicio no se otorgarán anticipos. Para que la obligación de pago se haga exigible, el PRESTADOR deberá presentar a partir del día hábil siguiente a la prestación de los servicios, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare el 100% de los servicios realizados, conforme al presente contrato y a lo descrito en el **Anexo 1** "Características Técnicas del Servicio", del presente contrato, los cuales deberán contar con el visto bueno por parte del Administrador del Contrato y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, el PRESTADOR deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que el PRESTADOR pondrá a disposición del INSTITUTO FONACOT en archivo XML (archivo electrónico del comprobante fiscal digital por Internet) y de manera adicional entregará la representación de las facturas electrónicas en un documento impreso en papel, estas últimas debidamente selladas y firmadas por el Administrador del Contrato, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

Para el servicio de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, y Administración de la Infraestructura del Software, el modo de pago es a mes vencido y corresponderá al total del costo derivado de los servicios de los consultores del equipo base presentado, menos las penalizaciones correspondientes a los niveles de servicio, mismas que podrán ser acumulables.

Para los servicios de Soporte y Mantenimiento de Licencias GRP SAP, y Licenciamiento de SAP Successfactors, el modo de pago será contra la presentación de la factura por parte del PRESTADOR que soporte el pago ante el fabricante SAP, así como con su factura ante el INSTITUTO FONACOT.

Los pagos se realizarán a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta de cheques número [REDACTED] que el PRESTADOR tiene [REDACTED] dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del comprobante o comprobantes fiscales a que se hizo referencia al inicio de esta cláusula y de la presentación de la documentación soporte para su revisión y autorización.

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

1 ✓

Administración Tributaria (SAT), considerando el Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet y de ser posible el número de contrato que ampara dicha factura.

El PRESTADOR podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la institución citada en esta cláusula, siempre que dé aviso al INSTITUTO FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

SIXTA. PAGOS. Para el pago de los servicios efectivamente proporcionados, el PRESTADOR deberá entregar lo siguiente:

- a. 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 de ser posible el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes serán entregados en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 5° Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, así mismo deberán ser enviados al correo electrónico javier.jimenez@fonacot.gob.mx con copia a angel.gascon@fonacot.gob.mx, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.
- b. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la Ley mencionada, se tendrá como recibida la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que el PRESTADOR los entregue al INSTITUTO FONACOT, al momento de concluir la prestación total o parcial del servicio, conforme a los términos del contrato celebrado y el INSTITUTO FONACOT 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 de los veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa prestación de los servicios en los términos del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT deberá requerir en su caso, al PRESTADOR, 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 PRESTADOR.

El INSTITUTO FONACOT dará al PRESTADOR la opción de recibir el pago por medios electrónicos.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 del Reglamento referido, en caso de que las facturas entregadas por el PRESTADOR para su pago, presenten errores o deficiencias, el INSTITUTO FONACOT dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al PRESTADOR las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el PRESTADOR presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA. VIGENCIA. La vigencia del presente contrato, es del 22 de mayo del 2018 al 30 de abril del 2021, la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.

7

Concluido el término del presente contrato, no podrá haber prórroga automática por el simple transcurso del tiempo y terminará sin necesidad de darse aviso entre las partes.

OCTAVA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PLURIANUAL. El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza, en moneda nacional, 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 a erogar en el ejercicio fiscal 2018, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, renovando la garantía en los ejercicios fiscales 2019, 2020 y 21 por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto a erogar en esos ejercicios fiscales, las cuales deberán presentarse al INSTITUTO FONACOT a más tardar dentro de los primeros diez días naturales de los ejercicios fiscales 2019, 2020 y 2021, de conformidad con el artículo 87 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, bajo las mismas condiciones que se describen en la presente cláusula.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando la forma de garantía sea mediante fianza, cada una de las pólizas de fianza deberá contener en su texto, como mínimo, las siguientes previsiones:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato abierto plurianual celebrado entre la empresa denominada **NORTH AMERICAN SOFTWARE, S.A.P.I. de C.V.** y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de adjudicación directa por excepción a la Licitación Pública .
- b) Que para cancelar cada una de las fianzas, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales de cada ejercicio presupuestal, para lo cual se requerirá la respectiva manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que cada una de las fianzas permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice cada ejercicio presupuestal y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, vigente a partir del 04 de abril del 2015, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 283 de dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos del artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, en caso de que el INSTITUTO FONACOT decida otorgar prórrogas y/o esperas al PRESTADOR.

1

En el supuesto de rescisión de este contrato por causas imputables al PRESTADOR, la fianza se hará exigible de inmediato sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente.

La garantía de cumplimiento del contrato, se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa, alguno de los siguientes casos:

- Cuando por causas imputables al PRESTADOR, se incumpla con cualquiera de las condiciones pactadas en el contrato y consecuentemente se rescinda el mismo, o
- Cuando se haya vencido el plazo para el inicio de la vigencia del contrato y el PRESTADOR por sí mismo o a requerimiento del INSTITUTO FONACOT, no sustente debidamente las razones del incumplimiento en el inicio, previo agotamiento de las penas convencionales respectivas, o
- Cuando se detecten vicios ocultos o defectos de la calidad de los servicios proporcionados.

NOVENA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. La fianza a que se refiere la cláusula que antecede, será cancelada por el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, una vez que el PRESTADOR demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para cancelar la fianza será indispensable la constancia de cumplimiento total de las obligaciones, donde conste la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT en ese sentido, con fundamento en el artículo 103, fracción I, inciso b, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL. El PRESTADOR garantizará durante la vigencia del contrato, el pago de los daños que por causas imputables a la mano de obra que su personal pueda causar a los sistemas, equipos e instalaciones en general y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización. Mediante una póliza de responsabilidad civil cuyo monto será de cuando menos \$3'000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.). La cual deberá ser entregada máximo al día hábil siguiente de la firma del contrato.

El PRESTADOR será responsable de los daños y perjuicios que éste o su personal o empleados ocasionen directa o indirectamente al INSTITUTO FONACOT, así como, en su caso, a los bienes muebles o inmuebles de su propiedad, por los hechos, actos u omisiones en que incurra, en caso de negligencia, impericia, dolo, mala fe o por no guardar la confidencialidad de la información proporcionada y el mal uso que de ésta haga, en relación con el cumplimiento del objeto materia del presente contrato.

En caso de que algún siniestro supere el monto de la póliza requerida, el PRESTADOR se hará cargo de la totalidad de los gastos que este llegue a generar.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR. El PRESTADOR se obliga a:

- a) Cumplir totalmente y a satisfacción del INSTITUTO FONACOT con el servicio objeto del presente contrato, de conformidad con lo establecido en el mismo y en sus anexos.



- b) Contar con la infraestructura, Ingenieros, personal profesional y técnicos especializados en el ramo, técnicas, procedimientos y equipos suficientes y adecuados, para la ejecución, operación y supervisión continua de los servicios.

DÉCIMA SEGUNDA. IMPUESTOS Y DERECHOS. Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la contratación de los servicios objeto del presente contrato, serán pagados por el PRESTADOR. El INSTITUTO FONACOT sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

DÉCIMA TERCERA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. El PRESTADOR no podrá en forma alguna subcontratar el servicio objeto del presente contrato, así como tampoco deberá ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo los derechos de cobro, mismos que sólo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA CUARTA. MODIFICACIONES. El INSTITUTO FONACOT con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá acordar el incremento al monto del contrato o a la cantidad de los servicios, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en su conjunto, el veinte por ciento del monto originalmente establecido en el mismo y el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente en el contrato que se modifique.

Por lo que se refiere a la vigencia, ésta podrá ser ampliada, siempre que no se rebase el primer trimestre del ejercicio fiscal siguiente y resulte indispensable para no interrumpir la operación regular del INSTITUTO FONACOT, de conformidad con lo establecido en el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y último párrafo del artículo 146 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

DÉCIMA QUINTA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES. De conformidad a lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 96 de su Reglamento, el INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR penalizaciones por la demora en el cumplimiento de las obligaciones contractuales de conformidad con lo señalado en el Anexo 1.

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la pena convencional correspondiente, indicando el número de días u horas de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

Para efectuar este pago, el PRESTADOR lo realizará a través de referencia bancaria que se generara el mismo día en que se efectúe el pago, la cual será proporcionada por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales o mediante descuento directo a la factura presentada por el PRESTADOR.

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.

1 ✓

La acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de IVA, de conformidad con el Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento.

Los pagos, quedarán condicionados, proporcionalmente, al pago y/o deducción que el PRESTADOR 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.

En el entendido de que en el supuesto 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 de 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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SEXTA. SANCIONES. Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato, cuando el PRESTADOR incumpla a cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas a él imputables; teniendo el INSTITUTO FONACOT facultad potestativa para rescindir el presente contrato.

La aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Independientemente de lo anterior, cuando el PRESTADOR incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves al INSTITUTO FONACOT, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del contrato o durante la vigencia del mismo, se hará acreedor a las sanciones establecidas en los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SÉPTIMA. PAGOS EN EXCESO. De conformidad con lo previsto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, tratándose de pagos en exceso que haya recibido el PRESTADOR, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa de recargo que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INSTITUTO FONACOT.

DÉCIMA OCTAVA. RESPONSABILIDAD LABORAL. El PRESTADOR bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar los auxiliares, especialistas o técnicos que requiera para la prestación del servicio materia del presente contrato, en el entendido de que asumirá responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que en su caso, éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR como patrón de las personas que en su caso designe como sus auxiliares, especialistas o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del INSTITUTO FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al

17

x

INSTITUTO FONACOT, reconociendo expresamente el PRESTADOR que es el único responsable del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al INSTITUTO FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

En caso de que las personas designadas por el PRESTADOR como sus auxiliares, especialistas o técnicos, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, el PRESTADOR asumirá la responsabilidad, dejando libre al INSTITUTO FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

DÉCIMA NOVENA. CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR:

- A) No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No ejecuta los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato y en las obligaciones establecidas en los anexos o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato.
- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- F) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.
- G) Se declara en quiebra o suspensión de pagos o le sobreviene una huelga o por cualquier causa análoga.
- H) Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, y
- I) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato y en los Anexos.

VIGÉSIMA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. El incumplimiento del PRESTADOR a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible en cualquier momento y sin necesidad de juicio o declaración judicial previa, para lo cual el INSTITUTO FONACOT deberá motivar la rescisión en alguna de las causales previstas para tal efecto.

Si es el PRESTADOR quien decide rescindir el contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente; lo anterior, con fundamento en lo previsto en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 y 99 de su Reglamento, bajo el siguiente procedimiento:

1

1. Se iniciará a partir de que al PRESTADOR le sea comunicado 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;
2. Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
3. La determinación de dar o no por rescindido el contrato, deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada al PRESTADOR dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a lo señalado en el punto 1 y 2.
4. 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 de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciera prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, 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 contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, el INSTITUTO FONACOT elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

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

En el supuesto del cuarto párrafo del artículo 54 de la Ley mencionada, 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.

Cuando por motivo del atraso en la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados.

Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se considerará nulo.

VIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA. El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT, quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR los gastos no recuperables en que haya incurrido,

siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

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

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del PRESTADOR.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento.

VIGÉSIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD. Con motivo de la prestación del servicio contratado, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT entregue al PRESTADOR, así como toda la información que el PRESTADOR desarrolle, será propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo el PRESTADOR guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del INSTITUTO FONACOT.

VIGÉSIMA TERCERA. UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. Con la información que sea proporcionada al PRESTADOR, éste se obliga a:

- a) Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo del servicio, únicamente para prestar el objeto de este contrato.
- b) Limitar la revelación de la información y documentación a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla, haciéndose responsable del uso que dichas personas puedan hacer de la misma.
- c) No hacer copias de la información, sin la autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- d) No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- e) Una vez concluida la vigencia del presente contrato, el PRESTADOR entregará al INSTITUTO FONACOT todo el material y copias que contenga la información confidencial recabada o que le haya sido proporcionada por el INSTITUTO FONACOT, así como la documentación e información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida con motivo del desempeño de sus actividades materia de contratación.

1
x

VIGÉSIMA CUARTA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS. El PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT, a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar al INSTITUTO FONACOT o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. En tal virtud, el PRESTADOR 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 y en la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniere alguna reclamación en contra del INSTITUTO FONACOT, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste, será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento al PRESTADOR, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar al INSTITUTO FONACOT de cualquier controversia, liberándolo de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

VIGÉSIMA QUINTA. LUGAR Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El PRESTADOR se obliga a realizar la prestación de los servicios en sitio por lo que deberá presentarse en el INSTITUTO FONACOT y apegarse a las reglas de operación del mismo, la presentación de los entregables del servicio será a la Dirección de Tecnologías de Información, ubicada en Avenida Insurgentes Sur número 452, piso 2º, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 hrs.

VIGÉSIMA SEXTA. CALIDAD DEL SERVICIO. El PRESTADOR se obliga ante el INSTITUTO FONACOT a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente contrato, en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

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

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

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

El PRESTADOR manifiesta su conformidad para que el INSTITUTO FONACOT supervise los servicios que se compromete a proporcionar. Dicha supervisión no exime ni libera al PRESTADOR de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de este contrato.



El INSTITUTO FONACOT podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, obligándose el PRESTADOR en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD CIVIL. El PRESTADOR se compromete ante el INSTITUTO FONACOT a responder por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar el ejercicio del presente contrato y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización.

VIGÉSIMA OCTAVA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Cuando durante la vigencia del presente contrato, sobrevinieran causas de fuerza mayor o de caso fortuito, el INSTITUTO FONACOT podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios efectivamente devengados.

Cuando dicha suspensión obedezca a causas imputables al INSTITUTO FONACOT, el PRESTADOR tendrá derecho al pago de los gastos no recuperables durante el tiempo en que dure esta suspensión.

En cualquiera de los casos anteriores, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 10 (diez) días naturales, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del Administrador del mismo.

VIGÉSIMA NOVENA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será responsable por cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte de caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles al INSTITUTO FONACOT, en la inteligencia de que, una vez superados los dos primeros eventos, se reanudará la prestación de los servicios objeto del presente contrato, si así lo manifiesta el INSTITUTO FONACOT.

Para los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, el PRESTADOR deberá notificar y acreditar dicha situación al INSTITUTO FONACOT, previo al vencimiento de las fechas de cumplimiento estipuladas originalmente; igual procedimiento llevará a cabo el INSTITUTO FONACOT, para el caso de que por causas atribuibles a éste no se cumpla con el servicio en las fechas pactadas, procediéndose a modificar el presente contrato a efecto de diferir la fecha para la prestación de los servicios. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificadorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso, lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor, cualquier acontecimiento imprevisible e insuperable que impida a las partes afectadas el cumplimiento de sus obligaciones bajo este contrato, si dicho evento se encuentra más allá del control razonable de dicha parte, y no es resultado de su falta o negligencia, y si dicha parte no ha sido capaz de superar dicho acontecimiento mediante el ejercicio de la debida diligencia. Sujeto a la satisfacción de las condiciones precedentes, el caso fortuito o fuerza mayor incluirá, en forma erunciativa y no limitativa:

- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;
- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;



- D) Huelgas u otras disputas laborales en México; y
- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.

Queda expresamente convenido que caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:

- i) Incumplimiento de cualquier obligación contractual de las partes para la realización de los servicios, excepto y en la medida en que dicho retraso en la entrega sea causado por un caso fortuito o fuerza mayor; o
- ii) Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte del PRESTADOR.

TRIGÉSIMA. PRÓRROGAS Y/O DIFERIMIENTOS. La fecha de inicio o de terminación total de los servicios o las fechas parciales de cumplimiento de los entregables, podrán ser prorrogadas en los siguientes casos:

- A) Por caso fortuito o fuerza mayor, en este supuesto será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan corroborar que dicho evento actualiza los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.
- B) Si el servidor público designado como Administrador del Contrato por el INSTITUTO FONACOT ordena al PRESTADOR la suspensión de la totalidad o parte de los servicios.
- C) Si los servicios no pueden ser realizados o son retrasados debido a cualquier acto u omisión del INSTITUTO FONACOT. En este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato, solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan acreditar que el evento es imputable al INSTITUTO FONACOT.

En los supuestos establecidos en los incisos A) y C), el Administrador del Contrato analizará la solicitud, así como los razonamientos y documentación comprobatoria que presente el PRESTADOR, notificándole por escrito si se concede o no la prórroga, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud del PRESTADOR.

En los casos de los incisos A), B) y C), la prórroga será formalizada mediante la celebración de un convenio entre las partes.

TRIGÉSIMA PRIMERA. DISCREPANCIA. El PRESTADOR acepta que en caso de discrepancia entre la convocatoria del proceso de contratación o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, de los cuales deriva el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Lic. Javier Jiménez Jiménez, en su carácter de Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación, a través del titular de la Dirección de Tecnologías de Información, el



Lic. Ángel Antonio Gascón Loeza, serán responsables de supervisar, coordinar y administrar la prestación del servicio.

TRIGÉSIMA TERCERA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DISTINTOS AL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREVISTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. En principio, la solución de las controversias que pudieran surgir entre el PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT se resolverán siguiendo las disposiciones contenidas en el Título Sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, según lo establece el artículo 15 de la ley mencionada.

TRIGÉSIMA CUARTA. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN. El PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 77 de la citada ley, podrán en cualquier momento presentar ante la Secretaría de la Función Pública la solicitud de conciliación, en caso de que hubiere desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, conforme al procedimiento establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la referida ley.

En caso de no someterse a la conciliación mencionada, ambas partes, de común acuerdo podrán someterse a un compromiso arbitral, de conformidad con lo señalado en los artículos 80, 81 y demás relativos y aplicables de dicha ley, y 137 de su Reglamento, o en su defecto podrán acudir a los tribunales federales si así lo decidieran.

TRIGÉSIMA QUINTA. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE. Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a la Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y a sus respectivos Reglamentos, al Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles; así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal del INSTITUTO FONACOT le resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN EL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y FIRMAN POR TRIPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 22 DE MAYO DEL 2018, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

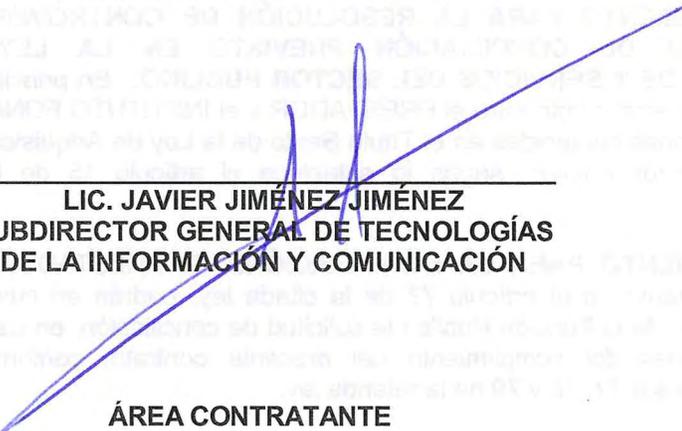
POR EL INSTITUTO FONACOT

POR EL PRESTADOR


LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO
APODERADO LEGAL


LIC. DIANA HILDA MORENO GONZÁLEZ
APODERADA LEGAL

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO



LIC. JAVIER JIMÉNEZ JIMÉNEZ
SUBDIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ÁREA CONTRATANTE

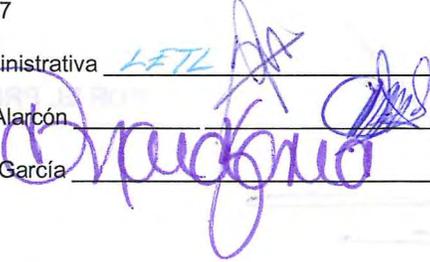


MTR. EDGAR GUILLERMO URBANO AGUILAR
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS GENERALES

Contrato No. I-SD-2018-107

Visto Bueno del Área Administrativa LETZ AA _____

Elaboró: Lic. Celia Nájera Alarcón _____

Supervisó: Lic. Dora Nava García  _____

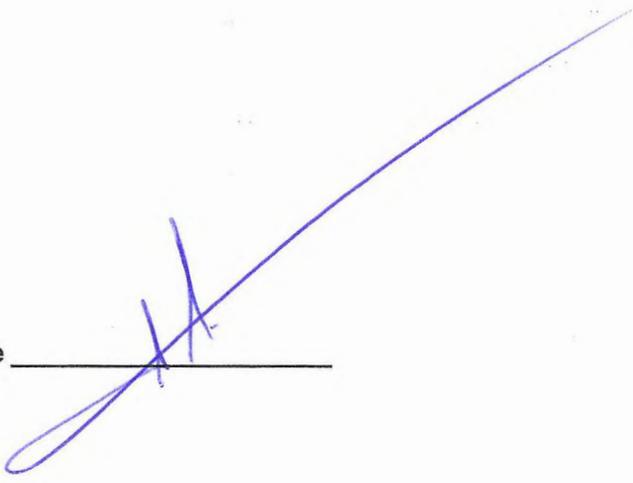
1

ANEXO 1

ANEXO TÉCNICO

El presente Anexo consta de 28 páginas, que van numeradas de la 01 a la 28, anexo que una vez rubricado por las partes formará parte integrante del Contrato No. I-SD-2018-107.

Vo.Bo. del Área Requiriente _____



“ANEXO TÉCNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento incluye las especificaciones, características, alcances y restricciones que aplicarán a los servicios que se requieren contratar; **“Servicio de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, Administración de Infraestructura del Software SAP, Soporte y Mantenimiento de Licencias GRP SAP, y Licenciamiento de SAP Successfactors, en operación en el INFONACOT”**.

ANTECEDENTES Y SITUACIÓN DESEADA

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

El GRP-SAP representa el soporte automatizado para los servicios administrativos y financieros del **INFONACOT**, sirve de apoyo a las áreas sustantivas 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 **INFONACOT**, 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 y técnica 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 SAP-GRP, 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 continua del propio sistema, resulta más conveniente que el mismo se vea actualizado y fortalecido para un mejor manejo y eficacia de su aplicación, así como para la atención de los requerimientos de los Organismos y Entidades que regulan el **INFONACOT**.

De igual forma se requiere el servicio de continuidad del soporte, administración y operación de la infraestructura tecnológica para la ejecución de los sistemas SAP por lo que el Prestador del Servicio 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 SAP), enlace de comunicaciones a la red MPLS del **INFONACOT** y los servicios referidos en el presente Anexo Técnico para garantizar la operación de los sistemas SAP del **INFONACOT** conforme los niveles de calidad de servicio solicitados por el **INFONACOT** y durante la vigencia de este servicio.

Para tener derecho a las actualizaciones que genera periódicamente SAP, 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 igual forma se actualiza el sistema conforme a la legislación nacional y

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

a las diferentes disposiciones y reglas emitidas por el Gobierno Mexicano y otras entidades, lo que ayuda a mantener el sistema con los mejores estándares de calidad.

Actualmente el INFONACOT tiene implementado el GRP de SAP para la gestión de sus recursos financieros, recursos materiales y recursos humanos (Nómina), aplicación mediante la cual soporta diversos procesos. Así como un sistema para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos donde realiza la gestión de los recursos humanos a nivel nacional sobre la plataforma Successfactors de SAP.

2. ALCANCE

OBJETIVOS DEL PROYECTO

El Instituto FONACOT requiere llevar a cabo la contratación de los servicios de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, Administración de la Infraestructura del Software SAP, Soporte y Mantenimiento de Licencias GRP SAP, y Licenciamiento de SAP Successfactors bajo esquema SaaS, para todos los módulos que se encuentren implementados en el INFONACOT; garantizar la operación, apoyo técnico, funcional y operativo a los procesos de negocio de las áreas sustantivas del INFONACOT.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La presente contratación está integrada por los servicios descritos a continuación:

No. de Servicio	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
1	Servicio para el soporte y asistencia operativa del GRP-SAP implementado para el INFONACOT	1	Servicio
2	Servicio para el mantenimiento y optimización de los procesos de negocio soportados en el INFONACOT por los sistemas GRP-SAP	1	Servicio
3	Servicio de soporte, administración y operación de la infraestructura para los sistemas GRP-SAP	1	Servicio
4	Servicio de soporte y Mantenimiento licenciamiento SAP GRP. Licenciamiento Successfactors.	1	Servicio
5	Servicio de Licenciamiento Successfactors, bajo esquema SaaS	1	Servicio

El software SAP del INFONACOT sobre el que se generarán los servicios está conformado del siguiente conjunto de tecnologías y aplicativos que deberán ser soportados para su continuidad operativa.

Solución SAP	Versión Actual	Manejador BD
GRP	ERP 6.0 Ehp7	Runtime Oracle 11.g
SOLMAN	SAP SOLMAN 7.2	Runtime Oracle 11.g
BW	SAP BW	Runtime Oracle 11.g
NetWeaver	SAP NetWeaver 7.0	Runtime Oracle 11.g

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Para las plataformas que se mencionan en la tabla anterior, se requieren servicios de soporte y mejoras a los procesos, a través de mejora continua, configuración y parametrización a la funcionalidad estándar de las soluciones SAP. Así como servicios de Soporte a la Infraestructura en la que reside el Software SAP del INFONACOT.

3.1. SERVICIO 1.- SERVICIO PARA EL SOPORTE Y ASISTENCIA OPERATIVA DEL GRP-SAP IMPLEMENTADO EN EL INFONACOT

El objeto del servicio de Soporte y Asistencia Operativa del GRP-SAP 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".

Se deberá 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, fallas en la infraestructura de TI relacionada a GRP-SAP y SUCCESSFACTORS o falta de transferencia de conocimiento a los usuarios finales.

- i. Servicio de soporte funcional GRP-SAP y SUCCESSFACTORS en la resolución de incidentes y requerimientos que ayude con la continuidad de la operación, entendiéndose por operación el 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 de la optimización de procesos del GRP-SAP.
- 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.
- 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, el personal especializado dependiendo del servicio y asegurar los aspectos de calidad, avances, tiempos y riesgos de los servicios.
- xi. El Prestador de Servicios deberá utilizar el software institucional del Instituto FONACOT donde se registran los incidentes para el seguimiento y solución de los mismos. El INFONACOT proporcionará licencias y acceso a los consultores que integran el Soporte y Asistencia Operativa del prestador del servicio. Si se requiere, se realizará la transferencia de conocimiento al Prestador de Servicios para la utilización de esta herramienta.

El servicio de soporte y asistencia operativa atenderá las solicitudes de soporte y atención, por medio de "tickets los cuales serán ilimitados durante el mes, a los usuarios de los módulos implementados en los sistemas GRP-SAP.

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Los módulos de SAP que se deberán considerar como parte de los servicios de Soporte y Asistencia Operativa son:

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

Al día hábil siguiente de la notificación de adjudicación se dará inicio a los servicios de Mesa de Soporte y Asistencia Operativa, habrá un periodo de transición con duración de sesenta (90) días naturales a fin de que el prestador del servicio conozca la operación del Instituto FONACOT y a los usuarios clave que operan los sistemas GRP-SAP. El prestador del servicio tendrá la obligación de realizar esta transición en las instalaciones centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en el área metropolitana de la Ciudad de México, con los usuarios clave para conocer sus actividades y procesos dentro de los sistemas GRP-SAP. Durante este periodo de transición se acordarán los Niveles de Servicio o SLA's por sus siglas en inglés, en este periodo no habrá medición de SLA's ni aplicación de penas convencionales.

El horario de Servicio será de lunes a viernes de 8:30 a 20:00 hrs y sábados de 09:00 a las 17:00 hrs no incluye domingos y días festivos, solo en caso de ser necesario o requerido por el Instituto FONACOT con previo acuerdo entre las partes.

3.2. SERVICIO PARA EL MANTENIMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO SOPORTADOS EN EL INFONACOT POR LOS SISTEMAS GRP-SAP

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 .

El Prestador del Servicios, enviará Consultores certificados en los módulos que se requieran mejorar o implementar en el Instituto FONACOT, a fin de atender las mejoras evolutivas de las distintas áreas usuarias de los sistemas GRP-SAP.

El Prestador de 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.

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

- i. 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
- ii. 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 optimizaciones que se realicen al sistema en operación durante la vigencia del servicio.
- iii. Transferencia de conocimiento al Administrador del Contrato o personal que el designe 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 .
- iv. Elaborar documentación (técnica y usuario) de cada mejora evolutiva 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.
- v. 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.
- vi. Desarrollo de nuevos reportes, desarrollos "Z", configuraciones, mejoras o implementaciones de nuevos módulos.
- vii. 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.

El prestador del servicio atenderá las solicitudes de mejoras evolutivas, mantenimientos o implementaciones de cualquier módulo de los sistemas GRP-SAP con los que cuenta el Instituto FONACOT.

Se trabajará mediante solicitudes que el Instituto FONACOT enviara al prestador del servicio, quien a su vez, asignará 1 consultor y/o desarrollador para su atención, siempre previa aceptación del plan de trabajo por el parte del usuario clave y del usuario solicitante y/o administrador del contrato .

En caso de ser necesario se podrá solicitar uno o varios Consultores Funcionales con especialidad en alguno de los módulos de los sistemas GRP-SAP que cuenta Instituto FONACOT para atender las solicitudes de los usuarios.

Así mismo deberá asegurar la mejora continua de los procesos de negocio, identificando nuevas funcionalidades o mejoras a las actuales y medir el impacto que se tendrá con el cambio, realizando la transferencia de conocimiento al administrador del contrato o personal que el designe.

La transferencia de conocimiento será impartida en las oficinas centrales del Instituto FONAGOT ubicadas en el área metropolitana de la Ciudad de México, en caso de involucrar a personal ubicada en oficinas en el interior de la Republica el Instituto FONACOT se encargará del traslado y la logística para que asistan a la tranferencia de conocimiento.

Dentro del alcance del servicio, el INFONACOT considera realizar la migración del SAP ECC 6.0 EhP7 a la versión S4/HANA.

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

3.3. 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:

- i. Proporcionar apoyo en el aseguramiento del servicio de los sistemas GRP-SAP en los diferentes módulos, y ambientes (producción, desarrollo, calidad, sandbox, etc.).
- ii. 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 el prestador del servicio y Administrador del Contrato.
- iii. Actualización y/o copias de mandantes de acuerdo a las necesidades y requerimientos del Instituto FONACOT.
- iv. El Prestador de los Servicios suministrará los Servicios de Operación indicados a continuación:
 - a. Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de equipos de procesamiento de cómputo para los ambientes solicitados.
 - b. Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de infraestructura de Almacenamiento y Respaldo.
 - c. Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de los sistemas GRP-SAP del Instituto FONACOT.

Para las aplicaciones que funcionen en los sistemas SAP (incluyendo actualizaciones, mantenimientos y/o modificaciones realizadas durante la vigencia del servicio) se deberá realizar las siguientes actividades por parte del Prestador de los Servicios:

- i. 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
- ii. 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.
- iii. 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.
- iv. 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.
- v. 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.
- vi. Administración y soporte A NIVEL TÉCNICO (Basis) del Software SAP.

El Prestador 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.

- i. Mantener documentados y actualizados todos los procedimientos de gestión de los servicios y del soporte de administración y operación.

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

- ii. Apoyar al Instituto FONACOT en el análisis de capacidad y recomendación de tecnología e infraestructura para nuevos proyectos.
- iii. El prestador del servicio realizará y documentará cada una de las actividades de administración :
 - a. Altas, Bajas y Cambios de Usuarios.
 - b. Administración de Perfiles y privilegios de Acceso.
 - c. Altas, Bajas o cambios en file systems utilizados por GRP-SAP.
 - d. Escalamiento de Eventos mediante matriz establecida entre las partes.

3.4. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SAP GRP, Y LICENCIAMIENTO PARA SAP SUCCESSFACTORS

El objetivo de este servicio es que Instituto FONACOT tenga el derecho a las actualizaciones que genera periódicamente SAP, fabricante y dueño intelectual del sistema GRP-SAP, a través del pago de 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 igual forma se actualiza el sistema conforme a la legislación nacional y a las diferentes disposiciones y reglas emitidas por el Gobierno Mexicano y otras entidades, lo que ayuda a mantener el sistema con los mejores estándares de calidad.

El Instituto FONACOT podrá acceder a las adecuaciones del software base de SAP para el cumplimiento de los lineamientos que la Secretaría de Administración Tributaria (SAT) emitió, que en la primera etapa solo las personas morales estarán obligadas tanto al uso del buzón tributario como a la instrumentación de la contabilidad electrónica. Las personas morales, además de la balanza de comprobación, deberán proporcionar al SAT su catálogo de cuentas, que es una lista de las cuentas de balance de activo, de pasivo, de capital y de resultados del Instituto.

El Servicio del Soporte y Mantenimiento del Licenciamiento para el uso del Software SAP, debe considerar el siguiente número de licencias, que son las que actualmente utiliza el INFONACOT:

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Licencias del software SAP versión 6.0, para usuarios profesionales con base de datos Oracle	200
SAP Manager Self-Service User	70
Licencia de Desarrollo	1
Licencia Nómina para 1175 empleados	3 bloques de 500
Licencia TRM Treasury Risk Management	10 bloques

Debe considerarse incluir el licenciamiento de la Base de Datos Oracle necesario, exclusivo para el software SAP (versión "Runtime").

x 1 ✓

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

3.5. SERVICIO DE LICENCIAMIENTO BAJO ESQUEMA SAAS PARA SAP SUCCESSFACTORS

El objetivo de este servicio es que Instituto FONACOT cuente con el derecho de utilización de la plataforma SAP Successfactors utilizado por la Dirección de Recursos Humanos en el Sistema para la Gestión del Talento y Administración de Recursos Humanos.

DESCRIPCIÓN	USUARIOS
Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos	1,190
Administrador del Sistema	10
Establecimiento de Objetivos y métricas de desempeño	100

4. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la ejecución de los servicios de Servicio de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, Administración de Infraestructura del Software SAP, Soporte y Mantenimiento de Licencias GRP SAP, y Licenciamiento de SAP Successfactors, en operación en el INFONACOT, el Prestador de Servicios deberá asignar un equipo base de trabajo durante la vigencia del contrato definido más adelante en este anexo, la demanda generada para cada recurso queda bajo la responsabilidad del Administrador del Contrato. Los niveles de experiencia se definen a continuación:

Consultor junior:

- 2 años de experiencia continua en proyectos relacionados con la tecnología asignada.
- Colaborar en diseño de soluciones basadas en procesos, casos de pruebas, requerimientos funcionales y no funcionales.
- Responsable de generar la documentación, ejecución de pruebas unitarias e integrales.
- Implementar las soluciones descritas en los planos de negocio (blueprints).
- Soporte a las actividades de consultores senior.

Consultor senior:

- 4 años de experiencia continua en proyectos relacionados con la tecnología
- Responsable de diseñar las soluciones basadas en procesos, los casos de pruebas y mapas de integración con otras soluciones de negocio.
- Responsable de crear y validar los planos de negocio (blueprints) con áreas correspondientes.
- Responsable de visualizar y documentar escenarios futuros de escalabilidad, flexibilidad e integración.

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Con base en los niveles de experiencia descritos anteriormente, los perfiles requeridos para ejecutar el servicio solicitado son:

Perfil	Nivel de experiencia	Conocimiento	Cantidad
Consultor BASIS. Con especialidad en las bases de datos: Oracle y/o plataforma HANA	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación BASIS, con especialidad en las bases de datos que se indican. Instalación, configuración a nivel BASE y administración técnica de los aplicativos, Manejo de seguridad de los sistemas a SAP, a nivel Usuarios, Roles, Perfiles. SAP ECC, , BW/BO SO Windows Server y/o Linux SUCE Integración con otras plataformas transaccionales.	2
Consultor módulo MM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. industrial o afín. Con certificación en los módulos MM Administración de materiales (Inventarios, requisiciones y compras)	1
Consultor FI-GL-AP-AR-AM-CO, TR	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con certificación en FI Contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, ordenes internas, tesorería, control, contabilidad de centros de costos, contabilidad de centros de beneficio y gestión de Activos Fijos.	3
Consultor FM	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con certificación en FM Presupuestación Clásica FI- FM Traslados Derivaciones y Validaciones.	1



“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Perfil	Nivel de experiencia	Conocimiento	Cantidad
Consultor de Recursos Humanos RH	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con certificación en HCM Estructuras Administración de Infotipos Relación con Nomina Reclutamiento Capacitación Gestión de Talento	1
Consultor Gastos de Viaje	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con experiencia comprobable de acuerdo con el nivel de perfil para este módulo Contabilidad general, contabilidad de centros de costos, recursos humanos y gastos de viaje	1
Consultor TRM (Treasury & Risk Management)	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en TRM. Manejo de deuda e inversiones en el módulo.	1
Desarrollador ABAP con experiencia en FI/FM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con Certificación en desarrollo ABAP. Manejo de BADI, BAPI, user-exits, smartforms, sapscripsts, objetos, webdynpros	1



“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Perfil	Nivel de experiencia	Conocimiento	Cantidad
Desarrollador ABAP con experiencia en HCM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en desarrollo ABAP. Conocimientos comprobables en procesos de recursos humanos, manejo de posiciones, infotipos, nómina Manejo de BAPIS, BADIS, smartforms, sapscripts, objetos, webdynpros	1
Desarrollador ABAP con experiencia en MM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en desarrollo ABAP. Manejo de inventarios, Activo Fijo, Materiales, reserva, Pedidos, Contratos. Manejo de BADI, BAPI, user-exits, smartforms, sapscripts, objetos.	1
PMO	Senior	Título o cédula profesional de Maestría en Computación, Administración de Empresas o disciplinas afines. Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Gerente de Proyecto certificado como Project Management Professional y como SCRUM Master.	2
Auxiliar administrativo / documentador.	Junior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Gestión de proyectos y documentación en Solution Manager	3

El proceso de migración del SAP ECC 6.0 EhP7 a la versión S4/HANA esta planeada en junio de 2019 y se deberá considerar el equipo con los siguientes perfiles:

x

1

x



“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Perfil	Nivel de experiencia	Conocimiento	Cantidad
Consultor BASIS. Con especialidad en las bases de datos: Oracle y plataforma HANA	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación BASIS, con especialidad en las bases de datos que se indican. Instalación, configuración a nivel BASE y administración los aplicativos, Manejo de seguridad de los sistemas a SAP, a nivel Usuarios, Roles, Perfiles. SAP ECC, BW/BO SO Windows Server y/o Linux SUCE Integración con otras plataformas transaccionales.	1
Consultor FI-GL	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con certificación en FI Contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, ordenes internas, tesorería, control, contabilidad de centros de costos, contabilidad de centros de beneficio y gestión de Activos Fijos.	1
Consultor de Recursos Humanos RH	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con certificación en HCM Administración de Infotipos Relación con Nomina Reclutamiento Capacitación Estructuras	1
Consultor TRM (Treasury & Risk Management)	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en TRM. Manejo de deuda e inversiones en el módulo.	1

7

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Perfil	Nivel de experiencia	Conocimiento	Cantidad
Desarrollador ABAP con experiencia en FI	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con Certificación en desarrollo ABAP. Manejo de BADI, BAPI, user-exits, smartforms, sapscripsts, objetos, webdynpros	1
Desarrollador ABAP con experiencia en HCM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en desarrollo ABAP. Conocimientos comprobables en procesos de recursos humanos, manejo de posiciones, infotipos, nómina. Manejo de BAPIS, BADIS, smartforms, sapscripsts, objetos, webdynpros	1
Desarrollador ABAP con experiencia en MM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con Certificación en desarrollo ABAP. Manejo de inventarios, Activo Fijo, Materiales, reserva, Pedidos, Contratos. Manejo de BADI, BAPI, user-exits, smartforms, sapscripsts, objetos.	1
Desarrollador ABAP FM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en desarrollo ABAP.	1
Consultor Workflow	Senior	Título o cédula profesional como Lic. n informática, Ing. en Computación o afín. Desarrollo SAP Netweaver Workflow	1
Auxiliar administrativo / documentador.	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Gestión de proyectos y documentación en Solution Manager	2

x
7
x

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Responsabilidades del Gerente de Proyecto PMO.

- Coordinar a cada uno de los consultores a su cargo.
- Realizar las funciones de canal formal de comunicación entre el **INFONACOT** y el Prestador del Servicio del servicio.
- Reportar al Administrador del Contrato o personal que este designe, el avance en la ejecución de los servicios, unidades de desarrollo para continuidad operativa, los nuevos proyectos y cualquier asunto o tema relacionado con el servicio objeto del presente documento.
- Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades y compromisos asignados al equipo de trabajo del Prestador de Servicio.
- Garantizar la calidad de las actividades y productos derivados de las mismas, así como su entrega en tiempo y forma.
- Recibir las órdenes de servicio por parte del Administrador del Contrato o personal que designe para la atención de nuevos proyectos generados por las áreas usuarias la identificación y asignación del personal solicitado.
- Resolver en conjunto con el Administrador del Contrato cualquier asunto que pueda poner en riesgo la correcta entrega de los servicios.

Los Prestadores de Servicios deberán presentar su propuesta para los servicios referidos en el presente documento.

5. CONDICIONES DEL SERVICIO

El Prestador del Servicio debe mantener el 100% de equipo base asignado en instalaciones del **INFONACOT** y/o en sus instalaciones a no más de 10 km, de acuerdo con la demanda y disponibilidad del espacio físico del **INFONACOT**.

Será responsabilidad del Prestador de servicios la instalación de un enlace dedicado entre sus instalaciones y el centro de datos del INSTITUTO; el ancho de banda será de acuerdo a las necesidades de sus actividades y con una disponibilidad del 30%.

Para caso de que los recursos humanos permanezcan en instalaciones del Prestador del Servicio, se deberá demostrar su ocupación por medio de los reportes semanales de actividades a entregarse al Administrador del contrato o personal que este designe.

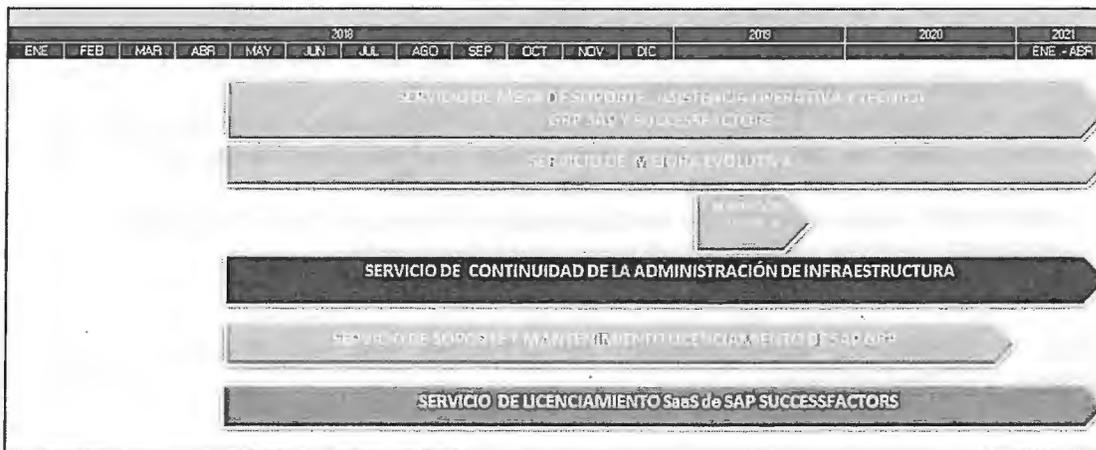
Se requiere que el Gerente de Proyecto PMO del Prestador del Servicio y un equipo mínimo de 4 consultores estén físicamente en el **INFONACOT**, este equipo podrá ir variando de acuerdo a la necesidad y solicitud del Administrador del Contrato.

7

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

PROGRAMA DE EJECUCIÓN Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Prestador de los Servicios deberá considerar como inicio del servicio el 1 de mayo del 2018 y fecha final del 30 de abril del 2021, en seguida el programa de ejecución considerado por el INFONACOT:



El lugar para la prestación de los servicios será la Oficina Central del INFONACOT ubicada en Av. Insurgentes Sur 452, Roma Sur, 06760 Ciudad de México, CDMX y/o en las oficinas del Prestador de Servicio Adjudicado

6. NORMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD CONFORME A LEY FEDERAL DE METROLOGIA Y NORMALIZACIÓN.

No Aplica.

7. VIGENCIA

Los servicios tendrán una duración efectiva de treinta y seis meses, del 1 de mayo del 2018 al 30 de abril del 2021.

8. ENTREGABLES

SERVICIO DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE SAP, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS, EN OPERACIÓN EN EL INFONACOT Al día hábil siguiente de la notificación de adjudicación, el Administrador del Contrato proveerá al Prestador del Servicio los formatos que deberá utilizar en la generación de los entregables para liberar los pagos relacionados a sus servicios.

7

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Los entregables son los siguientes:

- Reportes semanales, mensuales y trimestrales, en forma física y electrónica.
- Código derivado u órdenes de transporte de las actividades propias del servicio en el ambiente de desarrollo, calidad y productivo del sistema correspondiente.
- Documentación de los procesos de negocio en Solution Manager
- Configuración de los sistemas en el ambiente productivo funcionando correctamente, de acuerdo con las modificaciones y mejoras definidas.
- Cartas de aceptación de los entregables firmadas por el PMO encargado de la supervisión del contrato y tendrán un plazo de 5 (cinco) días naturales a efecto de que el Administrador del Contrato se pronuncie sobre la aceptación o rechazo de los servicios.
- Documentación necesaria para cumplir con los procesos de Gobierno de TI de la DGTI (liberaciones a producción, incidentes, cambios, etc.) de los servicios proporcionados

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SAP GRP, Y LICENCIAMIENTO PLATAFORMA SUCCESSFACTORS.

Una vez asignado el servicio, el proveedor deberá entregar en un plazo no mayor de 15 días hábiles al Administrador del Contrato, el documento que acredite el pago anual del mantenimiento, derechos de actualización y nuevas versiones del software SAP.

Para los 2 años restantes el proveedor deberá entregar la factura del siguiente periodo, en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores al vencimiento del soporte del año inmediato anterior, al administrador del contrato.

Los entregables descritos anteriormente se presentaran al Administrador del Contrato para efectos de pago de la factura por los servicios prestados.

9. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Los niveles de servicio (SLA's por sus siglas en inglés) estarán definidos de acuerdo a la siguiente tabla:

Servicio	Descripción	Actividades
Soporte a la SGTIC	Recibir, documentar, priorizar y ejecutar los requerimientos tecnológicos relacionados con la continuidad operativa.	Proveer transferencia de conocimiento operativo de cada mejora evolutiva, Recibir y documentar errores en las aplicaciones. Responder preguntas a usuarios sobre los sistemas productivos. Dar soporte a las áreas de servicios informáticos y de



“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Servicio	Descripción	Actividades
		tecnología.
Corrección de incidentes	Recuperar el funcionamiento correcto de un sistema productivo SAP después de un incidente o problema, mediante una solución permanente o provisional mientras se diseña la corrección definitiva. Todo en cumplimiento de los procesos de gestión de la SGTIC (por ejemplo, la gestión de cambios y liberaciones).	Corregir errores de lógica o de sistema. Conducir las prácticas de análisis causa raíz. Documentar las soluciones.
Mejora continua	Analizar y detectar posibles mejoras a los sistemas productivos SAP actuales, siempre y cuando sean aplicables solo en funcionalidades existentes.	Cumplimientos regulatorios. Mejorar el desempeño. Soporte a nuevas versiones de Software base (sistemas operativos, bases de datos, navegadores, etc).

Las actividades en la columna de Actividades son enunciativas más no limitativas.

Soporte a la SGTIC

El soporte de mantenimiento y continuidad se mantendrá mediante reuniones y reportes periódicos como se explica a continuación:

Reuniones semanales

El Prestador del Servicio deberá organizar reuniones semanales para dar control y seguimiento a los requerimientos de la mejora evolutiva e identificación de riesgos, de manera enunciativa mas no limitativa se deberán revisar los siguientes temas:

- Estatus general de los sistemas SAP
- Reporte de actividades abiertas y cerradas.
- Corrección de errores en los sistemas.
- Riesgos identificados y planes de mitigación.
- Estatus de proyectos de mantenimiento y resolución de incidentes.

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Reportes semanales

El Prestador del Servicio deberá generar reportes cada semana con los siguientes apartados, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Estatus general de los sistemas SAP
- Reporte de actividades abiertas y cerradas.
- Reporte de utilización de recursos.
- Reporte de mejora continua.
- Corrección de errores en los sistemas.
- Riesgos identificados y planes de mitigación.

La fecha límite para la entrega de este reporte al Administrador del Contrato, será al día hábil siguiente al término de la semana.

Reportes mensuales

El Prestador del Servicio deberá gestionar una reunión mensual con el Administrado del contrato o personal que este designe para reportar los siguientes puntos en forma consolidada (cuadro de mando ejecutivo), de manera enunciativa mas no limitativa:

- Actividades abiertas sin resolver que puedan impactar en los SLA's establecidos.
- Revisión, estado y entrega de documentación de manera física y electrónica.
- Estatus de proyectos de mantenimiento y resolución de incidentes.
- Acuerdos y puntos de controversia que requieran ser escalados.

La fecha límite para la entrega de este reporte al Administrador del Contrato, será a los tres días hábiles posteriores al término del mes.

Reportes trimestrales

El Prestador del Servicio deberá gestionar una reunión trimestral con el Adminsitrador del Contrato para reportar los siguientes puntos en forma consolidada (cuadro de mando ejecutivo), de manera enunciativa mas no limitativa:

- Revisión de SLA's con el Administrador del Contrato.
- Revisión, estatus y entrega de documentación a manera de carpeta física y electrónica.
- Reportes de métricas, soporte a desviaciones, consolidado de incidentes.
- Temas generales que requieran decisiones sobre el método de trabajo.

La fecha limite para la entrega de este reporte, será a los cinco días hábiles posteriores al término del trimestre.

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Niveles de servicio para los reportes

Tipo	SLA	Penalización
Reporte semanal	No entregado en la fecha indicada o con el contenido mínimo definido anteriormente.	1% del valor de la factura del mes por cada 1 día de atraso natural
Reporte mensual	No entregado en la fecha indicada o con el contenido mínimo definido anteriormente.	1% del valor de la factura del mes por cada día de atraso natural
Reporte trimestral	No entregado en la fecha indicada o con el contenido mínimo definido anteriormente.	1% del valor de la factura del mes por cada día de atraso natural
Reincidencias	En caso de acumular tres o más veces en no cumplimiento del SLA	5% adicional de la factura del mes por cada reporte omitido

Corrección de incidentes

La recepción de los incidentes se priorizará de acuerdo con la siguiente tabla:

Prioridad	Descripción
Muy Alta	El problema ha causado la imposibilidad de continuar trabajando completa e inmediata, afectando procesos de negocio críticos o a un grupo completo de usuarios tales como: un departamento completo, localidad, sucursal, línea de negocio o clientes externos. No existe alternativa disponible.
Alta	Un proceso de negocios es afectado de tal forma que exista una severa degradación de sus funciones, un grupo de usuarios está afectado o un usuario crítico está afectado. Pueden existir alternativas de trabajo; sin embargo, no son sostenibles de manera fácil.
Media	Un proceso de negocios es afectado de tal forma que exista falta de disponibilidad de funciones para los usuarios finales o la calidad del servicio en el sistema se ve degradada. Puede existir alternativas de trabajo.
Baja	El proceso tiene un bajo impacto en la operación del negocio y su atención y solución puede ser calendarizada; existen alternativas de trabajo. Principalmente se tratan de requerimientos de servicio y no de incidentes o fallas en el sistema.

Tiempos de respuesta para incidentes

Prioridad	TRI	TMP
Muy Alta	1 hrs. Naturales	8 hrs. Naturales
Alta	1 hr. Hábil.	8 hrs. Hábiles
Media	1 hr. Hábil	24 hrs. Hábiles
Baja	1 hr. hábil	36 hrs. Hábiles

TRI – Tiempo de respuesta inicial. Intervalo de tiempo para dar una respuesta al cliente sobre el incidente que reporta.



“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

TMP – Tiempo Máximo de Procesamiento. Intervalo de tiempo para solucionar el incidente ya sea mediante una solución alterna o definitiva.

El horario para atención de incidentes será de lunes a viernes de 8:30 a 20:00 hrs y sábados de 09:00 a las 17:00 hrs

Los tiempos de respuesta aplican a partir de la recepción del incidente de parte de la mesa de servicio del INFONACOT.

Penalización de la resolución de incidentes

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 aplicará sobre el total mensual del servicio por concepto; el porcentaje de calidad de servicio se calculará por medio de la fórmula:

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

Dónde:

TI es el número total de incidentes registrados.

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

Dicha penalización no deberá rebasar el monto de la garantía de cumplimiento

Mejora continua.

En este apartado el Prestador del Servicio deberá estar involucrado en el análisis y generación de propuestas para mejoras en las aplicaciones productivas SAP.

Tipo	Definición
Rendimiento	Se identifican actividades que mejorarían sustancialmente el rendimiento de una o varias aplicaciones productivas SAP.

Handwritten mark resembling a '7' with a checkmark below it.

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Tipo	Definición
Software base	Se requiere que las aplicaciones productivas SAP sean soportadas en nuevas versiones de sistema operativo (ya sea versiones completas o incrementales, por ejemplo, un <i>support package</i> o <i>enhancement package</i>), bases de datos, capa de integración o de servidor de aplicaciones.
Regulatorios	Se ha identificado un cambio o mejora dentro de las aplicaciones productivas SAP que es requerido por normas de cumplimiento regulatorio, siempre y cuando no implique nuevas funcionalidades (por ejemplo, una validación, un nuevo campo de usuario, etc.).
Seguridad	Se ha identificado un incidente o problema de seguridad en una aplicación productiva SAP que se puede resolver sin el desarrollo de nuevas funcionalidades (por ejemplo, soporte a encriptación de bases de datos, cambios en el esquema de validación de usuario, etc.).

Niveles de servicio para mejora continua

Tipo	SLA	Penalización
Tiempo de atención	Número de requerimientos de las áreas usuarias de mejora continua cuyo tiempo de atención tuvo una desviación de más del 15% sobre el plan de trabajo del requerimiento.	0.5% del valor de la factura del mes por cada requerimiento.
Porcentaje de mejora continua	Porcentaje del tiempo total de los recursos asignados al proyecto dedicado a requerimientos de mejora continua < 15% (medido mensualmente).	1% del valor de la factura cada mes.
Documentación	Porcentaje de requerimientos de mejora continua al mes documentados <= 90%.	0.5% del valor de la factura del mes por requerimiento
Auditoría	Número observaciones de auditoría interna del INFONACOT relacionadas con cumplimiento regulatorio o de seguridad de la información asignadas a aplicativos productivos SAP que no fueron atendidas en tiempo y forma (durante la duración del contrato) > 2. La prioridad de atención de las observaciones las determinará el Administrador del Contrato .	1% del valor de la factura del mes por evento. Y serán acumulables en tanto no sean atendidas

En caso de que el Prestador del Servicio demuestre una ocupación mayor del 85% en continuidad operativa, no se penalizarán los rubros de porcentaje de mejora continua ni auditoría.





“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

10. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

El administrador del contrato será el titular de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación el Lic. Javier Jimenez Jimenez quien a través del titular de la Dirección de Tecnologías de Información el Lic. Angel Antonio Gascon Loeza serán responsables de supervisar, coordinar y administrar la prestación del servicio.

11. GARANTIA DE CUMPLIMIENTO

El licitante ganador deberá garantizar el fiel y exacto cumplimiento del contrato, mediante fianza expedida por Institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establecen los artículos 48 Fracción II y 49 Fracción II de LAASSP y el artículo 87 de El Reglamento por el importe del 10% (Diez por ciento) del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, debiendo ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada deberá realizarse conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la cual deberá entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, cita en Avenida Insurgentes Sur No. 452 1° Piso, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06760.

La no entrega de la garantía es motivo de rescisión del contrato.

12. FORMA DE PAGO

Para el servicio de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, y Administración de la Infraestructura del Software, el modo de pago es a mes vencido y corresponderá al total del costo derivado de los servicios de los consultores del equipo base presentado, menos las penalizaciones correspondientes a los niveles de servicio, mismas que podrán ser acumulables.

Para los servicios de Soporte y Mantenimiento de Licencias GRP SAP, y Licenciamiento de SAP Successfactors, el modo de pago será contra la presentación de la factura por parte del proveedor de servicios que soporte el pago ante el fabricante SAP, así como con su factura ante el Instituto FONACOT.

13. PERFIL DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

Los Prestadores del Servicio deberán trabajar bajo los siguientes modelos:

Modelo	Modelo Rector
Administración de Proyectos	PMBOK®
Madurez de Procesos para Soporte de Soluciones Tecnológicas	CMMI-SVC versión 1.3, Nivel de Madurez 3
Metodologías	SAP (ASAP 8.0)

Handwritten mark resembling the number '7' with a checkmark below it.

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Como parte de su Propuesta Técnica, los Prestadores del Servicio deberán presentar al **INFONACOT**, la documentación que avale que se cumple con lo siguiente:

a. EXPERIENCIA REQUERIDA

(En el presente estudio de mercado no hace falta la entrega de ningún documento de los que se relacionan a continuación, ya que éstos se presentarán hasta que se realice el procedimiento de contratación correspondiente)

Ser una empresa constituida conforme a las leyes mexicanas, que su giro se refiera a proporcionar servicios en el ramo de Tecnologías de Información.

Se deberán presentar copias de contratos en el cual se demuestre que proporciona y ha proporcionado proyectos similares a los servicios solicitados del sistema SAP, algunos de los contratos deberán haber sido para servicios para Sector Público y/o del Sector Financiero en México, (de los cuales tres deben de ser de clientes diferentes) y cuya vigencia sea:

- Mayor a un año
- Que se encuentren vigentes o que hayan sido concluidos hace no más de cinco (5) años
- Referencia o contacto del cliente (nombre, cargo, teléfono y/o correo electrónico)

Se deberán presentar actas de conclusión de proyectos de clientes (puede ser liberación de fianza y/o garantía de cumplimiento), de los cuales al menos algunos deben ser de clientes diferentes, considerando los siguientes datos:

- Nombre del Proyecto
- Breve Descripción del Proyecto
- Referencia o contacto del cliente (nombre, cargo, teléfono y/o correo electrónico)

Se deberán presentar copias de contratos, con los cuales se demuestre que proporciona servicios de infraestructura a sistemas SAP en instituciones públicas en México.

El Prestador del Servicio deberá presentar una copia simple del documento, que acredite que cuenta con la certificación vigente de SAP Socio de Experiencia (SAP Partner of Expertise PCOE por sus siglas en inglés).

El Prestador del Servicio deberá presentar una copia simple del certificado que lo acredite como Socio SAP AMS (SAP Application Management System))

El Prestador del Servicio deberá presentar Carta original, bajo protesta de decir verdad, en la que manifieste que es socio de negocios del fabricante del software SAP.

El Prestador del Servicio deberá presentar certificado de CMMi 1.3 SVC Nivel de Madurez 3, emitido por el CMMi Institute.

El **INFONACOT** se reserva el derecho de poder contactar a cualquiera de los clientes contenidos en esa lista para validar la veracidad y validez de la referencia. Será motivo de descalificación la falta de dichos documentos.

“ANEXO TÉCNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

CALIFICACIÓN DE PERSONAL

El Prestador de los Servicios deberá presentar el currículum de cada uno de los recursos asignados para los servicios requeridos dentro de la partida única, así como las evidencias de la experiencia y conocimientos mencionados mediante los certificados y documentación correspondiente.

Es requisito indispensable que, para el caso de los conocimientos solicitados en cada perfil, el Prestador del Servicio acredite para cada recurso asignado, la certificación avalada por la entidad correspondiente.

En los casos de experiencia se deberá de mencionar claramente:

1. Nombre del proyecto.
2. Breve descripción del proyecto.
3. Puesto o rol ejercido en el proyecto.
4. Referencia o contacto del cliente (nombre, cargo, teléfono y/o correo electrónico).

La Gerencia del Servicio del **INFONACOT**, realizará la evaluación de los recursos bajo los criterios establecidos en la sección Ejecución de los Servicios. Pudiendo verificar la veracidad de la información proporcionada por el Prestador del Servicio. El **INFONACOT** se reserva el derecho de hacer una evaluación técnica, mediante revisión de documentos y entrevistas con los recursos propuestos por el Prestador del Servicio, en caso de considerarlo necesario, así como de verificar mediante llamada telefónica o correo electrónico con las referencias.

b. EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO

Se requiere que el Prestador de Servicio participante compruebe contar con experiencia en proyectos similares concluidos exitosamente, presentando copia simple de los contratos a que haga referencia y/o acta de proyecto en donde se describa el alcance de los servicios.

Para la propuesta técnica es requisito que el Prestador del Servicio entregue copia simple del documento vigente (certificado) que avale el nivel solicitado e impresión de la página del CMMI Institute donde se muestre que cumple con el certificado vigente y el nivel de madurez solicitado.

El Prestador del Servicio participante debe de contar con una oficina de administración de proyectos especializada, con al menos 3 recursos certificados como Project Management Professional vigente por el PMI. Debiendo presentar para su comprobación 3 certificados emitidos por el Project Management Institute.

Adicionalmente, el Prestador del Servicio participante debe de contar con un mínimo de 3 recursos certificados en ITIL que cuenten con al menos el nivel Foundation. En el caso de las certificaciones solicitadas por cada perfil, se debe acreditar con la certificación emitida por la entidad que avale lo solicitado.

14. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El plazo para la suspensión del servicio será de 10 días hábiles, previa notificación por escrito.

7

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

15. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El Prestador del Servicio garantizará durante la vigencia del contrato, el pago de los daños que por causas imputables a la mano de obra de su personal pueda causar a los sistemas, equipos e instalaciones en general y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización. Mediante una póliza de responsabilidad civil cuyo monto será de cuando menos \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.). La cual deberá ser entregada al día hábil siguiente de la firma del contrato.

El Prestador del Servicio será responsable de los daños y perjuicios que éste o su personal o empleados ocasionen directa o indirectamente al INFONACOT, así como, en su caso, a los bienes muebles o inmuebles de su propiedad, por los hechos, actos u omisiones en que incurra, en caso de negligencia, impericia, dolo, mala fe o por no guardar la confidencialidad de la información proporcionada y el mal uso que de ésta haga, en relación con el cumplimiento del objeto materia del presente contrato.

Asimismo, se compromete a responder de la calidad de los servicios, así como asumir cualquier responsabilidad en que hubiere incurrido en los términos señalados en el presente contrato, de conformidad con lo previsto por el segundo párrafo del artículo 53 de la LAASSP.

En caso de que algún siniestro supere el monto de la Póliza requerida, el prestador del servicio se hará cargo de la totalidad de los gastos que este llegue a generar.

16. FORMATO COTIZACIÓN

Instrucciones: El Prestador del Servicio deberá ofertar un precio basado en la Cantidad de Consultores x Costo Unitario / Por Hora y por día. Así como el resultado de esta propuesta, dar una proyección por la vigencia del contrato (Sin IVA y con IVA).

Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, y Administración de la Infraestructura del Software SAP del Instituto FONACOT

Perfil	Nivel de experiencia	Cantidad	Costo unitario Sin IVA (x Hora)	Total, por día Sin IVA (8 horas.)
Consultor BASIS. Con especialidad en las bases de datos: Oracle y/o plataforma HANA	Senior	2		
Consultor módulo MM	Senior	1		
Consultor FI-GL-AP-AR-AM-CO, TR	Senior	3		
Consultor FM	Senior	1		
Consultor de Recursos Humanos RH	Senior	1		
Consultor Gastos de Viaje	Senior	1		
Consultor TRM (Treasury & Risk Management)	Senior	1		
Desarrollador ABAP con experiencia en FI/FM	Senior	1		

x 7 x



“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Perfil	Nivel de experiencia	Cantidad	Costo unitario Sin IVA (x Hora)	Total, por día Sin IVA (8 horas.)
Desarrollador ABAP con experiencia en HCM	Senior	1		
Desarrollador ABAP con experiencia en MM	Senior	1		
PMO	Senior	2		
Auxiliar administrativo / documentador.	Junior	3		
			SUBTOTAL	

Proyección por la vigencia de 36 meses de contrato sin IVA.

\$ XXX,XXX,XXX.00. MONTO EN LETRA pesos (00/100) M.N

Proyección por la vigencia de 36 meses de contrato incluyendo IVA.

\$ XXX,XXX,XXX.00. MONTO EN LETRA pesos (00/100) M.N

Iniciativa Migración GRP ECC 6.0 EhP/ a S4/HANA (EJERCICIO 2019)

Perfil	Nivel de experiencia	Cantidad	Costo unitario Sin IVA (x Hora)	Total, por día Sin IVA (8 horas.)
Consultor BASIS. Con especialidad en las bases de datos: Oracle y/o plataforma HANA	Senior	1		
Consultor FI-GL	Senior	1		
Consultor de Recursos Humanos RH	Senior	1		
Consultor TRM (Treasury & Risk Management)	Senior	1		
Desarrollador ABAP con experiencia en FI	Senior	1		
Desarrollador ABAP con experiencia en HCM	Senior	1		
Desarrollador ABAP con experiencia en MM	Senior	1		
Desarrollador ABAP con experiencia en FM	Senior	1		
Consultor Workflow	Senior	1		
Auxiliar administrativo / documentador.	Junior	2		
			SUBTOTAL	

x 7

x

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

Proyección Iniciativa de Migración del GRP ECC 6.0 EhP7 a S4/HANA sin IVA.

\$ XXX,XXX,XXX.00. MONTO EN LETRA pesos (00/100) M.N

Proyección Iniciativa de Migración del GRP ECC 6.0 EhP7 a S4/HANA con IVA.

\$ XXX,XXX,XXX.00. MONTO EN LETRA pesos (00/100) M.N

Soporte y Mantenimiento de Licencias de GRP SAP.

Servicio	Cantidad	Costo Anual Sin IVA	Costo Sin IVA (2018-2021)
Soporte y Mantenimiento de Licencias de GRP SAP. (1 año)	3		
		SUBTOTAL SIN IVA	

Soporte y Mantenimiento de Licencias de GRP SAP por 3 años, sin IVA.

\$ XXX,XXX,XXX.00. MONTO EN LETRA pesos (00/100) M.N

Soporte y Mantenimiento de Licencias de GRP SAP por 3 años, con IVA.

\$ XXX,XXX,XXX.00. MONTO EN LETRA pesos (00/100) M.N

Licenciamiento de Plataforma SAP Successfactors.

Servicio	Cantidad	Costo Anual Sin IVA	Total Sin IVA (2018-2021)
Licenciamiento bajo esquema SaaS para Plataforma SAP Successfactors, para: <ul style="list-style-type: none"> • La Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos para 1,190 usuarios en total. • Usuarios con perfil de 'Administrador del Sistema', 10 usuarios • Usuarios con perfil 'Establecimiento de Objetivos y métricas de desempeño', 100 usuarios 	3		
		SUBTOTAL	

Licenciamiento de Plataforma SAP Successfactors por 3 años, sin IVA.

\$ XXX,XXX,XXX.00. MONTO EN LETRA pesos (00/100) M.N

Licenciamiento de Plataforma SAP Successfactors por 3 años, con IVA.

\$ XXX,XXX,XXX.00. MONTO EN LETRA pesos (00/100) M.N

Handwritten mark resembling a stylized '1' or '7' with a checkmark at the bottom right.

“ANEXO TECNICO PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT”

GLOSARIO

- BATCH** Un proceso es batch cuando se realiza de forma secuencial y automática por el ordenador. En un entorno PC, este tipo de programas se identifica por la extensión del programa asociado.
- GRP** (GOVERNMENT RESOURCE PLANNING); Por sus siglas en inglés, se traduce como Sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales, es sinónimo a ERP.
- PMI** El Project Management Institute (PMI) es una organización internacional sin fines de lucro que asocia a profesionales relacionados con la Gestión de Proyectos. Desde principios de 2011, es la más grande del mundo en su rubro, dado que se encuentra integrada por más de 380.000 miembros en cerca de 170 países
- ITIL** La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library), es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del Prestador del Servicio y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.
- SLA** Un acuerdo de nivel de servicio o Service Level Agreement, también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un Prestador del Servicio de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El SLA es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el SLA establece la relación entre ambas partes: Prestador del Servicio y cliente. Un SLA identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del Prestador del Servicio, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa.
También constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad.
- SAAS** De sus siglas en ingles, Software as a Service es un modelo de distribución de software donde el software y los datos se alojan en servidores del proveedor y se accede con un navegador web a través de Internet
- SAPs** Los SAPS (SAP Application Performance Standard) es una unidad de medida creada por SAP que equivale a 2.400 transacciones SAP basadas en el módulo de SAP SD (Sales and Distribution). Según documentación SAP, el número de SAPS obtenidos debería ser verificado en las tablas de referencia para obtener los valores en CPU, memoria y espacio de base de datos.

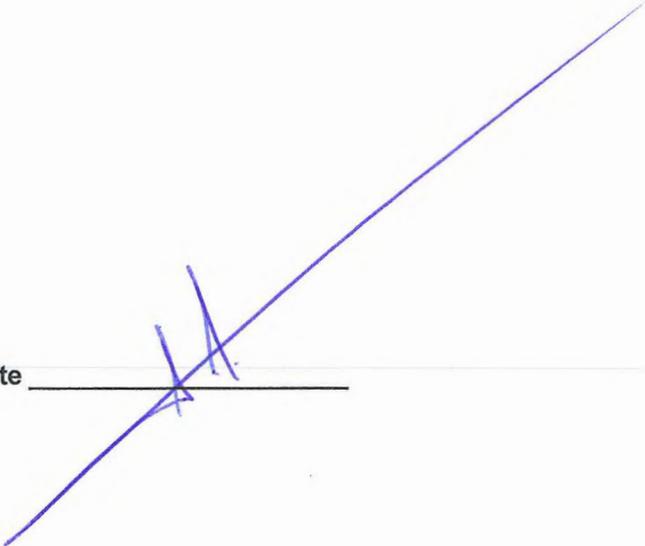

Javier Jiménez Jiménez
Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación

ANEXO 2

FORMATO COTIZACIÓN- PROPUESTA ECONÓMICA

El presente Anexo consta de 33 páginas, que van numeradas de la 01 a la 33, y el Formato Cotización-Propuesta Económica se encuentra de las páginas 26 a la 29, anexo que una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del Contrato No. I-SD-2018-107.

Vo.Bo. del Área Requirente _____





NASOFT
NORTH AMERICAN SOFTWARE

"TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT"

Ciudad de México, a 16 de marzo de 2018.

Lic. Javier Jiménez Jiménez
Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Av. Insurgentes Sur No 452, 2º Piso, Col. Roma Sur,
Del. Cuauhtémoc, CP. 06760
Presente.

Por medio del presente y atención a la solicitud de Información / Cotización publicada, mediante oficio No. SGTI.094.03.2018 para la contratación de los SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT", adjunto sírvase encontrar la cotización de mi representada, la empresa North American Software S.A.P.I. de C.V. (NASOFT), misma que considera los alcances y especificaciones del Anexo Técnico de los servicios en mención

La presente cotización se entrega con fines de estudio de mercado, la cual no establece compromiso comercial con el INFONACOT y mi presentada.

Sin otro en particular agradezco de antemano la atención prestada al presente.

Atentamente.

Lic. Diana Hilda Moreno González
Representante Legal
North American Software, S.A.P.I., de C.V.





Ciudad de México, 15 de Marzo de 2018

ANEXO TECNICO

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento incluye las especificaciones, características, alcances y restricciones que aplicarán a los servicios que se requieren contratar; "Servicio de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, Administración de Infraestructura del Software SAP, Soporte y Mantenimiento de Licencias GRP SAP, y Licenciamiento de SAP Successfactors, en operación en el INFONACOT".

ANTECEDENTES y SITUACIÓN DESEADA

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

El GRP-SAP representa el soporte automatizado para los servicios administrativos y financieros del INFONACOT, sirve de apoyo a las áreas sustantivas 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 INFONACOT, 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 y técnica 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 SAP-GRP, 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 continua del propio sistema, resulta más conveniente que el mismo se vea actualizado y fortalecido para un mejor manejo y eficacia de su aplicación, así como para la atención de los requerimientos de los Organismos y Entidades que regulan el INFONACOT.

De igual forma se requiere el servicio de continuidad del soporte, administración y operación de la infraestructura tecnológica para la ejecución de los sistemas SAP por lo que el Prestador del Servicio 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 SAP), enlace de comunicaciones a la red MPLS del INFONACOT y los servicios referidos en el presente Termino de Referencia para garantizar la operación de los sistemas SAP del INFONACOT conforme los niveles de calidad de servicio solicitados por el INFONACOT y durante la vigencia de este servicio.

Para tener derecho a las actualizaciones que genera periódicamente SAP, 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 igual forma se actualiza el sistema conforme a la legislación nacional y a las diferentes disposiciones y reglas emitidas por el Gobierno Mexicano y otras entidades, lo que ayuda a mantener el sistema con los mejores estándares de calidad.

Actualmente el INFONACOT tiene implementado el GRP de SAP para la gestión de sus recursos financieros, recursos materiales y recursos humanos (Nómina), aplicación mediante la cual soporta diversos procesos. Así como un sistema para la Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos donde realiza la gestión de los recursos humanos a nivel nacional sobre la plataforma Successfactors de SAP.

2. ALCANCE

OBJETIVOS DEL PROYECTO

El Instituto FONACOT requiere llevar a cabo la contratación de los servicios de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, Administración de la Infraestructura del Software SAP, Soporte y Mantenimiento de Licencias GRP SAP, y Licenciamiento de SAP Successfactors bajo esquema SaaS, para todos los módulos que se encuentren implementados en el INFONACOT; garantizar la operación, apoyo técnico, funcional y operativo a los procesos de negocio de las áreas sustantivas del INFONACOT.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La presente contratación está integrada por los servicios descritos a continuación:

No. de Servicio	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
1	Servicio para el soporte y asistencia operativa del GRP-SAP implementado para el INFONACOT	1	Servicio
2	Servicio para el mantenimiento y optimización de los procesos de negocio soportados en el INFONACOT por los sistemas GRP-SAP	1	Servicio
3	Servicio de soporte, administración y operación de la infraestructura para los sistemas GRP-SAP	1	Servicio



4	Servicio de soporte y Mantenimiento licenciamiento SAP GRP. Licenciamieto Successfactors.	1	Servicio
5	Servicio de Llicenciamieto Successfactors, bajo esquema SaaS	1	Servicio

El software SAP del INFONACOT sobre el que se generarán los servicios está conformado del siguiente conjunto de tecnologías y aplicativos que deberán ser soportados para su continuidad operativa.

Solución SAP	Versión Actual	Manejador BD
GRP	ERP 6.0 Ehp7	Runtime Oracle 11.g
SOLMAN	SAP SOLMAN 7.2	Runtime Oracle 11.g
BW	SAP BW	Runtime Oracle 11.g
NetWeaver	SAP NetWeaver 7.0	Runtime Oracle 11.g

Para las plataformas que se mencionan en la tabla anterior, se requieren servicios de soporte y mejoras a los procesos, a través de mejora continua, configuración y parametrización a la funcionalidad estándar de las soluciones SAP. Así como servicios de Soporte a la Infraestructura en la que reside el Software SAP del INFONACOT.

3.1. Servicio 1.- Servicio para el Soporte y Asistencia Operativa del GRP-SAP implementado en el INFONACOT

El objeto del servicio de Soporte y Asistencia Operativa del GRP-SAP 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".

Se deberá 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, fallas en la infraestructura de TI relacionada a GRP-SAP y SUCCESSFACTORS o falta de transferencia de conocimiento a los usuarios finales.

- i. Servicio de soporte funcional GRP-SAP y SUCCESSFACTORS en la resolución de incidentes y requerimientos que ayude con la continuidad de la operación, entendiéndose por operación el 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 de la optimización de procesos del GRP-SAP.
- 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.
- 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, el personal especializado dependiendo del servicio y asegurar los aspectos de calidad, avances, tiempos y riesgos de los servicios.
- xi. El Prestador de Servicios deberá utilizar el software institucional del Instituto FONACOT donde se registran los incidentes para el seguimiento y solución de los mismos. El INFONACOT proporcionará licencias y acceso a los consultores que integran el Soporte y Asistencia Operativa del prestador del servicio. Si se requiere, se realizará la transferencia de conocimiento al Prestador de Servicios para la utilización de esta herramienta.

El servicio de soporte y asistencia operativa atenderá las solicitudes de soporte y atención, por medio de "tickets los cuales serán ilimitados durante el mes, a los usuarios de los módulos implementados en los sistemas GRP-SAP.

Los módulos de SAP que se deberán considerar como parte de los servicios de Soporte y Asistencia Operativa son:

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



NASOFT
NORTH AMERICAN SOFTWARE

"TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT"

Al día hábil siguiente de la notificación de adjudicación se dará inicio a los servicios de Mesa de Soporte y Asistencia Operativa, habrá un periodo de transición con duración de sesenta (90) días naturales a fin de que el prestador del servicio conozca la operación del instituto FONACOT y a los usuarios clave que operan los sistemas GRP-SAP. El prestador del servicio tendrá la obligación de realizar esta transición en las instalaciones centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en el área metropolitana de la Ciudad de México, con los usuarios clave para conocer sus actividades y procesos dentro de los sistemas GRP-SAP. Durante este periodo de transición se acordarán los Niveles de Servicio o SLA's por sus siglas en inglés, en este periodo no habrá medición de SLA's ni aplicación de penas convencionales.

El horario de Servicio será de lunes a viernes de 8:30 a 20:00 hrs y sábados de 09:00 a las 17:00 hrs no incluye domingos y días festivos, solo en caso de ser necesario o requerido por el Instituto FONACOT con previo acuerdo entre las partes.

3.2. Servicio para el mantenimiento y optimización de los procesos de negocio soportados en el INFONACOT por los sistemas GRP-SAP

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.

El Prestador del Servicios, enviará Consultores certificados en los módulos que se requieran mejorar o implementar en el Instituto FONACOT, a fin de atender las mejoras evolutivas de las distintas áreas usuarias de los sistemas GRP-SAP.

El Prestador de 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.

- i. 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
- ii. 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 optimizaciones que se realicen al sistema en operación durante la vigencia del servicio.
- iii. Transferencia de conocimiento al Administrador del Contrato o personal que el designe 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.
- iv. Elaborar documentación (técnica y usuario) de cada mejora evolutiva 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.
- v. 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.



NASOFT
NORTH AMERICAN SOFTWARE

"TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT"

- vi. Desarrollo de nuevos reportes, desarrollos "Z", configuraciones, mejoras o implementaciones de nuevos módulos.
- vii. 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.

El prestador del servicio atenderá las solicitudes de mejoras evolutivas, mantenimientos o implementaciones de cualquier módulo de los sistemas GRP-SAP con los que cuenta el Instituto FONACOT.

Se trabajará mediante solicitudes que el Instituto FONACOT enviara al prestador del servicio, quien a su vez, asignará 1 consultor y/o desarrollador para su atención, siempre previa aceptación del plan de trabajo por el parte del usuario clave y del usuario solicitante y/o administrador del contrato .

En caso de ser necesario se podrá solicitar uno o varios Consultores Funcionales con especialidad en alguno de los módulos de los sistemas GRP-SAP que cuenta Instituto FONACOT para atender las solicitudes de los usuarios.

Así mismo deberá asegurar la mejora continua de los procesos de negocio, identificando nuevas funcionalidades o mejoras a las actuales y medir el impacto que se tendrá con el cambio, realizando la transferencia de conocimiento al administrador del contrato o personal que el designe.

La transferencia de conocimiento será impartida en las oficinas centrales del Instituto FONACOT ubicadas en el área metropolitana de la Ciudad de México, en caso de involucrar a personal ubicada en oficinas en el interior de la Republica el Instituto FONACOT se encargará del traslado y la logística para que asistan a la transferencia de conocimiento.

Dentro del alcance del servicio, el INFONACOT considera realizar la migración del SAP ECC 6.0 EhP7 a la versión S4/HANA.

3.3. 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:

- i. Proporcionar apoyo en el aseguramiento del servicio de los sistemas GRP-SAP en los diferentes módulos, y ambientes (producción, desarrollo, calidad, sandbox, etc.).
- ii. 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 el prestador del servicio y Administrador del Contrato.
- iii. Actualización y/o copias de mandantes de acuerdo a las necesidades y requerimientos del Instituto FONACOT.
- iv. El Prestador de los Servicios suministrará los Servicios de Operación indicados a continuación:



- a. Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de equipos de procesamiento de cómputo para los ambientes solicitados.
- b. Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de infraestructura de Almacenamiento y Respaldo.
- c. Administración, monitoreo, análisis, soporte y operación de los sistemas GRP-SAP del Instituto FONACOT.

Para las aplicaciones que funcionen en los sistemas SAP (incluyendo actualizaciones, mantenimientos y/o modificaciones realizadas durante la vigencia del servicio) se deberá realizar las siguientes actividades por parte del Prestador de los Servicios:

- i. 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
- ii. 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.
- iii. 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 alternativo o secundario conforme a lo solicitado por el Instituto FONACOT.
- iv. 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.
- v. 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.
- vi. Administración y soporte A NIVEL TÉCNICO (Basis) del Software SAP.

El Prestador 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.

- i. Mantener documentados y actualizados todos los procedimientos de gestión de los servicios y del soporte de administración y operación.
- ii. Apoyar al Instituto FONACOT en el análisis de capacidad y recomendación de tecnología e infraestructura para nuevos proyectos.
- iii. El prestador del servicio realizará y documentará cada una de las actividades de administración:
 - a. Altas, Bajas y Cambios de Usuarios.
 - b. Administración de Perfiles y privilegios de Acceso.
 - c. Altas, Bajas o cambios en file systems utilizados por GRP-SAP.
 - d. Escalamiento de Eventos mediante matriz establecida entre las partes.



3.4. Servicio de Soporte y mantenimiento de licencias SAP GRP, y licenciamiento para SAP SUCCESSFACTORS

El objetivo de este servicio es que Instituto FONAGOT tenga el derecho a las actualizaciones que genera periódicamente SAP, fabricante y dueño intelectual del sistema GRP-SAP, a través del pago de 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 igual forma se actualiza el sistema conforme a la legislación nacional y a las diferentes disposiciones y reglas emitidas por el Gobierno Mexicano y otras entidades, lo que ayuda a mantener el sistema con los mejores estándares de calidad.

El Instituto FONACOT podrá acceder a las adecuaciones del software base de SAP para el cumplimiento de los lineamientos que la Secretaria de Administración Tributaria (SAT) emitió, que en la primera etapa solo las personas morales estarán obligadas tanto al uso del buzón tributario como a la instrumentación de la contabilidad electrónica. Las personas morales, además de la balanza de comprobación, deberán proporcionar al SAT su catálogo de cuentas, que es una lista de las cuentas de balance de activo, de pasivo, de capital y de resultados del Instituto.

El Servicio del Soporte y Mantenimiento del Licenciamiento para el uso del Software SAP, debe considerar el siguiente número de licencias, que son las que actualmente utiliza el INFONACOT:

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Licencias del software SAP versión 6.0, para usuarios profesionales con base de datos Oracle	200
SAP Manager Self-Service User	70
Licencia de Desarrollo	1
Licencia Nómina para 1175 empleados	3 bloques de 500
Licencia TRM Treasury Risk Management	10 bloques

Debe considerarse incluir el licenciamiento de la Base de Datos Oracle necesario, exclusivo para el software SAP (versión "Runtime").

3.5. Servicio de licenciamiento bajo esquema SaaS para SAP SUCCESSFACTORS

El objetivo de este servicio es que Instituto FONACOT cuente con el derecho de utilización de la plataforma SAP Successfactors utilizado por la Dirección de Recursos Humanos en el Sistema para la Gestión del Talento y Administración de Recursos Humanos.

DESCRIPCIÓN	USUARIOS
Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos	1,190
Administrador del Sistema	10
Establecimiento de Objetivos y métricas de desempeño	100



4. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la ejecución de los servicios de Servicio de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, Administración de Infraestructura del Software SAP, Soporte y Mantenimiento de Licencias GRP SAP, y Licenciamiento de SAP Successfactors, en operación en el INFONACOT, el Prestador de Servicios deberá asignar un equipo base de trabajo durante la vigencia del contrato definido más adelante en este anexo, la demanda generada para cada recurso queda bajo la responsabilidad del Administrador del Contrato. Los niveles de experiencia se definen a continuación:

Consultor junior:

- 2 años de experiencia continua en proyectos relacionados con la tecnología asignada.
- Colaborar en diseño de soluciones basadas en procesos, casos de pruebas, requerimientos funcionales y no funcionales.
- Responsable de generar la documentación, ejecución de pruebas unitarias e integrales.
- Implementar las soluciones descritas en los planos de negocio (blueprints).
- Soporte a las actividades de consultores senior.

Consultor senior:

- 4 años de experiencia continua en proyectos relacionados con la tecnología
- Responsable de diseñar las soluciones basadas en procesos, los casos de pruebas y mapas de integración con otras soluciones de negocio.
- Responsable de crear y validar los planos de negocio (blueprints) con áreas correspondientes.
- Responsable de visualizar y documentar escenarios futuros de escalabilidad, flexibilidad e integración.

Con base en los niveles de experiencia descritos anteriormente, los perfiles requeridos para ejecutar el servicio solicitado son:

Perfil	Nivel de experiencia	Conocimiento	Cantidad
Consultor BASIS. Con especialidad en las bases de datos: Oracle y/o plataforma HANA	Senior	Título o cédula profesional como Lic. En Informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación BASIS, con especialidad en las bases de datos que se indican. Instalación, configuración a nivel BASE y administración técnica de los aplicativos, Manejo de seguridad de los sistemas a SAP, a nivel Usuarios, Roles, Perfiles. SAP ECC, , BW/BO SO Windows Server y/o Linux SUCE Integración con otras plataformas transaccionales.	2



"TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT"

Perfil	Nivel de experiencia	Conocimiento	Cantidad
Consultor módulo MM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. industrial o afín. Con certificación en los módulos MM Administración de materiales (Inventarios, requisiciones y compras)	1
Consultor FI-GL-AP-AR-AM-CO, TR	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con certificación en FI Contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, ordenes internas, tesorería, control, contabilidad de centros de costos, contabilidad de centros de beneficio y gestión de Activos Fijos.	3
Consultor FM	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con certificación en FM Presupuestación Clásica FI- FM, Traslados Derivaciones y Validaciones.	1
Consultor de Recursos Humanos RH	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con certificación en HCM Estructuras Administración de Infotipos Relación con Nomina Reclutamiento Capacitación Gestión de Talento	1
Consultor Gastos de Viaje	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con experiencia comprobable de acuerdo con el nivel de perfil para este módulo Contabilidad general, contabilidad de centros de costos, recursos humanos y gastos de viaje	1
Consultor TRM (Treasury & Risk Management)	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en TRM. Manejo de deuda e inversiones en el módulo.	1
Desarrollador ABAP con experiencia en FI/FM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con Certificación en desarrollo ABAP. Manejo de BADI, BAPI, user-exits, smartforms, sapscripts, objetos, webdynpros	1



"TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT"

Perfil	Nivel de experiencia	Conocimiento	Cantidad
Desarrollador ABAP con experiencia en HCM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en desarrollo ABAP. Conocimientos comprobables en procesos de recursos humanos, manejo de posiciones, infotipos, nómina Manejo de BAPIS, BADIS, smartforms, sapscripts, objetos, webdynpros	1
Desarrollador ABAP con experiencia en MM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en desarrollo ABAP. Manejo de inventarios, Activo Fijo, Materiales, reserva, Pedidos, Contratos. Manejo de BADI, BAPI, user-exits, smartforms, sapscripts, objetos.	1
PMO	Senior	Título o cédula profesional de Maestría en Computación, Administración de Empresas o disciplinas afines. Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Gerente de Proyecto certificado como Project Management Professional y como SCRUM Master.	2
Auxiliar administrativo documentador.	Junior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Gestión de proyectos y documentación en Solution Manager	3

El proceso de migración del SAP ECC 6.0 EhP7 a la versión S4/HANA está planeada en junio de 2019 y se deberá considerar el equipo con los siguientes perfiles:

Perfil	Nivel de experiencia	Conocimiento	Cantidad
Consultor BASIS. Con especialidad en las bases de datos: Oracle y plataforma HANA	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación BASIS, con especialidad en las bases de datos que se indican. Instalación, configuración a nivel BASE y administración los aplicativos, Manejo de seguridad de los sistemas a SAP, a nivel Usuarios, Roles, Perfiles. SAP ECC, BW/BO SO Windows Server y/o Linux SUCE Integración con otras plataformas	1



"TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT"

Perfil	Nivel de experiencia	Conocimiento	Cantidad
		transaccionales.	
Consultor FI-GL	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con certificación en FI Contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, ordenes internas, tesorería, control, contabilidad de centros de costos, contabilidad de centros de beneficio y gestión de Activos Fijos.	1
Consultor de Recursos Humanos RH	Senior	Título o cédula profesional como Contador Público, Lic. en Admón., Lic. en Informática o afín. Con certificación en HCM Administración de Infotipos Relación con Nomina Reclutamiento Capacitación Estructuras	1
Consultor TRM (Tresaurry & Risk Management)	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en TRM. Manejo de deuda e inversiones en el módulo.	1
Desarrollador ABAP con experiencia en FI	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con Certificación en desarrollo ABAP. Manejo de BADI, BAPI, user-exits, smartforms, sapscripts, objetos, webdynpros	1
Desarrollador ABAP con experiencia en HCM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en desarrollo ABAP. Conocimientos comprobables en procesos de recursos humanos, manejo de posiciones, infotipos, nómina. Manejo de BAPIS, BADIS, smartforms, sapscripts, objetos, webdynpros	1
Desarrollador ABAP con experiencia en MM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. En informática, Ing. en Computación o afín. Con Certificación en desarrollo ABAP. Manejo de inventarios, Activo Fijo, Materiales, reserva, Pedidos, Contratos. Manejo de BADI, BAPI, user-exits, smartforms, sapscripts, objetos.	1
Desarrollador ABAP FM	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afín. Con certificación en desarrollo ABAP.	1



Perfil	Nivel de experiencia	Conocimiento	Cantidad
Consultor Workflow	Senior	Título o cédula profesional como Lic. informática, Ing. en Computación o afin. Desarrollo SAP Netweaver Workflow	1
Auxiliar administrativo documentador.	Senior	Título o cédula profesional como Lic. en informática, Ing. en Computación o afin. Gestión de proyectos y documentación en Solution Manager	2

2 Responsabilidades del Gerente de Proyecto PMO.

- Coordinar a cada uno de los consultores a su cargo.
- Realizar las funciones de canal formal de comunicación entre el INFONACOT y el Prestador del Servicio del servicio.
- Reportar al Administrador del Contrato o personal que este designe, el avance en la ejecución de los servicios, unidades de desarrollo para continuidad operativa, los nuevos proyectos y cualquier asunto o tema relacionado con el servicio objeto del presente documento.
- Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades y compromisos asignados al equipo de trabajo del Prestador de Servicio.
- Garantizar la calidad de las actividades y productos derivados de las mismas, así como su entrega en tiempo y forma.
- Recibir las órdenes de servicio por parte del Administrador del Contrato o personal que designe para la atención de nuevos proyectos generados por las áreas usuarias la identificación y asignación del personal solicitado.
- Resolver en conjunto con el Administrador del Contrato cualquier asunto que pueda poner en riesgo la correcta entrega de los servicios.

Los Prestadores de Servicios deberán presentar su propuesta para los servicios referidos en el presente documento.

5. CONDICIONES DEL SERVICIO

El Prestador del Servicio debe mantener el 100% de equipo base asignado en instalaciones del INFONACOT y/o en sus instalaciones a nomas de 10 km, de acuerdo con la demanda y disponibilidad del espacio físico del INFONACOT.

Será responsabilidad del Prestador de servicios la instalación de un enlace dedicado entre sus instalaciones y el centro de datos del INSTITUTO; el ancho de banda será de acuerdo a las necesidades de sus actividades y con una disponibilidad del 30%.

Para caso de que los recursos humanos permanezcan en instalaciones del Prestador del Servicio, se deberá demostrar su ocupación por medio de los reportes semanales de actividades a entregarse al Administrador del contrato o personal que este designe.



Se requiere que el Gerente de Proyecto PMO del Prestador del Servicio y un equipo mínimo de 4 consultores estén físicamente en el INFONACOT, este equipo podrá ir variando de acuerdo a la necesidad y solicitud del Administrador del Contrato.

PROGRAMA DE EJECUCIÓN Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Prestador de los Servicios deberá considerar como inicio del servicio el 1 de abril del 2018 y fecha final del 31 de marzo del 2021, en seguida el programa de ejecución considerado por el INFONACOT:



El lugar para la prestación de los servicios será la Oficina Central del INFONACOT ubicada en Av. Insurgentes Sur 452, Roma Sur, 06760 Ciudad de México, CDMX y/o en las oficinas del Prestador de Servicio Adjudicado

6. NORMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD CONFORME A LEY FEDERAL DE METROLOGIA Y NORMALIZACIÓN.

No Aplica.

7. VIGENCIA

Los servicios tendrán una duración efectiva de treinta y seis meses, del 1 de abril del 2018 al 31 de marzo del 2021.

8. ENTREGABLES

SERVICIO DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE SAP, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP



SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS, EN OPERACIÓN EN EL INFONACOT al día hábil siguiente de la notificación de adjudicación, el Administrador del Contrato proveerá al Prestador del Servicio los formatos que deberá utilizar en la generación de los entregables para liberar los pagos relacionados a sus servicios.

Los entregables son los siguientes:

- Reportes semanales, mensuales y trimestrales, en forma física y electrónica.
- Código derivado u órdenes de transporte de las actividades propias del servicio en el ambiente de desarrollo, calidad y productivo del sistema correspondiente.
- Documentación de los procesos de negocio en Solution Manager
- Configuración de los sistemas en el ambiente productivo funcionando correctamente, de acuerdo con las modificaciones y mejoras definidas.
- Cartas de aceptación de los entregables firmadas por el PMO encargado de la supervisión del contrato y tendrán un plazo de 5 (cinco) días naturales a efecto de que el Administrador del Contrato se pronuncie sobre la aceptación o rechazo de los servicios.
- Documentación necesaria para cumplir con los procesos de Gobierno de TI de la DGTI (liberaciones a producción, incidentes, cambios, etc.) de los servicios proporcionados

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SAP GRP, Y LICENCIAMIENTO PLATAFORMA SUCCESSFACTORS.

Una vez asignado el servicio, el proveedor deberá entregar en un plazo no mayor de 15 días hábiles al Administrador del Contrato, el documento que acredite el pago anual del mantenimiento, derechos de actualización y nuevas versiones del software SAP.

Para los 2 años restantes el proveedor deberá entregar la factura del siguiente periodo, en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores al vencimiento del soporte del año inmediato anterior, al administrador del contrato.

Los entregables descritos anteriormente se presentarán al Administrador del Contrato para efectos de pago de la factura por los servicios prestados.

9. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Los niveles de servicio (SLA's por sus siglas en inglés) estarán definidos de acuerdo a la siguiente tabla:

Servicio	Descripción	Actividades
Soporte a la SGTIC	Recibir, documentar, priorizar y ejecutar los requerimientos tecnológicos relacionados con la continuidad operativa.	Proveer transferencia de conocimiento operativo de cada mejora evolutiva,



Servicio	Descripción	Actividades
		<p>Recibir y documentar errores en las aplicaciones.</p> <p>Responder preguntas a usuarios sobre los sistemas productivos.</p> <p>Dar soporte a las áreas de servicios informáticos y de tecnología.</p>
Corrección de incidentes	<p>Recuperar el funcionamiento correcto de un sistema productivo SAP después de un incidente o problema, mediante una solución permanente o provisional mientras se diseña la corrección definitiva. Todo en cumplimiento de los procesos de gestión de la SGTIC (por ejemplo, la gestión de cambios y liberaciones).</p>	<p>Corregir errores de lógica o de sistema.</p> <p>Conducir las prácticas de análisis causa raíz.</p> <p>Documentar las soluciones.</p>
Mejora continua	<p>Analizar y detectar posibles mejoras a los sistemas productivos SAP actuales, siempre y cuando sean aplicables solo en funcionalidades existentes.</p>	<p>Cumplimientos regulatorios. Mejorar el desempeño.</p> <p>Soporte a nuevas versiones de Software base (sistemas operativos, bases de datos, navegadores, etc).</p>

Las actividades en la columna de Actividades son enunciativas más no limitativas.

3 Soporte a la SGTIC

El soporte de mantenimiento y continuidad se mantendrá mediante reuniones y reportes periódicos como se explica a continuación:

4 Reuniones semanales

El Prestador del Servicio deberá organizar reuniones semanales para dar control y seguimiento a los requerimientos de la mejora evolutiva e identificación de riesgos, de manera enunciativa mas no limitativa se deberán revisar los siguientes temas:

- Estatus general de los sistemas SAP
- Reporte de actividades abiertas y cerradas.
- Corrección de errores en los sistemas.
- Riesgos identificados y planes de mitigación.
- Estatus de proyectos de mantenimiento y resolución de incidentes.



5 Reportes semanales

El Prestador del Servicio deberá generar reportes cada semana con los siguientes apartados, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Estatus general de los sistemas SAP
- Reporte de actividades abiertas y cerradas.
- Reporte de utilización de recursos.
- Reporte de mejora continua.
- Corrección de errores en los sistemas.
- Riesgos identificados y planes de mitigación.

La fecha límite para la entrega de este reporte al Administrador del Contrato, será al día hábil siguiente al término de la semana.

6 Reportes mensuales

El Prestador del Servicio deberá gestionar una reunión mensual con el Administrado del contrato o personal que este designe para reportar los siguientes puntos en forma consolidada (cuadro de mando ejecutivo), de manera enunciativa mas no limitativa:

- Actividades abiertas sin resolver que puedan impactar en los SLA's establecidos.
- Revisión, estado y entrega de documentación de manera física y electrónica.
- Estatus de proyectos de mantenimiento y resolución de incidentes.
- Acuerdos y puntos de controversia que requieran ser escalados.

La fecha límite para la entrega de este reporte al Administrador del Contrato, será a los tres días hábiles posteriores al término del mes.

7 Reportes trimestrales

El Prestador del Servicio deberá gestionar una reunión trimestral con el Adminsitrador del Contrato para reportar los siguientes puntos en forma consolidada (cuadro de mando ejecutivo), de manera enunciativa mas no limitativa:

- Revisión de SLA's con el Administrador del Contrato.
- Revisión, estatus y entrega de documentación a manera de carpeta física y electrónica.
- Reportes de métricas, soporte a desviaciones, consolidado de incidentes.
- Temas generales que requieran decisiones sobre el método de trabajo.

La fecha límite para la entrega de este reporte, será a los cinco días hábiles posteriores al término del trimestre.

Niveles de servicio para los reportes



Tipo	SLA	Penalización
Reporte semanal	No entregado en la fecha indicada o con el contenido mínimo definido anteriormente.	1% del valor de la factura del mes por cada día de atraso natural
Reporte mensual	No entregado en la fecha indicada o con el contenido mínimo definido anteriormente.	1% del valor de la factura del mes por cada día de atraso natural
Reporte trimestral	No entregado en la fecha indicada o con el contenido mínimo definido anteriormente.	1% del valor de la factura del mes por cada día de atraso natural
Reincidencias	En caso de acumular tres o más veces en no cumplimiento del SLA	5% adicional de la factura del mes por cada reporte omitido

Corrección de incidentes

La recepción de los incidentes se priorizará de acuerdo con la siguiente tabla:

Prioridad	Descripción
Muy Alta	El problema ha causado la imposibilidad de continuar trabajando completa e inmediata, afectando procesos de negocio críticos o a un grupo completo de usuarios tales como: un departamento completo, localidad, sucursal, línea de negocio o clientes externos. No existe alternativa disponible.
Alta	Un proceso de negocios es afectado de tal forma que exista una severa degradación de sus funciones, un grupo de usuarios está afectado o un usuario crítico está afectado. Pueden existir alternativas de trabajo; sin embargo, no son sostenibles de manera fácil.
Media	Un proceso de negocios es afectado de tal forma que exista falta de disponibilidad de funciones para los usuarios finales o la calidad del servicio en el sistema se ve degradada. Puede existir alternativas de trabajo.
Baja	El proceso tiene un bajo impacto en la operación del negocio y su atención y solución puede ser calendarizada; existen alternativas de trabajo. Principalmente se tratan de requerimientos de servicio y no de incidentes o fallas en el sistema.

Tiempos de respuesta para incidentes

Prioridad	TRI	TMP
Muy Alta	1 hrs. Naturales	8 hrs. Naturales
Alta	1 hr. Hábil.	8 hrs. Hábiles
Media	1 hr. Hábil	24 hrs. Hábiles
Baja	1 hr. hábil	36 hrs. Hábiles

17



TRI – Tiempo de respuesta inicial. Intervalo de tiempo para dar una respuesta al cliente sobre el incidente que reporta.

TMP – Tiempo Máximo de Procesamiento. Intervalo de tiempo para solucionar el incidente ya sea mediante una solución alterna o definitiva.

El horario para atención de incidentes será de lunes a viernes de 8:30 a 20:00 hrs y sábados de 09:00 a las 17:00 hrs

Los tiempos de respuesta aplican a partir de la recepción del incidente de parte de la mesa de servicio del INFONACOT.

Penalización de la resolución de incidentes

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 aplicará sobre el total mensual del servicio por concepto; el porcentaje de calidad de servicio se calculará por medio de la fórmula:

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

Dónde:

TI es el número total de incidentes registrados.

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

Dicha penalización no deberá rebasar el monto de la garantía de cumplimiento

Mejora continua.

En este apartado el Prestador del Servicio deberá estar involucrado en el análisis y generación de propuestas para mejoras en las aplicaciones productivas SAP.

10. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

El administrador del contrato será el titular de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación el Lic. Javier Jimenez Jimenez quien a través del titular de la Dirección de Tecnologías de Información el Lic. Angel Antonio Gascon Loeza serán responsables de supervisar, coordinar y administrar la prestación del servicio.

11. GARANTIA DE CUMPLIMIENTO

El licitante ganador deberá garantizar el fiel y exacto cumplimiento del contrato, mediante fianza expedida por Institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establecen los artículos 48 Fracción II y 49 Fracción II de LAASSP y el artículo 87 de El Reglamento por el importe del 10% (Diez por ciento) del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, debiendo ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada deberá realizarse conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la cual deberá entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, cita en Avenida Insurgentes Sur No. 452 1° Piso, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06760.

La no entrega de la garantía es motivo de rescisión del contrato.

12. FORMA DE PAGO

Para el servicio de Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, y Administración de la Infraestructura del Software, el modo de pago es a mes vencido y corresponderá al total del costo derivado de los servicios de los consultores del equipo base presentado, menos las penalizaciones correspondientes a los niveles de servicio, mismas que podrán ser acumulables.

Para los servicios de Soporte y Mantenimiento de Licencias GRP SAP, y Licenciamiento de SAP Successfactors, el modo de pago será contra la presentación de la factura por parte del proveedor de servicios que soporte el pago ante el fabricante SAP, así como con su factura ante el Instituto FONACOT.

13. PERFIL DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

Los Prestadores del Servicio deberán trabajar bajo los siguientes modelos:

Modelo	Modelo Rector
Administración de Proyectos	PMBOK®
Madurez de Procesos para Soporte de Soluciones Tecnológicas	CMMI-SVC versión 1.3, Nivel de Madurez 3
Metodologías	SAP (ASAP 8.0)



Tipo	Definición
Rendimiento	Se identifican actividades que mejorarían sustancialmente el rendimiento de una o varias aplicaciones productivas SAP.
Software base	Se requiere que las aplicaciones productivas SAP sean soportadas en nuevas versiones de sistema operativo (ya sea versiones completas o incrementales, por ejemplo, un support package o enhancement package), bases de datos, capa de integración o de servidor de aplicaciones.
Regulatorios	Se ha identificado un cambio o mejora dentro de las aplicaciones productivas SAP que es requerido por normas de cumplimiento regulatorio, siempre y cuando no implique nuevas funcionalidades (por ejemplo, una validación, un nuevo campo de usuario, etc.).
Seguridad	Se ha identificado un incidente o problema de seguridad en una aplicación productiva SAP que se puede resolver sin el desarrollo de nuevas funcionalidades (por ejemplo, soporte a encriptación de bases de datos, cambios en el esquema de validación de usuario, etc.).

Niveles de servicio para mejora continua

Tipo	SLA	Penalización
Tiempo de atención	Número de requerimientos de las áreas usuarias de mejora continua cuyo tiempo de atención tuvo una desviación de más del 15% sobre el plan de trabajo del requerimiento.	0.5% del valor de la factura del mes por cada requerimiento.
Porcentaje de mejora continua	Porcentaje del tiempo total de los recursos asignados al proyecto dedicado a requerimientos de mejora continua < 15% (medido mensualmente).	1% del valor de la factura cada mes.
Documentación	Porcentaje de requerimientos de mejora continua al mes documentados <= 90%.	0.5% del valor de la factura del mes por requerimiento
Auditoría	Número observaciones de auditoría interna del INFONACOT relacionadas con cumplimiento regulatorio o de seguridad de la información asignadas a aplicativos productivos SAP que no fueron atendidas en tiempo y forma (durante la duración del contrato) > 2. La prioridad de atención de las observaciones las determinará el Administrador del Contrato .	1% del valor de la factura del mes por evento. Y serán acumulables en tanto no sean atendidas

En caso de que el Prestador del Servicio demuestre una ocupación mayor del 85% en continuidad operativa, no se penalizarán los rubros de porcentaje de mejora continua ni auditoría.



NASOFT
NORTH AMERICAN SOFTWARE

"TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT"

Como parte de su Propuesta Técnica, los Prestadores del Servicio deberán presentar al INFONACOT, la documentación que avale que se cumple con lo siguiente:

a. EXPERIENCIA REQUERIDA

(En el presente estudio de mercado no hace falta la entrega de ningún documento de los que se relacionan a continuación, ya que éstos se presentarán hasta que se realice el procedimiento de contratación correspondiente)

Ser una empresa constituida conforme a las leyes mexicanas, que su giro se refiera a proporcionar servicios en el ramo de Tecnologías de Información.

Se deberán presentar copias de contratos en el cual se demuestre que proporciona y ha proporcionado proyectos similares a los servicios solicitados del sistema SAP, algunos de los contratos deberán haber sido para servicios para Sector Público y/o del Sector Financiero en México, (de los cuales tres deben de ser de clientes diferentes) y cuya vigencia sea:

- Mayor a un año
- Que se encuentren vigentes o que hayan sido concluidos hace no más de cinco (5) años
- Referencia o contacto del cliente (nombre, cargo, teléfono y/o correo electrónico)

Se deberán presentar actas de conclusión de proyectos de clientes (puede ser liberación de fianza y/o garantía de cumplimiento), de los cuales al menos algunos deben ser de clientes diferentes, considerando los siguientes datos:

- Nombre del Proyecto
- Breve Descripción del Proyecto
- Referencia o contacto del cliente (nombre, cargo, teléfono y/o correo electrónico)

Se deberán presentar copias de contratos, con los cuales se demuestre que proporciona servicios de infraestructura a sistemas SAP en instituciones públicas en México.

El Prestador del Servicio deberá presentar una copia simple del documento, que acredite que cuenta con la certificación vigente de SAP Socio de Experiencia (SAP Partner of Expertice PCOE por sus siglas en inglés).

El Prestador del Servicio deberá presentar una copia simple del certificado que lo acredite como Socio SAP AMS (SAP Application Management System))

El Prestador del Servicio deberá presentar Carta original, bajo protesta de decir verdad, en la que manifieste que es socio de negocios del fabricante del software SAP.

El Prestador del Servicio deberá presentar certificado de CMMi 1.3 SVC Nivel de Madurez 3, emitido por el CMMi Institute.



El INFONACOT se reserva el derecho de poder contactar a cualquiera de los clientes contenidos en esa lista para validar la veracidad y validez de la referencia. Será motivo de descalificación la falta de dichos documentos.

CALIFICACIÓN DE PERSONAL

El Prestados de los Servicios deberá presentar el currículum de cada uno de los recursos asignados para los servicios requeridos dentro de la partida única, así como las evidencias de la experiencia y conocimientos mencionados mediante los certificados y documentación correspondiente.

Es requisito indispensable que, para el caso de los conocimientos solicitados en cada perfil, el Prestador del Servicio acredite para cada recurso asignado, la certificación avalada por la entidad correspondiente.

En los casos de experiencia se deberá de mencionar claramente:

1. Nombre del proyecto.
2. Breve descripción del proyecto.
3. Puesto o rol ejercido en el proyecto.
4. Referencia o contacto del cliente (nombre, cargo, teléfono y/o correo electrónico).

La Gerencia del Servicio del INFONACOT, realizará la evaluación de los recursos bajo los criterios establecidos en la sección Ejecución de los Servicios. Pudiendo verificar la veracidad de la información proporcionada por el Prestador del Servicio. El INFONACOT se reserva el derecho de hacer una evaluación técnica, mediante revisión de documentos y entrevistas con los recursos propuestos por el Prestador del Servicio, en caso de considerarlo necesario, así como de verificar mediante llamada telefónica o correo electrónico con las referencias.

b. EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO

Se requiere que el Prestador de Servicio participante compruebe contar con experiencia en proyectos similares concluidos exitosamente, presentando copia simple de los contratos a que haga referencia y/o acta de proyecto en donde se describa el alcance de los servicios.

Para la propuesta técnica es requisito que el Prestador del Servicio entregue copia simple del documento vigente (certificado) que avale el nivel solicitado e impresión de la página del CMMI Institute donde se muestre que cumple con el certificado vigente y el nivel de madurez solicitado.

El Prestador del Servicio participante debe de contar con una oficina de administración de proyectos especializada, con al menos 3 recursos certificados como Project Management Professional vigente por el PMI. Debiendo presentar para su comprobación 3 certificados emitidos por el Project Management Institute.

Adicionalmente, el Prestador del Servicio participante debe de contar con un mínimo de 3 recursos certificados en ITIL que cuenten con al menos el nivel Foundation. En el caso de las certificaciones



NASOFT
NORTH AMERICAN SOFTWARE

"TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT"

solicitadas por cada perfil, se debe acreditar con la certificación emitida por la entidad que avale lo solicitado.

14. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El plazo para la suspensión del servicio será de 10 días hábiles, previa notificación por escrito.

15. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El Prestador del Servicio garantizará durante la vigencia del contrato, el pago de los daños que por causas imputables a la mano de obra de su personal pueda causar a los sistemas, equipos e instalaciones en general y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización. Mediante una póliza de responsabilidad civil cuyo monto será de cuando menos \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.). La cual deberá ser entregada al día hábil siguiente de la firma del contrato.

El Prestador del Servicio será responsable de los daños y perjuicios que éste o su personal o empleados ocasionen directa o indirectamente al INFONACOT, así como, en su caso, a los bienes muebles o inmuebles de su propiedad, por los hechos, actos u omisiones en que incurra, en caso de negligencia, impericia, dolo, mala fe o por no guardar la confidencialidad de la información proporcionada y el mal uso que de ésta haga, en relación con el cumplimiento del objeto materia del presente contrato.

Asimismo, se compromete a responder de la calidad de los servicios, así como asumir cualquier responsabilidad en que hubiere incurrido en los términos señalados en el presente contrato, de conformidad con lo previsto por el segundo párrafo del artículo 53 de la LAASSP.

En caso de que algún siniestro supere el monto de la Póliza requerida, el prestador del servicio se hará cargo de la totalidad de los gastos que este llegue a generar.

Atentamente.

Lic. Diana Hilda Moreno González
Representante Legal
North American Software, S.A.P.I., de C.V.



"ANEXO 2" FORMATO DE COTIZACIÓN – PROPUESTA ECONÓMICA

"ANEXO 2" FORMATO DE COTIZACIÓN - PROPUESTA ECONÓMICA

Instrucciones: El Prestador del Servicio deberá ofertar un precio basado en la Cantidad de Consultores x Costo Unitario / Por Hora y por día. Así como el resultado de esta propuesta, dar una proyección por la vigencia del contrato (Sin IVA y con IVA).

Soporte, Asistencia Operativa y Técnica, y Administración de la Infraestructura del Software SAP del Instituto FONACOT

No	Perfil	Nivel experiencia	Costo Unitario sin I.V.A.			Cantidad	Total sin I.V.A.	
			Por hora	Por día (8 horas)	Por mes (22 días)		Por mes)	Por 36 meses
1	Consultor BASIS. Con especialidad en las bases de datos: Oracle y/o plataforma HANA	Senior	1,175.72	9,405.76	206,926.72	2	413,853.44	14,898,723.84
2	Consultor módulo MM	Senior	1,458.11	11,664.88	256,627.36	1	256,627.36	9,238,584.96
3	Consultor FI-GL-AP-AR-AM-CO, TR	Senior	1,583.62	12,668.93	278,716.53	3	836,149.60	30,101,385.60
4	Consultor FM	Senior	1,458.11	11,664.88	256,627.36	1	256,627.36	9,238,584.96
5	Consultor de Recursos Humanos RH	Senior	1,646.38	13,171.04	289,762.88	1	289,762.88	10,431,463.68
6	Consultor Gastos de Viaje	Senior	1,269.85	10,158.80	223,493.60	1	223,493.60	8,045,769.60
7	Consultor TRM (Treasury & Risk Management)	Senior	1,646.38	13,171.04	289,762.88	1	289,762.88	10,431,463.68
8	Desarrollador ABAP con experiencia en FI/FM	Senior	1,269.85	10,158.80	223,493.60	1	223,493.60	8,045,769.60



"TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT"

No	Perfil	Nivel experiencia	Costo Unitario sin I.V.A.			Cantidad	Total sin I.V.A.	
			Por hora	Por día (8 horas)	Por mes (22 días)		Por mes)	Por 36 meses
	experiencia en HCM							
10	Desarrollador ABAP con experiencia en MM	Senior	893.34	7,146.72	157,227.84	1	157,227.84	5,660,202.24
11	PMO	Senior	1,823.68	14,589.44	320,967.68	2	641,935.36	23,109,672.96
12	Auxiliar administrativo / documentador.	Junior	516.82	4,134.53	90,959.73	3	272,879.20	9,823,651.20
TOTAL							4,085,306.72	147,071,041.92

Monto Total en letra: Ciento cuarenta y siete millones setenta y unos mil cuarenta y unos pesos (92/100) M.N.

Iniciativa Migración GRP ECC 6.0 EhP/ a S4/HANA (EJERCICIO 2019)

No	Perfil	Nivel experiencia	Costo Unitario sin I.V.A.			Cantidad	Total sin I.V.A.	
			Por hora	Por día (8 horas)	Por mes (22 días)		Por mes)	Por 6 meses
1	Consultor BASIS. Con especialidad en las bases de datos: Oracle y/o plataforma HANA	Senior	1,175.72	9,405.76	206,926.72	1	206,926.72	1,241,560.32
2	Consultor FI-GL	Senior	1,623.11	12,984.88	285,667.36	1	285,667.36	1,714,004.16
3	Consultor de Recursos Humanos RH	Senior	1,926.63	15,413.04	339,086.88	1	339,086.88	2,034,521.28
4	Consultor TRM (Treasury & Risk Management).	Senior	1,926.63	15,413.04	339,086.88	1	339,086.88	2,034,521.28
5	Desarrollador ABAP con experiencia en FI	Senior	1,269.85	10,158.80	223,493.60	1	223,493.60	1,340,961.60
6	Desarrollador ABAP con experiencia en	Senior	1,269.85	10,158.80	223,493.60	1	223,493.60	1,340,961.60

1



"TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT"

No	Perfil	Nivel experiencia	Costo Unitario sin I.V.A.			Cantidad	Total sin I.V.A.	
			Por hora	Por día (8 horas)	Por mes (22 días)		Por mes)	Por 6 meses
	HCM							
7	Desarrollador ABAP con experiencia en MM	Senior	893.34	7,146.72	157,227.84	1	157,227.84	943,367.04
8	Desarrollador ABAP con experiencia en FM	Senior	1,269.85	10,158.80	223,493.60	1	223,493.60	1,340,961.60
9	Consultor Workflow	Senior	1,926.63	15,413.04	339,086.88	1	339,086.88	2,034,521.28
10	Auxiliar administrativo / documentador.	Senior	529.71	4,237.68	93,228.96	2	186,457.92	1,118,747.52
TOTAL							2,524,021.28	15,144,127.68

Monto Total en letra: **Quince Millones ciento cuarenta y cuatro mil ciento veintisiete pesos 68/100 M.N.**

Nota: Este monto esta referenciado por el periodo que comprende de junio a diciembre de 2019 de acuerdo al diagrama de los términos de referencia.

Soporte y Mantenimiento de Licencias de GRP SAP.

Servicio	Costo sin I.V.A	
	1 año	3 años
Soporte y Mantenimiento de Licencias de GRP SAP	\$ 2,446,392.78	\$ 7,339,178.34
TOTAL		\$ 7,339,178.34

Monto total en letra: **Siete millones trescientos treinta y nueve mil ciento setenta y ocho pesos (34/100) M.N**



Licenciamiento de Plataforma SAP Successfactors.

Servicio	Costo sin I.V.A	
	1 año	3 años
Licenciamiento bajo esquema SaaS para Plataforma SAP Successfactors, para: <ul style="list-style-type: none"> • La Gestión de Talento y Administración de Recursos Humanos para 1,190 usuarios en total. • Usuarios con perfil de 'Administrador del Sistema', 10 usuarios • Usuarios con perfil 'Establecimiento de Objetivos y métricas de desempeño', 100 usuarios 	\$ 3,381,409.47	\$ 10,144,228.42
TOTAL		\$ 10,144,228.42

Monto total en letra: **Diez millones ciento cuarenta y cuatro mil doscientos veintiocho pesos (42/100) M.N**

La vigencia de la presente cotización es de 60 días hábiles a partir de esta fecha.

Atentamente.

Lic. Diana Hilda Moreno González
Representante Legal
North American Software, S.A.P.I., de C.V.



GLOSARIO

- BATCH** Un proceso es batch cuando se realiza de forma secuencial y automática por el ordenador. En un entorno PC, este tipo de programas se identifica por la extensión del programa asociado.
- GRP** (GOVERNMENT RESOURCE PLANNING): Por sus siglas en inglés, se traduce como Sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales, es sinónimo a ERP.
- PMI** El Project Management Institute (PMI) es una organización internacional sin fines de lucro que asocia a profesionales relacionados con la Gestión de Proyectos. Desde principios de 2011, es la más grande del mundo en su rubro, dado que se encuentra integrada por más de 380.000 miembros en cerca de 170 países
- ITIL** La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library), es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del Prestador del Servicio y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.
- SLA** Un acuerdo de nivel de servicio o Service Level Agreement, también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un Prestador del Servicio de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El SLA es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el SLA establece la relación entre ambas partes: Prestador del Servicio y cliente. Un SLA identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del Prestador del Servicio, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa.
- También constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad.
- SAAS** De sus siglas en inglés, Software as a Service es un modelo de distribución de software donde el software y los datos se alojan en servidores del proveedor y se accede con un navegador web a través de Internet
- SAPs** Los SAPS (SAP Application Performance Standard) es una unidad de medida creada por SAP que equivale a 2.400 transacciones SAP basadas en el módulo de SAP SD (Sales and Distribution). Según documentación SAP, el número de SAPS obtenidos debería ser verificado en las tablas de referencia para obtener los valores en CPU, memoria y espacio de base de datos.



NASOFT
NORTH AMERICAN SOFTWARE

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT

Ciudad de México, a 16 de marzo de 2018.

Lic. Javier Jiménez Jiménez
Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Av. Insurgentes Sur No 452, 2º Piso, Col. Roma Sur,
Del. Cuauhtémoc, CP. 06760
Presente.

I. CUESTIONARIO GENERAL:

a) ¿La persona que usted representa cuenta con la capacidad para prestar los servicios conforme a la cantidad y calidad que se describe en el anexo técnico?

Respuesta: Nasoft, Si cuenta con la capacidad para prestar los servicios conforme a lo solicitado en los términos de referencia (Anexo técnico) de la presente cotización.

Comentarios Haga clic aquí para escribir texto.

b) De ser el caso, manifestar si para cumplir con la totalidad de los servicios que se describen en el anexo técnico requiere de la participación conjunta con alguna o algunas otras personas físicas y/o morales.

Respuesta: Nasoft, No requiere llevar a cabo la participación conjunta, para el cumplimiento se los servicios descritos en el anexo técnico

Comentarios:

c) ¿La persona que usted representa está constituida en México o caso contrario indicar dónde está constituida?

Respuesta: Nasoft, Si es Nacionalidad Mexica conforme a las leyes mexicanas.

y

¿Cuál es su objeto social?
De manera sucinta:

1. La fabricación elaboración, manufactura, importación, exportación, intermediación y comercialización de toda clase de artículos electrónicos, y en especial la producción de programas de cómputo. 2. Creación, comercialización, protección, venta y compra de toda clase de programas de cómputo y manuales de trabajo para el desarrollo de sus actividades comerciales. 3. Promover, constituir, invertir, participar como accionista o socio, organizar, administrar y supervisar toda clase de asociaciones, empresas, negocios o sociedades ya sean de naturaleza mercantil o civil, nacionales o

Página 1 de 3

[generating solutions]

North American Software S.A.P.I. de C.V.
Bosque de Alisos 45-B, Segundo Piso
Col. Bosques de las Lomas, C.P 05120
Delegación Cuajimalpa México D.F.
Teléfono 52581414, Fax 52581410
R.F.C.: NAS001213KR0



NASOFT
NORTH AMERICAN SOFTWARE

"TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE, ASISTENCIA OPERATIVA Y TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SOFTWARE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS GRP SAP, Y LICENCIAMIENTO DE SAP SUCCESSFACTORS DEL INSTITUTO FONACOT"

extranjeras, así como la adquisición, compra, venta, administración, inversión y enajenación de toda clase de valores, acciones, títulos de crédito y participaciones en otras sociedades, empresas, negocios o asociaciones, sin que participaciones en otras sociedades, empresas, negocios o asociaciones, sin que se ubique en los supuestos del artículo cuarto de la Ley del Mercado de Valores.

d) ¿La persona que usted representa cuenta con contratos que demuestren que proporciona y ha proporcionado servicios de soporte y asistencia operativa, mejora evolutiva, soporte evolutivo o mantenimiento correctivo a sistemas SAP; así como de soporte o implementación al módulo de nómina del sistema SAP, para Sector Público y/o del Sector Financiero en México?

Respuesta: Nasoft, Si cuenta con contratos que acreditan los servicios solicitados.

e) ¿La persona que usted representa es Socio de Negocios en México del fabricante SAP?

Respuesta: Nasoft, Si es Socio de Negocios Nivel Silver en México del fabricante SAP

f) ¿La persona que usted representa es proveedor de servicios y licenciamiento de SAP?

Respuesta: Nasoft, Si es proveedor de servicios y licenciamiento SAP.

g) ¿La persona que usted representa requiere permiso o autorización para poder prestar al INFONACOT los servicios descritos en el Anexo Técnico adjunto?

Si X

No

En caso afirmativo, cuenta con el mismo: Nasoft,, Si cuenta con la autorización correspondiente.

h) ¿La persona que usted representa cuenta con la certificación PCOE Partner Center of Expertise de SAP vigente?

Respuesta: Nasoft cuenta con el PCOE Partner Center of Expertise de SAP vigente.

i) ¿La persona que usted representa cuenta con la certificación AMS Application Management System de SAP vigente?

Respuesta: Nasoft, Si cuenta con certificación AMS vigente.

j) ¿La persona que usted representa cuenta con alguna certificación CMMI por sus siglas en inglés (Capability Maturity Model Integration), vigente?

Respuesta: Nasoft, Si cuenta con la certificación CMMI DEV nivel 3 vigente, expedido por el CMMI Institute.



k) De ser el caso, indicar si cuenta con algún contrato vigente con servicios similares a los servicios solicitados en el Anexo Técnico por el Instituto; anexando la información correspondiente.

Respuesta:

NOMBRE DE LA ENTIDAD	CONCEPTOS	NO. DE CONTRATO	VIGENCIA	Referencia
Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los trabajadores INFONAVIT	Servicio de Tecnología de Información Especializados para llevar acabo los servicios de soporte, optimización y nuevos proyectos de Software SAP y No SAP del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los trabajadores (INFONAVIT)	SGARH/GSA/GA/0498/17	18 de abril de 2017 al 18 de abril de 2018	Liliana Parra Hernandez Gerente Sr. Centro de Excelencia SAP 9171 5050 ext. 334724 / lparra@infonavit.org.mx

Atentamente.

Lic. Diana Hilda Moreno González
Representante Legal
North American Software, S.A.P.I., de C.V.