

**COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS  
SUBDIRECCIÓN DE ADQUISICIONES**

**CONVOCATORIA**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**

LA-015QCW001-E11-2017

"SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA COMISIÓN NACIONAL DE  
VIVIENDA"

## I N D I C E

### Tabla de contenido

|                                                                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Glosario de Términos .....                                                                                                        | 7         |
| <b>1. DATOS GENERALES O DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA.</b> .....                                | <b>14</b> |
| 1.1 Nombre de la Dependencia Convocante, especificación del Área Contratante y su domicilio, área requirente y área técnica. .... | 14        |
| 1.2 Medio a utilizar y el carácter de la Licitación Pública Nacional Electrónica .....                                            | 14        |
| 1.2.1 Intervención de los Licitantes de forma electrónica.....                                                                    | 15        |
| 1.3 Número de identificación de la convocatoria a la Licitación Pública .....                                                     | 16        |
| 1.4 Ejercicios fiscales que abarca el procedimiento .....                                                                         | 16        |
| 1.5 Idioma en que deberán redactarse las proposiciones .....                                                                      | 16        |
| 1.6 Disponibilidad presupuestal .....                                                                                             | 16        |
| <b>2. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA</b> .....                                                    | <b>16</b> |
| 2.1 Objeto de la Licitación .....                                                                                                 | 16        |
| 2.1.1 Plazo, lugar y de la prestación del servicio .....                                                                          | 17        |
| 2.1.2 Descripción del servicio.....                                                                                               | 17        |
| 2.2 Número de partidas .....                                                                                                      | 17        |
| 2.3 Porcentajes de descuento .....                                                                                                | 17        |
| 2.4 Normatividad aplicable.....                                                                                                   | 17        |
| 2.5 Entrega de muestras del servicio requerido .....                                                                              | 17        |
| 2.6 Cantidades a contratar .....                                                                                                  | 17        |
| 2.7 Modalidades de contratación .....                                                                                             | 18        |
| 2.8 Número de Licitantes a contratar .....                                                                                        | 18        |
| 2.9 Modelo de contrato .....                                                                                                      | 18        |
| 2.9.1 Adjudicación y garantía del contrato .....                                                                                  | 18        |
| 2.9.2 Acreditación del Licitante de encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. ....                | 19        |
| 2.9.3 Garantía de cumplimiento del contrato .....                                                                                 | 19        |
| 2.9.4 Devolución de la Garantía .....                                                                                             | 21        |
| 2.9.5 Modificaciones al Contrato .....                                                                                            | 21        |
| 2.9.6 Suspensión en la prestación del servicio .....                                                                              | 22        |

|           |                                                                                                                              |           |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.9.7     | Aplicación de Garantía por Incumplimiento del contrato .....                                                                 | 22        |
| 2.9.8     | Rescisión del contrato .....                                                                                                 | 22        |
| 2.9.9     | Terminación anticipada .....                                                                                                 | 24        |
| 2.9.10    | Plazo máximo para la prestación del servicio.....                                                                            | 24        |
| 2.9.11    | Deducciones por incumplimiento parcial o deficiente.....                                                                     | 24        |
| 2.9.12    | Pena Convencional. ....                                                                                                      | 25        |
| 2.9.13    | Señalamiento de que la obligación garantizada será indivisible. ....                                                         | 27        |
| 2.9.14    | Previsión a que deberá ajustarse la garantía otorgada. ....                                                                  | 27        |
| 2.9.15    | Vigencia del contrato.....                                                                                                   | 27        |
| 2.9.16    | Garantía del servicio .....                                                                                                  | 28        |
| 2.9.17    | Visitas a las Instalaciones del Licitante Adjudicado.....                                                                    | 28        |
| 2.9.18    | Confidencialidad .....                                                                                                       | 28        |
| 2.9.19    | Condiciones de precio y pago .....                                                                                           | 28        |
| 2.9.19.1  | Condiciones de Precio .....                                                                                                  | 28        |
| 2.9.19.2  | Condiciones de Pago.....                                                                                                     | 29        |
| 2.9.20    | Impuestos y Derechos.....                                                                                                    | 30        |
| 2.9.21    | Patentes y Marcas.....                                                                                                       | 30        |
| 2.9.22    | Sanciones.....                                                                                                               | 30        |
| 2.9.23    | Controversias .....                                                                                                          | 30        |
| 2.9.24    | Aclaraciones.....                                                                                                            | 30        |
| <b>3.</b> | <b>FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL<br/>PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA.....</b> | <b>31</b> |
| 3.1       | Plazos para apertura .....                                                                                                   | 31        |
| 3.2       | Información sobre los actos de la Licitación.....                                                                            | 31        |
| 3.2.1     | Publicación de la Licitación.....                                                                                            | 31        |
| 3.2.2     | Consulta y forma de obtención de la Convocatoria a la Licitación Pública. ....                                               | 31        |
| 3.2.3     | Calendario y lugar para la Celebración de los actos:.....                                                                    | 31        |
| 3.2.4     | Junta de Aclaración al contenido de la Convocatoria .....                                                                    | 32        |
| 3.2.5     | Presentación y Apertura de Proposiciones.....                                                                                | 33        |
| 3.2.6     | Fecha y lugar del fallo .....                                                                                                | 34        |
| 3.2.7     | Firma del Contrato .....                                                                                                     | 34        |
| 3.2.8     | Notificación a los Licitantes .....                                                                                          | 35        |
| 3.2.9     | Casos en los que se declarará desierta o cancelará la Licitación .....                                                       | 35        |

|          |                                                                                                                              |    |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.3      | Envío de proposiciones a través de servicio postal o mensajería. ....                                                        | 35 |
| 3.4      | Vigencia de las proposiciones .....                                                                                          | 35 |
| 3.5      | Proposiciones Conjuntas .....                                                                                                | 35 |
| 3.6      | Número de proposiciones a presentar por licitante .....                                                                      | 37 |
| 3.7      | Documentación Complementaria .....                                                                                           | 37 |
| 3.8      | Registro de los Servidores Públicos .....                                                                                    | 37 |
| 3.9      | Acreditación de la personalidad jurídica en el Acto de Presentación y Apertura de<br>Proposiciones. ....                     | 37 |
| 3.10     | Rúbrica de proposiciones .....                                                                                               | 37 |
| 3.11     | Información relativa al fallo y a la firma del contrato .....                                                                | 38 |
| 3.11.1   | Información relativa al Fallo. ....                                                                                          | 38 |
| 3.11.2   | Información relativa a la firma del contrato .....                                                                           | 39 |
| 3.11.2.1 | Obligaciones fiscales .....                                                                                                  | 40 |
| 3.11.2.2 | Obligaciones en materia de seguridad social .....                                                                            | 44 |
| 3.11.2.3 | Cadenas Productivas .....                                                                                                    | 44 |
| 4.       | <b>REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA PRESENTE LICITACIÓN</b> .....                                                            | 44 |
| 4.1      | Requisitos de los participantes. ....                                                                                        | 44 |
| 4.2      | Instrucciones para elaborar las proposiciones. ....                                                                          | 45 |
| 4.3      | Proposición Técnica .....                                                                                                    | 46 |
| 4.4      | Proposición económica. ....                                                                                                  | 48 |
| 4.5      | Documentación complementaria a la proposición técnica y económica. ....                                                      | 48 |
| 4.6      | Defectos y Vicios Ocultos. ....                                                                                              | 51 |
| 4.7      | Causas de desechamiento de las proposiciones. ....                                                                           | 51 |
| 4.8      | Suspensión de la Licitación Pública Nacional Electrónica. ....                                                               | 52 |
| 4.9      | Cancelación de la Licitación Pública Nacional Electrónica. ....                                                              | 52 |
| 4.10     | Declaración de la Licitación Pública Nacional Electrónica Desierta .....                                                     | 53 |
| 4.11     | Modificaciones a la Convocatoria. ....                                                                                       | 53 |
| 4.12     | No negociación de condiciones. ....                                                                                          | 53 |
| 4.13     | Situaciones no previstas en esta convocatoria. ....                                                                          | 53 |
| 4.14     | Transparencia y combate a la corrupción. ....                                                                                | 54 |
| 5        | <b>MECANISMO DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES</b> .....                                                                        | 54 |
| 6.-      | <b>DOCUMENTOS QUE DEBERÁN PRESENTAR QUIENES DESEEN PARTICIPAR EN<br/>ESTA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA.</b> ..... | 65 |

|                                                                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>7. INSTANCIA DE INCONFORMIDAD .....</b>                                                                                   | <b>66</b> |
| <b>8. VERIFICACION Y COMPROBACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>                                                    | <b>66</b> |
| <b>9. SANCIONES. ....</b>                                                                                                    | <b>67</b> |
| 9.1 Penalizaciones. ....                                                                                                     | 67        |
| 9.2 Aceptación del servicio objeto de la invitación.....                                                                     | 67        |
| 9.3 Cesión de derechos.....                                                                                                  | 67        |
| <b>10. FORMATOS QUE FACILITAN Y AGILIZAN LA PRESENTACIÓN DE LAS<br/>PROPOSICIONES Y DOCUMENTACIÓN DISTINTA A ESTAS .....</b> | <b>68</b> |
| FORMATO 1.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA .....                                                                                      | 149       |
| FORMATO 2.- RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE DEBERÁ ENTREGAR EL LICITANTE<br>.....                                                 | 151       |
| FORMATO 3.- FORMATO DE ACREDITACIÓN PERSONALIDAD JURÍDICA .....                                                              | 158       |
| FORMATO 4.- PARTICIPACIÓN Y PLIEGO DE PREGUNTAS PARA LA JUNTA DE<br>ACLARACIONES.....                                        | 159       |
| FORMATO 5.- MODELO DE CONTRATO.....                                                                                          | 161       |
| FORMATO 6.- FORMATO RELATIVO A LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 ANTEPENULTIMO<br>PARRAFO DE LA LEY.....                                 | 172       |
| FORMATO 7.- FORMATO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD .....                                                                       | 173       |
| FORMATO 8.- FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN.....                                                                                  | 174       |
| FORMATO 9.- CARTA DE RESPALDO .....                                                                                          | 176       |
| FORMATO 10.- FORMATO DE NACIONALIDAD MEXICANA .....                                                                          | 177       |
| FORMATO 11.- FORMATO DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS .....                                                                         | 178       |
| FORMATO 12.- SOLICITUD DE AFILIACIÓN A CADENAS PRODUCTIVAS.....                                                              | 179       |
| FORMATO 13.- ENCUESTA DE TRANSPARENCIA.....                                                                                  | 181       |

## CONVOCATORIA

La CONAVI, como Organismo descentralizado, de utilidad pública e interés social, agrupado en el sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, con personalidad jurídica y patrimonio propio, asimismo, en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el Artículo 48 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en relación con el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 2 de enero de 2013, así como en el Acuerdo por el que se agrupan las Entidades Paraestatales denominadas Comisión Nacional de Vivienda, Comisión para la Regulación de la Tenencia de la Tierra y el Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares, al sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 11 de febrero de 2013, la Comisión Nacional de Vivienda ha quedado agrupada en el sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, de conformidad a lo dispuesto por los artículos 18 de la Ley de Vivienda; 1 y 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 2 y 14 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 25 primer, tercer y cuarto párrafo, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 29, 30, 33, 33 Bis, 36 y 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como su Reglamento; el Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de Diciembre de 2006; los Lineamientos específicos para la aplicación y seguimiento de las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal publicados en el Diario Oficial de la Federación el 29 de Diciembre de 2006; Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2012; LINEAMIENTOS para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público así como para la modernización de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2013; las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios aprobados por la H. Junta de Gobierno de la CONAVI en su Vigésima Sesión Ordinaria de fecha 05 de febrero de 2015; Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y demás disposiciones reglamentarias aplicables, a través de la Coordinación General de Administración y la Dirección de Administración de Recursos, ubicada en el domicilio Av. Presidente Masaryk No. 214, primer piso, Col. Bosque de Chapultepec, Código Postal 11580, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, con teléfono 91-38-99-91, ext. 598, 050, convoca a las personas físicas y morales interesadas, cuya actividad comercial corresponda al servicio objeto de este procedimiento, para participar en el procedimiento de la Licitación Pública Nacional Electrónica **No. LA-015QCW001-E11-2017**, para la contratación del **"Servicio de Administración del GRP de la Comisión Nacional de Vivienda"**

## LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

**No. LA-015QCW001-E11-2017**

### **"SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA"**

#### **Glosario de Términos**

Para los efectos de esta Convocatoria a la Licitación, se entenderá por:

|                         |                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACUERDO:</b>         | El Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas, publicado en el DOF el 09 de septiembre del 2010. |
| <b>ÁREA CONVOCANTE:</b> | La Coordinación General de Administración de la Comisión Nacional de Vivienda a través de la Dirección de Administración de Recursos.                                                                                        |
| <b>ÁREA REQUIRENTE:</b> | La Coordinación General de Administración a través de la Subdirección de Sistemas de la Comisión Nacional de Vivienda.                                                                                                       |
| <b>ÁREA TÉCNICA</b>     | La Subdirección de Sistemas de la Comisión Nacional de Vivienda.                                                                                                                                                             |
| <b>ABAP</b>             | "Advanced Business Application Programming" es un lenguaje de cuarta generación, propiedad de SAP.                                                                                                                           |
| <b>ASAP</b>             | "As Soon As Possible" en español "tan pronto como sea posible", metodología de SAP.                                                                                                                                          |
| <b>BASIS</b>            | Tecnología en base de datos y configuración de SAP.                                                                                                                                                                          |
| <b>BLUEPRINTS</b>       | (BBP's) es una simple especificación que describe una idea, como puede ser una nueva funcionalidad o proceso, y registra información para mostrar en qué estado de implementación se encuentra y quienes están involucrados. |
| <b>BTU</b>              | Una BTU representa la cantidad de energía que se requiere para elevar en un grado Fahrenheit la temperatura de una libra de agua en condiciones atmosféricas normales.                                                       |
| <b>CARRIERS</b>         | Operador que proporciona conexión a internet a alto nivel.                                                                                                                                                                   |
| <b>CCTV</b>             | "Closed Circuit Televisión" es "circuito cerrado de televisión".                                                                                                                                                             |
| <b>CÓDIGO:</b>          | El Código Fiscal de la Federación vigente.                                                                                                                                                                                   |
| <b>CENAPRED</b>         | Centro Nacional de Prevención de Desastres.                                                                                                                                                                                  |
| <b>COLOCATION</b>       | El colocation consiste básicamente en vender o alquilar un espacio físico de un centro de datos para que el cliente coloque ahí su propio                                                                                    |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | ordenador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>CONAC</b>                        | Consejo Nacional de Armonización Contable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>COMPRANET:</b>                   | <p>El sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos y servicios, integrado entre otra información, por los programas anuales en la materia, de las dependencias y entidades; el registro único de proveedores; el padrón de testigos sociales; el registro de proveedores sancionados; las convocatorias a la licitación y sus modificaciones; las invitaciones a cuando menos tres personas; las actas de las juntas de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones y de fallo, los testimonios de testigos sociales; los datos de los contratos y los convenios modificatorios; las adjudicaciones directas; las resoluciones de la instancia de inconformidad que hayan causado estado, y las notificaciones y avisos correspondientes. Dicho sistema será de consulta gratuita y constituirá un medio por el cual se desarrollarán procedimientos de contratación.</p> <p>El sistema estará a cargo de la Secretaría de la Función Pública, a través de la unidad administrativa que se determine en su Reglamento, la que establecerá los controles necesarios para garantizar la inalterabilidad y conservación de la información que contenga.</p> |
| <b>CONAVI</b>                       | Comisión Nacional de Vivienda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>CONTRATO:</b>                    | El acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones, y a través del cual se formaliza la adquisición o arrendamiento de bienes muebles o la prestación de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>CONVOCATORIA:</b>                | El documento que contiene los requisitos de carácter legal, técnico y económico con respecto de los bienes, arrendamientos o servicios objeto de la contratación y las personas interesadas en proveerlos o prestarlos, así como los términos a que se sujetará el procedimiento de contratación respectivo a los derechos y obligaciones de las partes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>CORE</b>                         | Núcleo físico o lógico de un CPU.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>DBCHECK</b>                      | Comprueba la integridad física y lógica de todos los objetos de la base de datos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>DNS</b>                          | "Domain Name System" sistema de nombres de dominio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA</b> | Se refiere a la documentación distinta de las proposiciones técnicas y económicas requeridas en la presente CONVOCATORIA a la LICITACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>DRP</b>                          | "Disaster Recovery Plan", plan de recuperación ante desastres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>DUMPS</b>                        | Archivo resultante del volcado de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>EARLYWATCH</b>                   | Es la herramienta de SAP que permite al cliente mantenerse al tanto del estado de sus sistemas y tomar decisiones ante los problemas críticos que se detecten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>FIREWALL</b>                     | Es un sistema que está diseñado para bloquear el acceso no                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas en la red.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>FONHAPO</b>                     | Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>FREEZE</b>                      | Es el tiempo en el que se detienen los desarrollos y sus liberaciones en un ambiente productivo.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>GBPS</b>                        | Gigabit por Segundo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>GRP</b>                         | "Government Resource Planning", planificación de recursos gubernamentales.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>HDD</b>                         | Disco duro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>HOUSING</b>                     | El housing consiste básicamente en vender o alquilar un espacio físico de un centro de datos para que el cliente coloque ahí su propio ordenador.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ICREA 5</b>                     | Centros de datos con una redundancia del 99.999% acumulado anual por el International Computer Room Experts Association                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ICREA4</b>                      | Centros de datos con una redundancia del 99.99% acumulado anual por el International Computer Room Experts Association                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>IDS</b>                         | "Intrusión Detection System", sistema de detección de intrusos. Un sistema de detección de intrusiones es un programa de detección de accesos no autorizados a un computador o a una red.                                                                                                                                                            |
| <b>INFONAVIT</b>                   | Instituto Del Fondo Nacional De La Vivienda Para Los Trabajadores.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>INTERNET:</b>                   | La red mundial de comunicaciones electrónicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>INVESTIGACIÓN DE MERCADO:</b>   | La verificación de la existencia de bienes, arrendamientos y servicios a nivel nacional o internacional y del precio estimado basado en la información que se obtenga en la propia dependencia o entidad de organismos públicos o privados; de fabricantes de bienes o prestadores del servicio, o una combinación de dichas fuentes de información. |
| <b>IMSS</b>                        | Instituto Mexicano del Seguro Social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>IP</b>                          | "Internet Protocol" es un número que identifica un dispositivo en una red.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ITIL</b>                        | "Information Technology Infrastructure Library", La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información.                                                                                                                                                                         |
| <b>I.V.A.:</b>                     | El Impuesto al Valor Agregado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>JOBS</b>                        | Es como una tarea que se asigna para que la ejecute a determinado hora, fecha etc.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>LICITACIÓN:</b>                 | La Licitación Pública Nacional Electrónica <b>LA-015QCW001-E11-2017</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>LEY:</b>                        | Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>LICITANTE Y/O PARTICIPANTE:</b> | Las(s) persona(s) física(s) o moral(es), de nacionalidad mexicana, que participa(n) en este procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>L2L</b>                         | "Lan to Lan" es un servicio de transmisión de datos punto a punto basado en protocolo IP.                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                    |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MBPS</b>                                        |        | Megabit por segundo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>MEDIO DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA:</b>        |        | El conjunto de datos electrónicos asociados con un documento que son utilizados para reconocer a su autor, y que legitiman el consentimiento de este para obligarlo a las manifestaciones que se contienen, de conformidad con el artículo 27 de la Ley.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA:</b> |        | Los dispositivos tecnológicos para efectuar transmisión de datos e información a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces dedicados, microondas y similares.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>MIPYMES:</b>                                    |        | Las micro, pequeñas y medianas empresas de nacionalidad mexicana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>"N" CONFIGURACIÓN DE CAPACIDAD.</b>             | -      | Designa las instalaciones en las que una única UPS o varias UPS juntas proporcionan capacidad equivalente a la carga total de los equipos a salvaguardar. Es la configuración más simple, no proporciona redundancia y requiere que cualquier mantenimiento sobre la instalación se pierda la seguridad proporcionada por los SAIs. Tier 1- Según TIA-942.                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>"N+1" REDUNDANCIA AISLADA</b>                   | -      | Esta configuración cuenta con 2 UPS's capaces de soportar toda la carga del centro, pero únicamente una está activa en el modo de operación estándar, la otra entra en funcionamiento únicamente cuando cae la primera. Tiene la ventaja de que las UPS's no requieren sincronización y la desventaja de ser más ineficiente por tener una UPS sin carga que proteger y de la dependencia de los 2 bypass estáticos de las 2 UPS's. Hay un punto de fallo único en la alimentación a los sistemas. No aparece en la descripción de posibles configuraciones redundantes de la TIA-942. |
| <b>"N+1" REDUNDANCIA EN PARALELO</b>               | -      | Configuración en la que 2 UPS's soportan la carga de los sistemas a la vez; siendo cada una capaz de soportar toda la carga al completo. Esta es una de las configuraciones más habituales; requiere que las UPS's estén sincronizadas y habitualmente que sean del mismo fabricante. El diseño tiene puntos únicos de fallo tanto en la alimentación de las UPS's como en la distribución hacia los sistemas y no es tolerante a fallos, aunque esto último puede ser matizable según la implementación. Tier 2, 3 y 4 en TIA-942.                                                    |
| <b>"2N" REDUNDANCIA SISTEMA SISTEMA</b>            | -<br>+ | El diseño típico de esta configuración puede equivaler a 2 sistemas de capacidad "N" alimentando simultáneamente las PDU's, es decir, 2 parejas de UPS + generador. Tiene muchas posibles implementaciones en las que es posible eliminar los posibles puntos de fallo, con el consiguiente incremento en costes al redundar cuadros eléctricos, equipos de transferencia, etc... Es un diseño tolerante a fallos que, para mayor disponibilidad, suele implementarse como 2(N+1). Tier 4 en TIA-942 siempre y cuando se utilicen 2 suministradores de energía eléctrica distintos.    |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>"2(N+1)" – DOBLE REDUNDANCIA PARALELO</b> | Esta configuración corresponde a 2 configuraciones de redundancia paralelo alimentando simultáneamente el equipamiento crítico. Requiere al menos cuadruplicar la potencia eléctrica necesaria para alimentar los sistemas informáticos ya que cada una de las 4 UPS's mínimas requeridas tiene que ser capaz de proteger toda la carga al completo. Requiere dos generadores capaces de soportar independientemente toda la carga de la instalación. Todo el sistema es tolerante a fallos y puede mantenerse sin exponer los sistemas a interrupciones del servicio. Tier 4 en TIA-942, siempre y cuando se utilicen 2 suministradores de energía eléctrica distintos. |
| <b>"2(N+1)" REDUNDANTE DISTRIBUIDA</b>       | Este diseño intenta reducir el número de UPS's requerido para soportar una configuración 2(N+1) doblemente redundante. Utiliza STS's para proporcionar redundancia a partir de un número menor de UPS y grupos electrógenos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>NAFIN:</b>                                | Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>OSI</b>                                   | El modelo de interconexión de sistemas abiertos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>OIC:</b>                                  | Órgano Interno de Control en LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>PARTIDA:</b>                              | La división o desglose de los Bienes a adquirir o arrendar o de los Servicios a contratar, contenidos en un procedimiento de contratación o en un contrato, para diferenciarlos unos de otros, clasificarlos o agruparlos en el presente procedimiento siendo objeto de la presente Licitación una partida que se describe en los Términos de Referencia de esta CONVOCATORIA.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PERSONA:</b>                              | La persona física o moral, de nacionalidad mexicana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>PLUG-INS</b>                              | Un plug-in es un módulo de hardware o software que añade una característica o un servicio específico a un sistema más grande.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>PMI</b>                                   | Project Management Institute, es una organización internacional sin fines de lucro que asocia a profesionales relacionados con la Gestión de Proyectos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>POBALINES:</b>                            | La Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda aprobados por la H. Junta de Gobierno de la CONAVI en su Vigésima Sesión Ordinaria de fecha 05 de febrero de 2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>PRECIO CONVENIENTE</b>                    | Es aquel que se determina a partir de obtener el promedio de los precios preponderantes que resulten de las proposiciones aceptadas técnicamente en la LICITACIÓN, y a éste se le resta el cuarenta por ciento, con fundamento en lo dispuesto en la fracción XII del artículo 2 de la Ley.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>PRECIO ACEPTABLE</b> <b>NO</b>            | Es aquel que, derivado de la investigación de mercado realizado, resulte superior a un diez por ciento a lo ofertado, respecto del que se observa como mediana en dicha investigación o en su defecto, el                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | promedio de las ofertas presentadas en la misma LICITACIÓN, con fundamento en lo dispuesto en la fracción XI del artículo 2 de la Ley                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>PROGRAMA INFORMÁTICO:</b> | El medio de captura desarrollado por la SFP que permitirá a los licitantes, así como a "LA CONAVI", enviar y recibir información por Medios Remotos de Comunicación Electrónica, así como generar por cada Licitación Pública un mecanismo de seguridad que garantice la confidencialidad de las proposiciones que recibe "LA CONAVI" por esta vía; y que constituye el único instrumento con el cual podrán, abrirse las proposiciones en la fecha y hora establecidas en la Convocatoria para el inicio del acto de presentación y apertura de proposiciones de los licitantes que opten por el envío de sus proposiciones utilizando los medios remotos de comunicación electrónica. |
| <b>PROPOSICIONES:</b>        | Las propuestas técnica y económica que presenten los licitantes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>PROVEEDOR:</b>            | La(s) persona(s) física(s) o moral(es) que suscriba(n) contrato(s) de adquisiciones, arrendamientos y servicios con la Comisión Nacional de Vivienda como resultado del fallo que derive de esta Licitación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>RACK</b>                  | Un rack es un soporte metálico destinado a alojar equipamiento electrónico, informático y de comunicaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>RCA</b>                   | Análisis de causa raíz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>REGLAMENTO:</b>           | El Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>RENAPO</b>                | Registro nacional de población.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>ROUTER</b>                | Un router es un dispositivo de red que permite el enrutamiento de paquetes entre redes independientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>RUN SAP</b>               | Run SAP es la metodología de operación, para sistemas SAP y no-SAP ya implementados, en donde define como deben operar los departamentos de TI basado en los estándares ITIL y COBIT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>RUV</b>                   | Es el registro único de vivienda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>SAN</b>                   | "Storage Area Network", almacenamiento de alto rendimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>SAT:</b>                  | El Servicio de Administración Tributaria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>SAP</b>                   | "Systeme, Anwendungen und Produkte", sistemas, aplicaciones y productos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>SAP ECC</b>               | SAP "Enterprise Central Component", es el componente central de todas las actividades de la compañía o empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>SAP PARTNER</b>           | El un socio de SAP certificado para gestionar de manera global todo el ciclo de vida del sistema SAP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>SE:</b>                   | La Secretaría de Economía.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>SFP:</b>                  | La Secretaría de la Función Pública.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>SHCP:</b>                 | La Secretaría de Hacienda y Crédito Público                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>SHF</b>                   | Sociedad Hipotecaria Federal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>SIAFF:</b>                | El Sistema Integral de Administración Financiera Federal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                   |                                                                                                                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SLA</b>        | "Service Level Agreement", niveles de servicio.                                                                                                                  |
| <b>SOLMAN</b>     | Solution manager, herramienta de gestión de SAP.                                                                                                                 |
| <b>SWITCH</b>     | Es un dispositivo digital lógico de interconexión de equipos que opera en la capa de enlace de datos del modelo OSI.                                             |
| <b>TESOFE:</b>    | La Tesorería de la Federación.                                                                                                                                   |
| <b>TIER III</b>   | Centros de datos con una redundancia del 99.98% acumulado anual por el Uptime Institute.                                                                         |
| <b>TIER IV</b>    | Centros de datos con una redundancia del 99.99% acumulado anual por el Uptime Institute.                                                                         |
| <b>UPS</b>        | "Uninterruptible Power Supply", sistema de alimentación ininterrumpida (SAI), es un dispositivo que puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado. |
| <b>VCPU</b>       | Virtual CPU, es cual se representar.                                                                                                                             |
| <b>VLAN</b>       | Red de área local virtual o Lan virtual.                                                                                                                         |
| <b>VMWARE</b>     | Plataforma de virtualización.                                                                                                                                    |
| <b>VPN</b>        | Una vpn (Virtual Private Network) es una tecnología de red que se utiliza para conectar una o más computadoras a una red privada utilizando internet.            |
| <b>VSPHERE</b>    | Producto de virtualización de VMware.                                                                                                                            |
| <b>WAF</b>        | Web Application Firewall, dispositivo de seguridad de red para servidores web de aplicaciones.                                                                   |
| <b>WORKAROUND</b> | Una solución alternativa se define en informática como un método temporal para alcanzar una solución cuando el camino tradicional no funciona.                   |
| <b>X64</b>        | Instrucciones x64 utilizado en la micro arquitectura de CPU.                                                                                                     |
| <b>X86</b>        | Instrucciones x86 utilizado en la micro arquitectura de CPU.                                                                                                     |
| <b>ZETAS</b>      | (Z's) programas de SAP.                                                                                                                                          |

## **BASES**

### **1. DATOS GENERALES O DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA.**

#### **1.1 NOMBRE DE LA DEPENDENCIA CONVOCANTE, ESPECIFICACIÓN DEL ÁREA CONTRATANTE Y SU DOMICILIO, ÁREA REQUERENTE Y ÁREA TÉCNICA.**

Con fundamento en los artículos 29 de la Ley y 39 fracción I, inciso a) de su Reglamento, se especifica lo siguiente:

**Entidad Convocante:** La Coordinación General de Administración de la Comisión Nacional de Vivienda, a través de la Dirección de Administración de Recursos, con domicilio en Avenida Presidente Masaryk número 214, colonia Bosques de Chapultepec, delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México.

**Contratante:** La Dirección de Administración de Recursos de la Coordinación General de Administración de LA CONAVI, ambos con domicilio para efectos de este procedimiento en: Presidente Masaryk 214, piso 1 Colonia Bosque de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México.

**Área Requerente:** La Subdirección de Sistemas de LA CONAVI con domicilio para efectos de este procedimiento en: Presidente Masaryk 214, piso 1 Colonia Bosque de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México.

**Área Técnica:** La Subdirección de Sistemas de LA CONAVI, con domicilio en: Presidente Masaryk 214, piso 1 Colonia Bosque de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México.

#### **1.2 MEDIO A UTILIZAR Y EL CARÁCTER DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**

De conformidad con los artículos 26 bis fracción II, 28 fracción I y 29 de la Ley y 39 de su Reglamento, la Licitación Pública de la presente Convocatoria, será **Electrónica**, con el carácter de **Nacional**, en la cual exclusivamente se permitirá la participación de los licitantes a través del sistema electrónico de contrataciones gubernamentales COMPRANET, y se utilizarán medios de identificación electrónica.

**NO** se recibirán proposiciones enviadas a través del servicio postal o de mensajería, y la información enviada de los participantes deberá encontrarse en archivos con la información que pueda identificarse de manera clara; clasificando de acuerdo a los formatos y con el título respectivo del documento que se está presentando, es decir documento, formatos etc., por archivo, de forma consecutiva como se establece en la presente CONVOCATORIA; lo anterior, debido a que las propuestas serán almacenadas en CD a efecto de revisarlas en dicho dispositivo, por lo que no se hará la impresión física de las mismas.

**Esta Convocatoria será con el carácter de Nacional con fundamento en el artículo 28 fracción I, de la Ley**, por lo que únicamente se aceptarán proposiciones que contengan servicios proporcionados por personas físicas o morales de nacionalidad mexicana.

Esta Convocatoria estará a disposición de los interesados para consulta y obtención sin costo, en el sistema electrónico de contrataciones gubernamentales CompraNet en la dirección electrónica: <http://compranet.funcionpublica.gob.mx>.

Los licitantes podrán consultar el texto de esta Convocatoria en la Dirección de Administración de Recursos, adscrita a la Coordinación General de Administración de la Comisión Nacional de Vivienda, sita en Avenida Presidente Masaryk número 214, planta baja, colonia Bosques de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México, en horario de 9:00 a 14:00 horas en días hábiles, para lo cual tendrá disponible una copia impresa, así como en electrónico, misma que podrá ser consultada por cualquier persona, que lo solicite, por lo que "LA CONAVI" no estará obligada a entregar una impresión de la misma.

### **1.2.1. Intervención de los Licitantes de forma electrónica**

De conformidad con lo establecido en los artículos 27 y 34 de la Ley, en la presente Licitación, la presentación de Propositiones, podrá llevarse a cabo a través de medios electrónicos, conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del sistema electrónico de información pública gubernamental denominado COMPRANET, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 28 de junio de 2011.

Las Propositiones serán enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, para lo cual los Licitantes deberán utilizar exclusivamente el programa informático que la Secretaría de la Función Pública les proporcione. Dicho programa generará el sobre con las Propositiones mediante el uso de tecnologías que resguardan la confidencialidad de la información, de tal forma que sea inviolable.

Las Propositiones deberán elaborarse conforme a lo señalado en esta Convocatoria, en formatos WORD, EXCEL, PDF, HTML, o en su caso, utilizar archivos de imagen tipo JPG o GIF.

Los licitantes deberán emplear en sustitución de la firma autógrafa el medio de identificación electrónica que para tal fin deberán certificarse previamente por la Secretaría de la Función Pública, los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Los licitantes admitirán por escrito que se tendrán por **NO** presentadas las proposiciones y demás documentación requerida por LA CONAVI, cuando las proposiciones recibidas a través del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado COMPRANET 5.0 contengan virus informáticos o no puedan abrirse, o por cualquier otra causa ajena a LA CONAVI.

Al final de la presente Convocatoria, se reproduce, para conocimiento de los licitantes, el Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado COMPRANET, publicado en el Diario Oficial de la Federación, publicado el martes 28 de junio de 2011, el cual en su numeral 18, indica que los licitantes interesados deberán incorporar en COMPRANET los datos que les sean aplicables de entre los contenidos en el formulario disponible en dicho sistema.

Por lo anterior, se invita a los Licitantes que participen en la presente Licitación, a obtener su registro ante el Sistema COMPRANET 5.0, ya que, en el caso de ser adjudicados, es necesario

contar con este requisito para la publicación del fallo en dicho sistema. Asimismo, la convocante verificará en COMPRANET el registro único de proveedores.

Los servidores públicos en el contacto con particulares deben observar El Protocolo de Actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 20 de agosto de 2015, mismo que puede ser consultado en la página de internet de la Secretaría de la Función Pública.

Los datos personales que se recaben con motivo del contacto con particulares serán protegidos y tratados en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

### **1.3 NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA**

La presente licitación tiene el número de identificación de "LA COMISIÓN", No. **LA-015QCW001-E11-2017**.

### **1.4 EJERCICIOS FISCALES QUE ABARCA EL PROCEDIMIENTO**

El Contrato que se derive del presente procedimiento, abarcará los ejercicios fiscales 2017 y 2018, por lo que el pago correspondiente, lo efectuará LA CONAVI, con recursos de los referidos ejercicios fiscales.

### **1.5 IDIOMA EN QUE DEBERÁN REDACTARSE LAS PROPOSICIONES**

El idioma en que se deberán presentar de forma electrónica las Proposiciones, los anexos y demás documentación solicitada en la presente CONVOCATORIA, será español.

### **1.6 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

Para la presente Licitación Pública Nacional Electrónica se cuenta con el Registro de Plurianualidad, número QCW/108/2016 para la disposición presupuestal, suficiente para cubrir la contratación con recursos de los ejercicios fiscales 2017 y 2018, proporcionados a la Partida Presupuestal 33301 "Servicios de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas". Asimismo, se cuenta con la suficiencia presupuestal número QCW.3.1/SP/063/2017, de fecha 10 de abril del 2017, emitida por la Dirección de Programación y Presupuesto, adscrita a la Coordinación General de Administración de la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), para el ejercicio fiscal 2017.

---

## **2. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**

### **2.1 OBJETO DE LA LICITACIÓN**

La presente LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA, tiene por objeto contratar el **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**, con las especificaciones, características y cantidades que se señalan en los TÉRMINOS DE REFERENCIA de esta CONVOCATORIA.

Para el cumplimiento de las obligaciones contractuales que se deriven de este procedimiento, el Licitante que resulte adjudicado deberá ponerse en contacto con la Dirección de Administración de Recursos, perteneciente a la Coordinación General de Administración de LA CONAVI, ubicada en Presidente Masaryk 214, piso 1, colonia Bosque de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580 Ciudad de México.

#### **2.1.1. Plazo, lugar y de la prestación del servicio**

El Licitante que resulte adjudicado con motivo de esta Licitación se obliga a efectuar la prestación del servicio, conforme a lo señalado en los TÉRMINOS DE REFERENCIA de la presente CONVOCATORIA.

Los servicios requeridos se deberán de llevar a cabo en las instalaciones de LA CONAVI o donde, por necesidades de operación de LA CONAVI se determine, así como en las instalaciones y en el Centro de Datos que proporcione el proveedor. En caso de que, durante la vigencia del servicio, LA CONAVI cambie de domicilio (Ciudad de México y Área Metropolitana), el Licitante adjudicado deberá llevar a cabo las acciones necesarias a fin de que la configuración y puesta a punto de los servicios se lleve a cabo en el nuevo domicilio sin costo adicional para esta Comisión.

#### **2.1.2. Descripción del servicio**

Las condiciones, descripciones, especificaciones, unidades de medida, cantidades y características de los servicios requeridos, se señalan en los TÉRMINOS DE REFERENCIA, siendo éstos enunciativos más no limitativos de la presente Convocatoria.

### **2.2 NÚMERO DE PARTIDAS**

El presente procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica consta de una partida única en relación con los TÉRMINOS DE REFERENCIA para la contratación del servicio, adjudicándolo a un solo participante.

### **2.3 PORCENTAJES DE DESCUENTO**

El presente procedimiento de Licitación, no contempla la mecánica de ofertas subsecuentes.

### **2.4 NORMATIVIDAD APLICABLE**

No aplica para este procedimiento.

### **2.5 ENTREGA DE MUESTRAS DEL SERVICIO REQUERIDO**

No se requiere la realización de pruebas ni la presentación de muestras por parte de los participantes para esta Licitación Pública Nacional Electrónica.

### **2.6 CANTIDADES A CONTRATAR**

El servicio a contratar será de conformidad con los TÉRMINOS DE REFERENCIA de la presente CONVOCATORIA.

## **2.7 MODALIDADES DE CONTRATACIÓN**

La modalidad de contratación para la adjudicación del Servicio requerido será por partida única a través de Contrato, como resultado del criterio de evaluación de puntos y porcentajes de las propuestas técnicas y económicas que presenten los licitantes, cumpliendo con las características, requerimientos, especificaciones y condiciones que se establecen en los TERMINOS DE REFERENCIA y de acuerdo al **numeral 5** de la presente Licitación Pública Nacional Electrónica, de conformidad con los Lineamientos de la Secretaría de la Función Pública.

## **2.8 NÚMERO DE LICITANTES A CONTRATAR**

La prestación del servicio materia de la presente CONVOCATORIA se adjudicará en su totalidad que integra la partida única, a un solo licitante, los cuales, para su participación y presentación de su Proposiciones, deberán ajustarse estrictamente a los requisitos y especificaciones técnicas previstas en esta Convocatoria y de las modificaciones que en su caso se deriven de la junta de aclaraciones al contenido de la misma.

## **2.9 MODELO DE CONTRATO**

El modelo de Contrato para la formalización de los derechos y obligaciones entre LA CONAVI y el Licitante adjudicado, se muestra en el **Formato No. 5** de la presente CONVOCATORIA, mismo que contempla entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El plazo máximo para la prestación del servicio.
- b) Las deducciones que, en su caso, se aplicarán con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el licitante en la prestación del servicio, las cuales se detallan en el **numeral 2.9.11** de la presente CONVOCATORIA.
- c) El señalamiento de que la obligación garantizada estará en los términos del **numeral 2.9.3** de la presente CONVOCATORIA.
- d) La previsión de que deberá ajustarse la garantía otorgada cuando se modifique el monto, plazo o vigencia del contrato, en los términos señalados en el **numeral 2.9.3** de la presente CONVOCATORIA.
- e) El desglose de los importes a ejercer en cada ejercicio, tratándose de contratos que abarquen más de un ejercicio fiscal.

### **2.9.1 Adjudicación y garantía del contrato**

#### **2.9.1.1 Adjudicación del contrato**

Una vez realizada la evaluación de las Proposiciones, el Contrato correspondiente a la partida única se adjudicará al licitante cuya proposición cumplió con los requisitos legales y/o administrativos, su propuesta técnica obtuvo cuando menos la puntuación mínima exigida y la suma de ésta con la puntuación de la propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación y por ser la proposición solvente más conveniente para LA CONAVI por la partida única, ya que esa proposición Técnica-Económica reunió la mayor puntuación en el procedimiento de evaluación de puntos y porcentajes, de conformidad con el **numeral 5** de esta CONVOCATORIA.

En caso de existir igualdad de condiciones, se dará preferencia a las personas que integren el sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales, de conformidad con el segundo párrafo del Artículo 36 bis de la Ley y primer párrafo del Artículo 54 del Reglamento.

De subsistir el empate entre las personas del sector señalado, la adjudicación se efectuará a favor del participante que resulte ganador del sorteo que se realice en términos del artículo 36 bis de la Ley y 54 del Reglamento.

### **2.9.2 Acreditación del Licitante de encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.**

Los licitantes dentro de sus propuestas técnicas deberán presentar la opinión favorable (en sentido positivo) sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de conformidad a lo previsto en las reglas 2.1.27, 2.1.28 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2016, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el 23 de diciembre de 2016, o aquella que en el futuro la sustituya.

### **2.9.3 Garantía de cumplimiento del contrato.**

En términos de los artículos 48 fracción II y 49 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 81 fracción VII y VIII I y 103 de su Reglamento, 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; 137 fracción II del Reglamento la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, así como a lo estipulado por el Reglamento de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas; la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, las Disposiciones Generales a que se sujetarán las Garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas a las fiscales que constituyan las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 8 de septiembre de 2015, emitidas por la Tesorería de la Federación, y para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato que se formalice, y para responder por el cumplimiento del mismo, en cualquiera de sus partes, así como para responder de los defectos que resulten de la realización de los servicios, de vicios ocultos o de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido en su ejecución.

Asimismo, y en los términos que se refieren las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de la CONAVI, numeral XIII.1. el licitante adjudicado deberá presentar una fianza expedida por una Institución Afianzadora autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; a favor de la Comisión Nacional de Vivienda, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del Contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), la cual deberá entregarse a la Dirección de Administración de Recursos de la Coordinación General de Administración de LA CONAVI, con domicilio en Presidente Masaryk número 214, planta baja, colonia Bosque de Chapultepec, delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México, con horario de recepción de 10:00 a 15:00 horas en días hábiles, dicha área será la responsable de revisar y verificar que las garantías cumplan con los requisitos adecuados y posteriormente las entregará a la Dirección de Programación y Presupuesto, ambas adscritas a la Coordinación General de Administración de la CONAVI, para su custodia hasta su liberación, en un plazo que no exceda de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del Contrato, conteniendo los siguientes requisitos:

- Expedirse a favor de la Tesorería de la Federación.
- La indicación del importe total garantizado con número y letra.
- La referencia de que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el Contrato que se derive del procedimiento de Licitación.
- La información correspondiente al número de Contrato, su fecha de firma, así como la especificación de las obligaciones garantizadas.
- El señalamiento de la denominación o nombre del proveedor o fiado.
- La condición de que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, de forma tal que no podrá establecerse o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no debe confundirse con el plazo para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato y actos administrativos garantizados.
- La indicación de que la fianza se hará efectiva conforme al procedimiento dispuesto en el Artículo 99 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el cual será aplicable también para el cobro de la indemnización por mora que en su caso se genere en los términos previstos en el artículo 95 bis del mismo ordenamiento.
- La indicación de que la cancelación de la póliza de fianza procederá una vez que la Dependencia otorgue el acta administrativa de extinción de derechos y obligaciones, previo otorgamiento del finiquito correspondiente, o en caso de existir saldos a cargo del contratista, la liquidación debida.
- Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas 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.
- En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas al Licitante Ganador para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del Contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza.

La falta de presentación de la garantía de cumplimiento en el plazo concedido, dará como consecuencia el inicio del proceso de rescisión por incumplimiento de los requerimientos para formalizar el Contrato.

Se deberán considerar además dentro de la fianza, las declaraciones siguientes en forma expresa:

- La fianza continuará vigente aun cuando se otorguen prórrogas o esperas al proveedor para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan.
- Esta garantía estará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia.
- Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del Contrato, así como durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme.
- Esta fianza se modificará en caso de otorgamiento de prórrogas, ampliación al monto o al plazo del Contrato.

- La institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones, de Seguros y de Fianzas, para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
- LA CONAVI podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato, cuando el Licitante Ganador preste el Servicio en forma diferente a lo solicitado en la presente CONVOCATORIA o incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en la misma.
- La cancelación de la fianza no procederá sino en virtud de manifestación previa de manera expresa, por escrito y de conformidad con el del Área Requirente en la que se constate el cumplimiento total de las obligaciones contractuales, a través de la Dirección de Programación y Presupuesto, adscrita a la Coordinación General de Administración.
- Así mismo esta fianza cubre la calidad en la prestación del servicio, así como cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido el proveedor, en los términos señalados en la convocatoria a la Licitación, en el contrato respectivo y en el Código Civil Federal.
- Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo del Licitante Ganador y, éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, LA CONAVI deberá cancelar la fianza respectiva.
- La afianzadora acepta expresamente, tener garantizado el crédito, acto o contrato, a que ésta póliza se refiere, aún en el caso de que se otorgue prórroga o espera al deudor principal o fiador, por parte del acreedor para el cumplimiento total de las obligaciones que se garantizan por lo que la afianzadora renuncia, expresamente al derecho que le otorga el Artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

La fianza tendrá el carácter de indivisible.

En el supuesto de que las partes convengan la modificación del Contrato, el Licitante que resulte adjudicado deberá contratar la modificación a la póliza de fianza, presentando endoso a la misma o bien una nueva fianza por el 10% (diez por ciento) del importe de la modificación convenida, dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes al de la firma del convenio que modifique el Contrato principal.

#### **2.9.4 Devolución de la Garantía**

Para la cancelación de la fianza de garantía del cumplimiento del Contrato, será requisito indispensable, presentar la solicitud expresa y por escrito a la Dirección de Programación y Presupuesto a través de la Dirección de Administración de Recursos.

#### **2.9.5 Modificaciones al Contrato**

LA CONAVI podrá modificar el Contrato que se derive de esta Licitación en los términos previstos por los artículos 45 y 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 81, 91 y 92 de su Reglamento.

Con fundamento en el artículo 91 del Reglamento, por caso fortuito o fuerza mayor o por causas atribuibles a LA CONAVI, ésta última podrá modificar el contrato a efecto de prorrogar el plazo de la prestación del servicio.

La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por el Licitante ganador o LA CONAVI. El escrito en el que se señale el caso fortuito o fuerza mayor deberá ser presentado ante la Convocante, debidamente firmado por el representante legal del Licitante ganador, dentro de los cinco días naturales posteriores al evento que le impida el cumplimiento de sus obligaciones contraídas, así como anexar la constancia de dichos hechos.

#### **2.9.6 Suspensión en la prestación del servicio**

Cuando en la realización de los servicios solicitados se presente caso fortuito o de fuerza mayor, en cuyo caso únicamente se pagarán aquél servicio que hubiese sido efectivamente prestado y en su caso, se reintegrarán los anticipos no amortizados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a LA CONAVI, previa petición y justificación del Licitante adjudicado, ésta le reembolsará los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure la suspensión, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

LA CONAVI pagará los gastos no recuperables, en pesos mexicanos moneda nacional dentro de los veinte días naturales posteriores a la presentación de la factura respectiva y documentación soporte.

En caso de que el proveedor no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha se correrá el mismo número de días que dure el retraso.

El plazo de la suspensión será fijado por LA CONAVI, a cuyo término en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato.

#### **2.9.7 Aplicación de Garantía por Incumplimiento del contrato**

Se hará efectiva por el monto total de la garantía relativa al cumplimiento del Contrato, cuando el proveedor incumpla cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas imputables a él, teniendo LA CONAVI, facultad potestativa para rescindir el Contrato en los términos previstos por el artículo 54 de la Ley.

En caso de no contar con la información necesaria para la prestación del servicio, el licitante adjudicado, deberá informar por escrito a LA CONAVI, a efecto de que no sea considerado dicho retraso como causa de incumplimiento al contrato.

#### **2.9.8 Rescisión del contrato**

La Convocante podrá sin responsabilidad alguna, rescindir administrativamente en cualquier momento el Contrato, en términos de lo dispuesto por el artículo 54 de la Ley, cuando el licitante se ubique en alguno de los siguientes supuestos.

- I. Si transcurrido el tiempo señalado para el inicio del Contrato, este no se realiza.
- II. Cuando el Licitante ganador no cumpla con cualquiera de las especificaciones, características de la adquisición, plazos generales para la prestación del servicio, las condiciones establecidas en el Contrato, así como las contenidas en la Ley y su Reglamento y demás disposiciones administrativas sobre la materia.

- III.** Cuando el proveedor ceda total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiera el Contrato, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de LA CONAVI.
- IV.** Si el Licitante ganador, es declarado en concurso mercantil en los términos de la Ley de Concursos Mercantiles o cualquier situación análoga que afecte su presupuesto.
- V.** Por no entregar el Licitante ganador la garantía de cumplimiento solicitada en esta Convocatoria, a menos que se le haya exceptuado de su presentación.
- VI.** Por resolución de autoridad competente que impida al Licitante ganador el cumplimiento de las obligaciones contraídas.
- VII.** Cuando se agote el monto máximo de la garantía de cumplimiento, contabilizando para ello conjunta o de forma separada, el importe de las penas convencionales a que el Licitante ganador se haya hecho acreedor.
- VIII.** Por cualquier otra causa imputable al Licitante ganador o a su personal que impida total o parcialmente el cumplimiento del Contrato.
- IX.** Por la contravención a las disposiciones, lineamientos, bases y requisitos que establecen la Ley y su Reglamento, y demás disposiciones administrativas sobre la materia.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, LA CONAVI, comunicará por escrito al proveedor el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término, LA CONAVI, en un plazo de 15 (quince) días, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere presentado el proveedor, determinará de manera fundada y motivada rescindir o no el Contrato, y comunicará al proveedor dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el Contrato de formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar LA CONAVI, por concepto del Contrato hasta el momento de la rescisión.

De conformidad con el artículo 99 del Reglamento, concluido el procedimiento de rescisión, se formulará y notificará el finiquito correspondiente, dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha en que se comunique la rescisión, debiéndose indicar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

Iniciado un procedimiento de conciliación, LA CONAVI, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de rescindir el contrato, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de LA CONAVI de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

LA CONAVI podrá determinar no rescindir 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, LA CONAVI 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, LA CONAVI establecerá con el proveedor 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.

Cuando se presente cualquiera de los casos mencionados, LA CONAVI, quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del Contrato, aplicando las penas convencionales y/o rescindirlo, siendo esta situación una facultad potestativa.

### **2.9.9 Terminación anticipada**

LA CONAVI podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado Mexicano, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la SFP. En estos supuestos LA CONAVI, reembolsará al proveedor los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

### **2.9.10 Plazo máximo para la prestación del servicio.**

El servicio se prestará de acuerdo a las necesidades de LA CONAVI, mismo que será a partir de la firma del contrato y hasta el 30 de Noviembre del 2018.

### **2.9.11 Deducciones por incumplimiento parcial o deficiente.**

LA CONAVI aplicará deducciones al pago del servicio, en caso de incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el proveedor en la prestación del servicio, respecto a la partida o conceptos que integran el contrato, conforme a lo establecido en los TÉRMINOS DE REFERENCIA de esta CONVOCATORIA a la Licitación y obligaciones contenidas en el contrato respectivo.

La deducción que se aplicará será del 1.0% (uno por ciento) sobre el importe de lo incumplido, aplicado directamente al pago de la factura correspondiente que se encuentre en trámite o bien, en el siguiente pago. En caso de no existir pagos pendientes, la deducción se aplicará sobre la garantía; esta deducción no podrá exceder del monto total de la fianza de cumplimiento.

Solo para el caso de que no exista garantía o, existiendo ésta, no sea suficiente para cubrir la deducción correspondiente, el proveedor, realizará el pago de la deductiva mediante cheque de caja o cheque certificado a favor de la TESOFE o nota de crédito.

Procederá la rescisión del contrato respectivo, cuando la suma del importe total de las deducciones aplicadas al proveedor corresponda al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato. Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir el impuesto al valor agregado.

Previa notificación del Área Requirente, el cálculo y determinación de las penas convencionales, deducciones, retenciones y descuentos por atraso o incumplimiento en los plazos de entrega pactados en los contratos, estará a cargo de la Dirección de Administración de Recursos y soportada por las evidencias de entrega recepción de servicios, que al efecto expida el área requirente, la aplicación estará a cargo de la Dirección de Programación y Presupuesto.

### **2.9.12 Pena Convencional.**

En caso de que el prestador del servicio presentare atraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pactadas para la prestación del servicio, con fundamento en los artículos 53 y 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 97 de su Reglamento y numeral XIV PENAS CONVENCIONALES, DEDUCCIONES, REDUCCIONES Y DESCUENTOS de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios, la Comisión Nacional de la Vivienda (CONAVI) aplicará una pena convencional del 1% (uno por ciento), por cada día hábil de atraso de los servicios no prestados, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, hasta el importe máximo de la garantía de cumplimiento del contrato.

Dentro de este concepto se consideran las fechas en que licitante esté obligado a proporcionar un informe de los avances y resultados de los servicios, a satisfacción de LA CONAVI, así como por la inadecuada ejecución de los mismos que dé lugar a reclamaciones o rechazo de éstos, en el entendido de que estas penalizaciones no excederán el importe de la garantía de cumplimiento prevista en el contrato. No obstante, LA CONAVI podrá considerar la aplicación de la referida pena convencional hasta por un plazo máximo de 10 días naturales, siendo éste el límite a que hace referencia el antepenúltimo párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicio del Sector Público; sin perjuicio de que LA CONAVI podrá, en cualquier momento, dar por rescindido el presente contrato, en términos del último párrafo de este inciso. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a la CONAVI, o a su personal.

Si por algún retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones del licitante en los términos del contrato, opera la prescripción, preclusión o la caducidad de algún derecho o acción de LA CONAVI en términos de la normatividad aplicable, el licitante deberá pagar a LA CONAVI una pena convencional por un monto equivalente al importe de la garantía de cumplimiento del contrato, o bien, cubrir a LA CONAVI el importe de los daños o perjuicios que se generen, según lo determine esta última, con independencia de que LA CONAVI podrá dar por rescindido administrativamente el presente instrumento con fundamento en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y sin necesidad de declaración judicial alguna.

El licitante deberá autorizar a LA CONAVI a deducir de los pagos que le deba hacer en términos del contrato, el importe de las penas, daños o perjuicios referidos en los párrafos que preceden, en el entendido de que cualquier pago de los servicios que tenga que realizar LA CONAVI a favor del licitante, quedará condicionado al pago que éste deba efectuar por concepto de penas convencionales, daños o perjuicios.

Cuando el monto total de aplicación de penas convencionales sea del valor total de la garantía de cumplimiento del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión del contrato en los términos del artículo 54 de la Ley.

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

Esta pena convencional no descarta que LA CONAVI en cualquier momento posterior al incumplimiento determine procedente la rescisión del Contrato respectivo, considerando la gravedad del incumplimiento de los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses de LA CONAVI.

En caso que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del Contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados a LA CONAVI, por el incumplimiento del contrato.

| Listado de Costos para penalización                             | Nivel de Servicio a utilizar      | Nota                                                                                                     | Porcentaje                                              |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| VPN L2L CONAVI-Centro de Datos                                  | CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con el servicio                        | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Exposición a Internet                                           | CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con el servicio                        | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Servicio de DNS                                                 | CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con el servicio                        | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Servicio de Antivirus                                           | CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con el servicio                        | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Respaldo de Máquina Virtual/Datos sobre demanda (En HDD/Cinta)  | CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con el respaldo                        | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Respaldo de Máquinas Virtuales/Datos automáticos (En HDD/Cinta) | CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con el respaldo                        | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Almacenamiento en SAN                                           | CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con el servicio                        | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Servicio de Seguridad Perimetral                                | CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con el servicio                        | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Servidores                                                      | CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con el servicio                        | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Migraciones                                                     | MIGRACIONES                       | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con la migración completa              | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Operación y Metodología                                         | OPERACIÓN Y METODOLOGÍA           | Cuando no se siga el proceso en cualquier acción solicitada, contando los días hasta que se soluciones   | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Transición                                                      | TRANSICIÓN                        | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con la transición del servicio al 100% | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |

| Listado de Costos para penalización          | Nivel de Servicio a utilizar                    | Nota                                                                                                                                                                               | Porcentaje                                              |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Soporte Correctivo y Mantenimiento (tickets) | SERVICIOS DE SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con la solución del problema o mantenimiento                                                                     | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Soporte Evolutivo (Control de Cambios)       | SOPORTE EVOLUTIVO                               | Cuando no cumplan las fechas pactadas y aprobadas del requerimiento                                                                                                                | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Iniciativas de Mejora                        | IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA         | Cuando no cumplan las fechas pactadas y aprobadas del requerimiento                                                                                                                | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Análisis de plataforma                       | ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA                       | Cuando no cumplan las fechas pactadas y aprobadas del requerimiento                                                                                                                | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Transferencia de Conocimiento                | TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO                   | Cuando no cumplan las fechas pactadas y aprobadas del requerimiento                                                                                                                | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Desarrollo y optimización de código          | DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO             | Cuando no cumplan las fechas pactadas y aprobadas del requerimiento                                                                                                                | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Entregables                                  | ENTREGABLES                                     | Cuando no cumplan las fechas de los entregables dentro de los 10 hábiles a mes vencido                                                                                             | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Consultores Funcionales                      | TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO                   | Cuando venzan los plazos del nivel de servicio y aún no se cuente con el consultor solicitado por el área requirente sin importar si es para un nuevo requerimiento o capacitación | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Consultores de Desarrollo                    | TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO                   | Cuando la ausencia o reemplazo no fue pactada y aprobada                                                                                                                           | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |
| Administrador de Proyecto                    | TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO                   | Cuando la ausencia o reemplazo no fue pactada y aprobada                                                                                                                           | 1% por cada día de atraso en la prestación del servicio |

### **2.9.13 Señalamiento de que la obligación garantizada será indivisible.**

La obligación garantizada será indivisible, en los términos del **numeral 2.9.3** de la presente CONVOCATORIA.

### **2.9.14 Previsión a que deberá ajustarse la garantía otorgada.**

La vigencia otorgada, cuando se modifique el monto, plazo o vigencia del Contrato, deberá ajustarse en los términos señalados en el **numeral 2.9.3** de la presente CONVOCATORIA.

### **2.9.15 Vigencia del contrato**

La vigencia será a partir de la firma del contrato y hasta el 30 de noviembre del 2018.

De conformidad con el Artículo 46 de la Ley, con la notificación del fallo serán exigibles los derechos y obligaciones establecidos en el modelo de contrato del procedimiento de contratación y obligará a la dependencia o entidad y a la persona a quien se haya adjudicado, a firmar el contrato en la fecha, hora y lugar previstos en el propio fallo, o bien en la CONVOCATORIA a la LICITACIÓN PÚBLICA y en defecto de tales previsiones, dentro de los quince días naturales

siguientes al de la citada notificación. Así mismo, con la notificación del fallo, la dependencia o entidad realizará la requisición del servicio requerido.

#### **2.9.16 Garantía del servicio**

Los participantes deberán presentar un escrito mediante el cual garantice la calidad del servicio requerido, señalando que cuenta con la infraestructura necesaria, los recursos humanos, técnicas, procedimientos y equipos suficientes y adecuados para cumplir con sus obligaciones conforme a esta CONVOCATORIA, en tiempo y forma a satisfacción de LA CONAVI, mismo que estará en vigor durante la vigencia del contrato que se derive de esta Licitación.

#### **2.9.17 Visitas a las Instalaciones del Licitante Adjudicado.**

Previo a la migración de las máquinas virtuales, LA CONAVI verificará todos los componentes de la solución y los requeridos en los Términos de Referencia propuestos por el Licitante Adjudicado, que se utilizarán para el servicio requerido (Servidores, Factura de Servidores, Routers, Switches, SAN, Jaulas, etc.) mediante un listado/inventario de todos los componentes, este listado será proporcionado al menos 72 horas antes de ejecutar la migración por el Licitante Adjudicado y deberá asignar un consultor del Centro de Datos para realizar dicha visita.

Una vez concluida la migración de las máquinas virtuales, personal de LA CONAVI, visitará por segunda ocasión el Centro de Datos para validar que todos los servidores estén en sitio, validando que utilizarán todo el equipo integrado en la solución y solicitado en los Términos de Referencia, mediante un listado/inventario de todos los componentes, configuraciones, políticas de seguridad y demás modificaciones realizadas, estos listados serán proporcionados al menos 72 horas antes por el Licitante Adjudicado.

#### **2.9.18 Confidencialidad**

El proveedor se obliga a no divulgar por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio la información y documentación que le sea proporcionada por LA CONAVI, para la celebración del Contrato objeto de la presente Licitación y mantener en la más estricta confidencialidad los resultados parciales y finales del mismo, absteniéndose de dar a conocer cualquier información al respecto a terceros de forma directa o a través de interpósita persona.

#### **2.9.19 Condiciones de precio y pago**

##### **2.9.19.1 Condiciones de Precio**

Los precios ofertados que presenten los licitantes, serán considerados fijos hasta que se concluya la relación contractual, con las siguientes características:

- a) En moneda nacional (pesos mexicanos) a dos decimales (truncado, es decir no redondear).
- b) Precios fijos e incondicionados durante la vigencia del Contrato.
- c) Se cotizará por precio unitario.

- d) Precio Total de la partida del servicio objeto de esta Licitación, desglosando el I.V.A.
- e) Los precios deberán incluir todos los costos involucrados considerando todos los conceptos del servicio que requiere LA CONAVI, por lo que el Licitante adjudicado no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del Contrato, por lo que los precios se considerarán fijos hasta que concluya la relación contractual.

#### **2.9.19.2      Condiciones de Pago.**

No se otorgará anticipo.

LA CONAVI efectuará el pago de conformidad a lo establecido en los artículos 51 de la Ley y 89 de su Reglamento, dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes contados a partir de la validación de la factura respectiva, mediante transferencias electrónicas de recursos a la cuenta bancaria señalada para tal efecto por "EL PROVEEDOR", de conformidad con las cantidades señaladas en los párrafos que anteceden, dentro de los plazos establecidos por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previa verificación y validación del cumplimiento y sus comprobantes en el formato institucional por la Unidad Responsable designada para ello y una vez cumplidos los requisitos siguientes:

- A) La entrega y aceptación de la Coordinación General de Administración de LA CONAVI, de la correspondiente factura de "EL PROVEEDOR".
- B) Que no existan aclaraciones al importe o al servicio facturado, para lo cual es necesario que la factura que presenten reúna los requisitos fiscales que establece la legislación vigente en la materia; y se entregue debidamente acompañada de la validación y autorización correspondiente para acreditar el cumplimiento total de las obligaciones.

La factura se deberá presentar desglosando el Impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso se otorguen a LA CONAVI. En caso de que el proveedor no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se correrá el mismo número de días que dure el retraso.

En caso de que el proveedor no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite del pago, de acuerdo con lo establecido en esta Convocatoria y en los TÉRMINOS DE REFERENCIA, LA CONAVI retendrá los pagos, hasta su completa satisfacción, en cuyo caso no existirá responsabilidad alguna para ésta y la fecha de pago se correrá el mismo número de días que dure el retraso.

Para el caso de que se presenten pagos en exceso o se determine la rescisión del contrato, se estará a lo dispuesto por el artículo 51 párrafos 3° y 4° de la Ley.

LA CONAVI podrá otorgar su consentimiento para que el Prestador del Servicio ceda sus derechos de cobro y esté en posibilidad de realizar sus operaciones de factoraje o descuento electrónico con intermediarios financieros.

### **2.9.20 Impuestos y Derechos.**

Los Impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio, objeto de esta Licitación, serán pagados por el Prestador del Servicio.

LA CONAVI solo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

### **2.9.21 Patentes y Marcas**

El Prestador del Servicio asume la responsabilidad total, en caso de que a la prestación del servicio objeto de esta Licitación, se infrinjan patentes, marcas, franquicias o violen derechos de autor registrados por terceros, quedando LA CONAVI liberada de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

### **2.9.22 Sanciones.**

La Secretaría de la Función Pública, aplicará las sanciones establecidas en los artículos 59 y 60 de la Ley, al licitante que se ubique en alguno de los supuestos siguientes:

- Que injustificadamente y por causas imputables al mismo, no formalice el Contrato
- Que se encuentre en los supuestos del artículo 50 de la Ley.
- Que se encuentre en el supuesto del artículo 60 antepenúltimo párrafo de la Ley.
- Que no cumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él y que, como consecuencia, cause daños o perjuicios graves a LA CONAVI, así como aquél que brinde la adquisición en condiciones distintas a las convenidas.
- Que proporcione información falsa o que actúe con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante la prestación del servicio, o bien, en la presentación o desahogo de una queja en una audiencia de conciliación o de una inconformidad.

### **2.9.23 Controversias**

Conforme a lo señalado en el artículo 85 de la Ley, las controversias que se susciten, con motivo de ésta licitación, se resolverán con apego a lo previsto en la Ley, su Reglamento y en las disposiciones de carácter federal aplicable.

### **2.9.24 Aclaraciones**

No se negociará ninguna de las condiciones establecidas en ésta CONVOCATORIA, así como de las propuestas que presenten los licitantes.

Podrán asistir a los actos públicos de la licitación, las cámaras, colegios o asociaciones profesionales, otras organizaciones no gubernamentales y cualquier persona física que manifieste su interés de estar presente en los mismos. En cualquiera de estos casos, los participantes deberán registrar su asistencia previa identificación y abstenerse de intervenir en cualquiera de los mismos.

### **3. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA.**

#### **3.1 PLAZOS PARA APERTURA**

La presente CONVOCATORIA se efectuará considerando los plazos que prevé el artículo 32 segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **3.2 INFORMACIÓN SOBRE LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN**

##### **3.2.1 Publicación de la Licitación**

| ETAPA                                                                                                                         | FECHA               | MEDIO                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Publicación de la Convocatoria a la Licitación Pública Nacional Electrónica<br><b>No. LA-015000999-E11-2017</b>               | 10 de abril de 2017 | CompraNet<br><a href="https://compranet.funcionpublica.gob.mx">https://compranet.funcionpublica.gob.mx</a> |
| Envío para la Publicación de la Convocatoria a la Licitación Pública Nacional Electrónica<br><b>No. LA-015000999-E11-2017</b> | 10 de abril de 2017 | Diario Oficial de la Federación                                                                            |

##### **3.2.2 Consulta y forma de obtención de la Convocatoria a la Licitación Pública.**

La presente Convocatoria a la Licitación estará disponible para su consulta y obtención gratuita en el Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental sobre Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios CompraNet 5.0 cuya dirección electrónica es: <https://compranet.funcionpublica.gob.mx>

El acto de presentación, apertura de proposiciones y el acto de fallo, sólo se realizarán a través de CompraNet y sin la presencia de los Licitantes en dichos actos, lo anterior con fundamento en el Artículo 26 BIS, fracción II de la Ley.

##### **3.2.3 Calendario y lugar para la Celebración de los actos:**

| Acto                  | Fecha               | Hora        | Lugar                                                                                                      |
|-----------------------|---------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Junta de Aclaraciones | 18 de abril de 2017 | 12:00 horas | CompraNet<br><a href="https://compranet.funcionpublica.gob.mx">https://compranet.funcionpublica.gob.mx</a> |

|                                              |                                                                                                                  |             |                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presentación y apertura de proposiciones     | 25 de abril de 2017                                                                                              | 10:00 horas | CompraNet<br><a href="https://compranet.funcionpublica.gob.mx">https://compranet.funcionpublica.gob.mx</a>                                                                              |
| Visita a las instalaciones de los Licitantes | Del 25 al 27 de abril de 2017                                                                                    | 13:00 horas | En las Instalaciones de los Licitantes participantes.                                                                                                                                   |
| Fallo                                        | 28 de abril de 2017                                                                                              | 17:00 horas | CompraNet<br><a href="https://compranet.funcionpublica.gob.mx">https://compranet.funcionpublica.gob.mx</a>                                                                              |
| Firma del Contrato                           | Dentro de los 15 días naturales al de la notificación del Fallo, de conformidad con el artículo 46 de la LAASSP. | Previa cita | Dirección de Administración de Recursos con domicilio en Avenida Presidente Masaryk número 214, colonia Bosque de Chapultepec, delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México. |

Los actos anteriormente referidos se presiden por el Coordinador General de Administración y/o el Director de Administración de Recursos de la Comisión Nacional de Vivienda. El servidor público que presida el acto será asistido por un representante del Área Técnica y/o Requirente.

En caso de que por causas de fuerza mayor o caso fortuito no sea posible desarrollar los actos previstos en el presente procedimiento de Licitación, éstos serán pospuestos y se reanudarán tan pronto desaparezcan las causas que las motivaron, previa notificación por escrito a los licitantes, sin que esto implique responsabilidad alguna para la CONVOCANTE.

### **3.2.4 Junta de Aclaración al contenido de la Convocatoria**

Las personas que pretendan solicitar aclaraciones a los aspectos contenidos en esta Convocatoria, deberán expresar su interés a través de COMPRANET o mediante un escrito bajo protesta de decir verdad, por sí o en representación de un tercero, manifestando conforme al **Formato 4** de la presente Convocatoria, los siguientes datos:

- I. **DEL LICITANTE:** Registro Federal de Contribuyentes; nombre y domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante. Tratándose de personas morales, además, descripción del objeto social de la empresa; identificando los datos de las escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas morales, y de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como nombre de los socios que aparezcan en éstas, y
- II. **DEL REPRESENTANTE DEL LICITANTE:** Datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas.

Los licitantes podrán solicitar aclaraciones **exclusivamente sobre el contenido de esta Convocatoria, Términos de Referencia y sus formatos**, por escrito, de acuerdo al **Formato 4** de esta Convocatoria, en papel membretado de la empresa Licitante y firmadas por el Licitante o el representante legal acreditado, en el domicilio señalado por la convocante o, a través del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental sobre Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios CompraNet 5.0, **cuando menos con 24 horas de anticipación a la celebración de la**

**junta de aclaración**, de conformidad con el artículo 33 Bis de la Ley, a efecto de que la Convocante esté en posibilidad de analizarlos y hacer las correspondientes aclaraciones en la propia junta.

Las solicitudes de aclaración que sean recibidas con posterioridad al plazo previsto en el artículo 33Bis párrafo tercero de la Ley, no serán contestadas por la convocante por resultar extemporáneas, solamente se integrarán al expediente respectivo.

Las solicitudes de aclaración deberán plantearse de manera concisa y estar directamente vinculadas con los puntos contenidos en la Convocatoria, **sus Términos de Referencia y/o sus Formatos**, indicando el numeral o punto específico con el cual se relaciona. Las solicitudes que no cumplan con los requisitos señalados, podrán ser desechadas.

La convocante dará contestación en forma clara y precisa, el mismo día de la Junta de Aclaración de Convocatoria señalado en el **numeral 3.2.3** de la presente Convocatoria, de las solicitudes de aclaración; de las preguntas que hayan sido planteadas en tiempo y forma respecto del contenido de esta Convocatoria, sus Términos de Referencia y/o sus Formatos, y de las preguntas que los Licitantes formulen en ese momento por escrito, respecto de las respuestas dadas; para lo cual, el servidor público que presida el acto será asistido por un representante del área técnica y/o requirente de los bienes.

De esta manera, conforme al artículo 33 y 33 Bis de la Ley, se les informa a los Licitantes que únicamente se realizará una sola junta de aclaraciones, atendiendo a las características del objeto de la presente Licitación. En virtud de lo anterior, de conformidad con los artículos 45 y 46 del Reglamento, el día de la junta de aclaraciones, una vez que la convocante termine de dar respuesta a las solicitudes de aclaraciones enviadas por los Licitantes, dará inmediatamente oportunidad para que los Licitantes formulen por escrito preguntas, únicamente respecto de las respuestas recibidas.

El servidor público que preside el acto, levantará el acta correspondiente, que contendrá todas y cada una de las preguntas y las respuestas formuladas, la cual será firmada por los servidores públicos participantes y se difundirá en la página de COMPRANET.

Las modificaciones y aclaraciones que hiciera la convocante durante este evento formarán parte integrante de la presente Convocatoria y deberán ser consideradas por los Licitantes en la elaboración de sus Proposiciones.

### **3.2.5 Presentación y Apertura de Proposiciones**

Los Licitantes deberán entregar su proposición a través de COMPRANET dentro del plazo establecido en el **numeral 3.2.3**.

En este Acto, serán abiertos los archivos que contengan las proposiciones enviados a través de COMPRANET, los cuales se revisarán en forma cuantitativa sin que ello implique la evaluación de su contenido, haciéndose constar la documentación presentada, así como los faltantes u omisiones.

Para efectos de dejar constancia del cumplimiento de los requisitos solicitados en la CONVOCATORIA, la convocante anotará en el **Formato No. 2** de la presente convocatoria, la documentación entregada por el Licitante, relacionándola con los puntos específicos de la misma en los que se menciona.

Enseguida se deberá dar lectura al importe total de cada una de las proposiciones económicas que se presenten.

Las proposiciones se recibirán para su posterior evaluación integral conforme los criterios de evaluación señalados en la presente CONVOCATORIA.

El servidor público que presida el acto, levantará el acta que servirá de constancia de la celebración del ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS PROPOSICIONES, en la que se harán constar el importe de cada una de las Proposiciones presentadas; se señalará fecha y hora en que se dará a conocer el fallo de la Licitación, se dará lectura a la misma y será firmada por los servidores públicos asistentes, a quienes se les entregará copia de la misma, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los Licitantes, a través del SISTEMA ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL SOBRE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS COMPRANET 5.0.

En el acto de presentación y apertura de proposiciones, la convocante podrá anticipar o diferir la fecha del fallo dentro de los plazos establecidos en la fracción III del artículo 35 de la Ley, lo cual quedará asentado en el acta correspondiente a este acto. También podrá hacerlo durante la evaluación de las proposiciones, dentro los plazos indicados, notificando a los Licitantes la nueva fecha en ese acto.

Los licitantes que presenten su proposición a través del sistema COMPRANET, deberán presentar un escrito en el que manifiesten que se tendrán por NO presentadas las proposiciones y demás documentación requerida por la Convocante, cuando las proposiciones recibidas a través del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado COMPRANET contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipo de cómputo. Además, su aceptación, de que cuando por causas ajenas a COMPRANET 5.0 o a la Convocante, no sea posible iniciar o continuar con el acto de presentación y apertura de proposiciones, el mismo se podrá suspender de manera fundada y motivada, hasta en tanto se restablezcan las condiciones para su inicio o reanudación.

### **3.2.6 Fecha y lugar del fallo**

El fallo de la Licitación se dará a conocer el día señalado para este evento en el **numeral 3.2.3** de la presente CONVOCATORIA o en su defecto en la fecha señalada por la convocante en el acta de presentación y apertura de proposiciones.

Con la notificación del fallo por el que se adjudica el Contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles, sin perjuicio de la obligación de las partes de firmarlo en la fecha y términos señalados en el fallo.

### **3.2.7 Firma del Contrato**

El participante que resulte adjudicado, deberá presentarse a formalizar el contrato en la Dirección de Administración de Recursos, adscrita a la Coordinación General de Administración de la Comisión Nacional de Vivienda en día hábil, sita en Presidente Masaryk número 214, planta baja, colonia Bosque de Chapultepec, delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México.

La fecha de formalización del Contrato, será la que se establezca en el acto de fallo de conformidad con el artículo 46 de la Ley, de acuerdo con el Modelo de Contrato, **Formato 5**.

### **3.2.8 Notificación a los Licitantes**

Las actas de las juntas de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones y el fallo, se darán a conocer a través de COMPRANET, en la dirección electrónica: **www.compranet.gob.mx**.

### **3.2.9 Casos en los que se declarará desierta o cancelará la Licitación**

Conforme a lo establecido en los artículos 38 de la Ley y 58 de su reglamento, la Convocante procederá a declarar desierta la Licitación cuando se presente alguno de los siguientes supuestos:

- No se presenten Proposiciones en el acto de presentación y apertura de proposiciones de esta Licitación.
- Cuando la totalidad de las Proposiciones presentadas no cubran los requisitos solicitados en la CONVOCATORIA.
- Si no se cuenta con un mínimo de una proposición susceptible de analizarse técnicamente para la partida única.

"LA CONAVI" podrá cancelar la licitación, la partida o conceptos incluidos en ésta, cuando se presente caso fortuito o fuerza mayor, existan circunstancias justificadas que extingan la necesidad para la adquisición o, que de continuarse con el procedimiento se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a "LA CONAVI". La determinación de dar por cancelada la licitación, la partida o conceptos deberá precisar el acontecimiento que motiva la decisión, la cual se hará del conocimiento de los Licitantes y no será procedente contra ella recurso alguno, sin embargo, podrán interponer la inconformidad en términos del título sexto capítulo primero de la Ley.

### **3.3 ENVÍO DE PROPOSICIONES A TRAVÉS DE SERVICIO POSTAL O MENSAJERÍA.**

En esta LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA, no se recibirán proposiciones por servicio postal o mensajería.

### **3.4 VIGENCIA DE LAS PROPOSICIONES**

Una vez recibidas las Proposiciones por los medios remotos de comunicación COMPRANET, éstas no podrán ser retiradas o dejarse sin efecto, por lo que se considerarán vigentes dentro del procedimiento de la presente Licitación hasta su conclusión.

### **3.5 PROPOSICIONES CONJUNTAS**

En este caso, el representante común de la agrupación deberá señalar que la Proposición se presenta en forma conjunta.

Dos o más personas podrán presentar conjuntamente una proposición sin necesidad de constituir una sociedad o una nueva sociedad en caso de personas morales; en el acto de presentación y apertura de "Proposiciones", el representante común, deberá señalar que la proposición se presenta en forma conjunta.

Para tales efectos, en el convenio de proposición conjunta que presenten los licitantes, deberá de incluirse en copia y contener las firmas de las personas físicas y/o morales que celebren el mismo; para el caso de las personas morales, dicho convenio de proposición conjunta, deberá contener las firmas de sus representantes legales con facultades suficientes para la suscripción de dicho instrumento legal, en el cual, se establecerán con precisión las obligaciones de cada una de ellas, así como la manera en que se exigirá su cumplimiento. En este supuesto, la proposición deberá ser firmada por el representante común, que para este acto haya sido designado por el grupo de personas, por los medios de identificación electrónica autorizados por la S.F.P.

Cuando la proposición conjunta resulte adjudicada con un contrato, dicho instrumento deberá de ser firmado por el representante legal de cada una de las personas participantes en la proposición, a quien se considerará, para efectos del procedimiento y del contrato, como responsables solidarios o mancomunados, según se establezca en el propio contrato.

Lo anterior, sin perjuicio de que las personas que integran la proposición conjunta puedan constituirse en una nueva sociedad, para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el convenio de proposición conjunta, siempre y cuando se mantenga en la nueva sociedad las responsabilidades de dicho convenio.

Los licitantes que decidan agruparse para presentar una proposición conjunta, deberán celebrar el convenio de proposición conjunta en los términos de la legislación aplicable, mismo que deberá establecer con precisión los siguientes aspectos:

- a) Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes, señalando, en su caso, los datos de los instrumentos públicos con los que se acredita la existencia legal de las personas morales y, de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas.
- b) Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas, señalando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación.
- c) Designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con el procedimiento de licitación pública.
- d) Descripción de las partes objeto del "Contrato" que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones.
- e) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, ya sea en forma solidaria o mancomunada, según se convenga, para efectos del procedimiento de contratación y del "Contrato", en caso de que se les adjudique el mismo.

Los licitantes que decidan agruparse para presentar una proposición conjunta, deberán presentar en forma individual los siguientes escritos:

- ❑ La declaración prevista en la fracción VIII del artículo 29 de la Ley, relativa a no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la misma.
- ❑ La declaración de integridad a que hace referencia la fracción IX del artículo 29 de la Ley.
- ❑ Escrito en que contenga la manifestación prevista en el artículo 35 del Reglamento de la Ley, referente a ser de nacionalidad mexicana.
- ❑ En su caso, el documento expedido por autoridad competente o el escrito a que se refiere al Artículo 34 del Reglamento de la Ley referente a la estratificación de cada una de las empresas que conformen la proposición conjunta.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los Artículos 34 de la Ley y 44 del Reglamento de la Ley.

La falta de cualquiera de estos escritos en forma individual por cada licitante que conforme una propuesta conjunta, será causa de desechamiento.

### **3.6 NÚMERO DE PROPOSICIONES A PRESENTAR POR LICITANTE**

Los Licitantes sólo podrán presentar una Proposición por la partida única para la presente Licitación.

### **3.7 DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA**

La entrega de las Proposiciones a que se refiere el **numeral 3.2.5** de esta CONVOCATORIA, se hará mediante el sistema COMPRANET, que contendrá la proposición técnica y económica, la documentación complementaria y los documentos y datos que deben presentar los Licitantes, que se señalan en los **numerales 6 y 8** de esta CONVOCATORIA, transcurrida la fecha señalada en el **numeral 3.2.3** no se recibirán más proposiciones.

### **3.8 REGISTRO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

Para el acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, el registro de los Servidores Públicos, se llevará a cabo en punto de la hora señalada para tales efectos en el **numeral 3.2.3**.

### **3.9 ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD JURÍDICA EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.**

En el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, los Licitantes podrán acreditar su existencia legal, y en su caso, la personalidad jurídica, mediante el documento previsto en el **Formato no. 3** de esta CONVOCATORIA, así como mediante Poder Notarial del Representante Legal.

### **3.10 RÚBRICA DE PROPOSICIONES**

Los servidores públicos que "LA CONAVI" designe, rubricarán el CD que contendrá de manera clara y precisa las proposiciones, las que para estos efectos constarán documentalmente en dicho dispositivo.

### **3.11 INFORMACIÓN RELATIVA AL FALLO Y A LA FIRMA DEL CONTRATO**

#### **3.11.1 Información relativa al Fallo.**

El acto para dar a conocer el fallo de este procedimiento de Licitación será de conformidad con lo señalado en el **numeral 3.2.3** de esta CONVOCATORIA o en su defecto, en la fecha que se señale para este acto en el evento de la Presentación de Apertura de Proposiciones, en el fallo que para tal efecto se elabore, se hará constar la evaluación de las proposiciones y las razones para admitirlas o desecharlas.

El acta de fallo para efectos de notificación a los participantes, será difundida a través del SISTEMA ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL SOBRE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS COMPRANET 5.0.

Con la notificación del fallo por el que se adjudica el Contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles, sin perjuicio de la obligación de las partes de firmarlo en la fecha y términos señalados en el fallo.

Contra el fallo no procederá recurso alguno; sin embargo, procederá la inconformidad en términos del Título Sexto, Capítulo Primero de la Ley.

Cuando se advierta en el fallo la existencia de un error aritmético, mecanográfico o de cualquier otra naturaleza, que no afecte el resultado de la evaluación realizada por la convocante, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a su notificación y siempre que no se haya firmado el Contrato, el titular del área responsable del procedimiento de contratación procederá a su corrección, con la intervención de su superior jerárquico, aclarando o rectificando el mismo, mediante el acta administrativa correspondiente, en la que se harán constar los motivos que lo originaron y las razones que sustentan su enmienda, hecho que se notificará a los Licitantes que hubieran participado en el procedimiento de contratación, remitiendo copia de la misma al Órgano Interno de Control de la Comisión Nacional de Vivienda, dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de su firma.

Si el error cometido en el fallo no fuera susceptible de corrección conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, se dará vista de inmediato al Órgano Interno de Control, a efecto de que, previa intervención de oficio, se emitan las directrices para su reposición.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 37 de La Ley, el fallo que emita la Convocante contendrá lo siguiente:

- I. La relación de Licitantes cuyas proposiciones se desecharon, expresando todas las razones legales, técnicas o económicas que sustenten tal determinación e indicando los puntos de la CONVOCATORIA que en cada caso se incumpla;

- II. La relación de Licitantes cuyas Proposiciones resultaron solventes, describiendo en lo general dichas Proposiciones. Se presumirá la solvencia de las proposiciones, cuando no se señale expresamente el incumplimiento de alguno.
- III. En caso de que se determine que el precio de una Proposición no es aceptable o no es conveniente, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada, o del cálculo correspondiente.
- IV. Nombre del o los Licitantes a quien(es) se adjudica el Contrato, indicando las razones que motivaron la adjudicación, de acuerdo a los criterios previstos en la CONVOCATORIA, así como la indicación de la o las partidas, los conceptos y montos asignados a cada Licitante;
- V. Fecha, lugar y hora para la firma del Contrato y la presentación de garantías, y
- VI. Nombre, cargo y firma del servidor público que lo emite, señalando sus facultades de acuerdo con los ordenamientos jurídicos que rijan a la convocante. Indicará también el nombre y cargo de los responsables de la evaluación de las Proposiciones.

### **3.11.2 Información relativa a la firma del contrato**

El Contrato se firmarán dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes al de la notificación de fallo de la presente Licitación, cuyo modelo se incluye en el **Formato No. 5** de esta CONVOCATORIA, en el entendido de que su contenido será adecuado en lo conducente a lo establecido en la CONVOCATORIA a la Licitación, así como a las modificaciones determinadas por la Convocante y a las aclaraciones solicitadas por los participantes.

En caso de discrepancia, en el contenido del Contrato en relación con el de la CONVOCATORIA, prevalecerá lo estipulado en el cuerpo general de la Convocatoria, así como el resultado de las aclaraciones.

Si el licitante que resulte adjudicado no firma el contrato por causas imputables al mismo, conforme a lo señalado en el párrafo anterior, LA CONAVI, sin necesidad de un nuevo procedimiento, adjudicará el contrato al Licitante que haya obtenido el segundo lugar, siempre que la diferencia en puntos y porcentajes con respecto a la proposición inicialmente adjudicada no sea superior a un margen del 10 (diez) por ciento.

El Licitante que resulte adjudicado, deberá presentarse dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la emisión del fallo, conforme a lo señalado en el **numeral 3.2.7**.

Con fundamento en el artículo 29 fracción VII de La Ley y 35 tercer párrafo de su Reglamento, dentro de los 2 días hábiles posteriores a la notificación del fallo, el Licitante ganador, deberá presentar, en la Subdirección de Recursos Materiales, dependiente de la Dirección de Administración de Recursos de LA CONAVI, sita en Presidente Masaryk número 214, piso 1, colonia Bosque de Chapultepec, delegación Miguel Hidalgo, C.P.11580, Ciudad de México; original o copia certificada para cotejo y copia simple para archivo de los documentos con los que se acredite su existencia legal y las facultades de su representante para suscribir el Contrato correspondiente, de acuerdo a lo siguiente:

#### **I. Para el caso de personas morales:**

- 1) Testimonio de la escritura pública en la que conste que está constituida conforme a las leyes mexicanas y que tiene su domicilio en territorio nacional y de ser el caso, sus modificaciones.
- 2) Registro Federal de Contribuyentes,
- 3) Constancia del domicilio fiscal, incluyendo código postal,
- 4) Testimonio notarial del poder general para actos de administración y/o dominio del o la representante legal,
- 5) Identificación Oficial vigente del Representante Legal que firmará el Contrato, con fotografía y firma (pasaporte cartilla, credencial del INE o cédula profesional), y
- 6) Constancia de la institución bancaria sobre la existencia de la cuenta abierta a nombre del beneficiario, que incluya el número de cuenta con 11 posiciones, así como la clave bancaria estandarizada (CLABE) con 18 posiciones.

## **II. Para el caso de personas físicas:**

- 1) Copia certificada del acta de nacimiento o, en su caso, carta de naturalización respectiva, expedida por la autoridad competente, así como la documentación con la que acredite tener su domicilio legal en territorio nacional.
- 2) Registro Federal de Contribuyentes,
- 3) Constancia de domicilio fiscal, incluyendo código postal,
- 4) Identificación Oficial vigente con fotografía y firma (pasaporte, cartilla, credencial del INE o cédula profesional),
- 5) Constancia de la Institución bancaria sobre la existencia de la cuenta abierta a nombre del beneficiario, que incluya el número de cuenta con 11 posiciones, así como la clave bancaria estandarizada (CLABE) con 18 posiciones o estado de cuenta, y
- 6) CURP.

Adicionalmente a la documentación antes señalada, el Licitante ganador, deberá presentar a la convocante, la documentación que acredite su carácter de MIPYMES, la cual consistirá en las copias de su última declaración anual de impuestos y de la constancia del último pago de cuotas obrero patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), así como el documento expedido por el SAT, el cual deberá estar vigente a la fecha de firma del Contrato correspondiente, en el que se emita la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales, conforme a lo siguiente:

### **3.11.2.1 Obligaciones fiscales**

El Licitante ganador, en cumplimiento al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación (CFF) y de conformidad con las **Reglas 2.1.27, 2.1.31 y 2.1.39** de la Resolución Miscelánea Fiscal para el año 2017 (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2016), **deberá presentar el documento vigente expedido por el SAT, en el que se emita la opinión positiva del cumplimiento de obligaciones.**

#### **Resolución Miscelánea Fiscal para 2017.**

#### **Procedimiento que debe observarse para contrataciones con la Federación y entidades federativas.**

2.1.27 Para los efectos del artículo 32D del CFF, los contribuyentes podrán autorizar al SAT a hacer público el resultado de su opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, el

cual se podrá consultar en el Portal del SAT por cualquier persona interesada en realizar alguna operación comercial o de servicios con el contribuyente.

Para autorizar al SAT a publicar el resultado de la opinión positiva, los contribuyentes deberán realizar alguno de los siguientes procedimientos:

I. Al momento de generar la opinión del cumplimiento.

- a) Ingresar al aplicativo de opinión del cumplimiento con la FIEL.
- b) Seleccionar la opción: "Autorizo hacer público el resultado de mi opinión del cumplimiento" en la pantalla de selección que se muestra previo a la generación de la opinión.
- c) Seleccionar la opción guardar, para registrar la autorización.
- d) Si decide no dar la autorización, deberá elegir la opción "continuar" sin realizar ninguna acción. La opinión del cumplimiento se emitirá al momento de guardar o continuar con su selección.

II. Ingresando con la FIEL en la funcionalidad "Autoriza 32D Público", en el Portal del SAT.

- a) Elegir la opción: "Autorizo hacer público el resultado de mi opinión del cumplimiento" en la pantalla de selección que se muestra.
- b) Seleccionar la opción guardar para registrar la autorización.

El resultado de la opinión del cumplimiento positiva de los contribuyentes que autorizaron al SAT a hacerlo público, se podrá consultar a través de la opción "Consulta 32D Público" en el Portal del SAT de acuerdo a lo siguiente:

- a) Ingresar a la "Consulta 32D Público" en el Portal del SAT.
- b) Posteriormente ingresar la clave en el RFC o CURP del contribuyente a consultar
- c) Seleccionar la opción consultar.
- d) La "Consulta 32D Público" emitirá respuesta de los contribuyentes que previamente hayan autorizado al SAT para hacer público el resultado de su opinión positiva.

Para cancelar la autorización a que se refiere la presente regla, los contribuyentes deberán realizar el siguiente procedimiento:

- a) Ingresar con la FIEL en la funcionalidad "Autoriza 32D Público", en el Portal del SAT.
- b) Seleccionar la opción: "No Autorizo hacer público el resultado de mi opinión del cumplimiento"
- c) Seleccionar la opción guardar.

En el caso de que los contribuyentes con quienes se vaya a celebrar alguna operación comercial no aparezcan en la "Consulta 32D Público", la opinión del cumplimiento la deberá generar el propio contribuyente en términos de lo dispuesto por la regla 2.1.39.

CFF 32D, RMF 2016 2.1.39.

### **Procedimiento que debe observarse para contrataciones con la Federación y entidades federativas**

2.1.31. Para los efectos del artículo 32-D, primero, segundo, tercero, cuarto y último párrafos del

CFF, cuando la Administración Pública Federal, Centralizada y Paraestatal, la Procuraduría General de la República, así como las entidades federativas vayan a realizar contrataciones por adquisición de bienes, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública, con cargo total o parcial a fondos federales, cuyo monto exceda de \$300,000.00 (trescientos mil pesos 00/100 M.N.) sin incluir el IVA, deberán exigir de los contribuyentes con quienes se vaya a celebrar el contrato y de los que estos últimos subcontraten, les presenten documento vigente expedido por el SAT, en el que se emita la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, o bien, generarlo a través de la aplicación en línea que para estos efectos le proporcione el SAT, siempre y cuando firme el acuerdo de confidencialidad con el SAT.

*En caso de que los contribuyentes con quienes se vaya a celebrar el contrato y los que estos últimos subcontraten, tramiten por su cuenta la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales, lo harán en términos de lo dispuesto por la regla 2.1.39.*

*En los casos en que el contribuyente tenga créditos fiscales y quiera celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagar con los recursos que se obtengan por la enajenación, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública que se pretenda contratar, la opinión la emitirá la ADR, enviándola al buzón tributario de éste hasta que se haya celebrado el convenio de pago.*

*Para los efectos de lo señalado en el párrafo anterior, las autoridades fiscales emitirán oficio a la unidad administrativa responsable de la licitación, a fin de que esta última en un plazo de quince días, mediante oficio, ratifique o rectifique los datos manifestados por el contribuyente. Una vez recibida la información antes señalada, la autoridad fiscal le otorgará un plazo de quince días al contribuyente para la celebración del convenio respectivo.*

*Los residentes en el extranjero que no estén obligados a presentar la solicitud de inscripción en el RFC, ni los avisos al mencionado registro y que no estén obligados a presentar declaraciones periódicas en México, asentarán estas manifestaciones bajo protesta de decir verdad en escrito libre que entregarán a la dependencia o entidad convocante, para que ésta gestione ante la ADR la no aplicación del artículo 32-D del CFF. La autoridad fiscal revisará que no se actualiza el supuesto jurídico del mencionado artículo, por no existir créditos fiscales.*

*CFF 32-D, 66, 66-A, 141, RMF 2017 2.1.39.*

## **Procedimiento que debe observarse para la obtención de la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales**

2.1.39 Los contribuyentes que para realizar algún trámite fiscal u obtener alguna autorización en materia de impuestos internos, comercio exterior o para el otorgamiento de subsidios y estímulos requieran obtener la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales, deberán realizar el siguiente procedimiento:

- I.** Ingresarán al Portal del SAT, con su clave en el RFC y Contraseña o e.firma.
- II.** Una vez elegida la opción del cumplimiento de obligaciones fiscales, el contribuyente podrá imprimir el acuse de respuesta.
- III.** Dicha opinión también podrá solicitarse a través del número telefónico, Marca SAT: 627 22 728 desde la Ciudad de México o 01 (55) 627 22 728 del resto del país o bien, por correo electrónico a la dirección [opinioncumplimiento@sat.gob.mx](mailto:opinioncumplimiento@sat.gob.mx), la cual será generada por el SAT y se enviará dentro de las siguientes 24 horas al correo electrónico que el contribuyente proporcionó al citado órgano administrativo desconcentrado para efectos de la e.firma.
- IV.** Asimismo, podrá consultarse por un tercero que el propio contribuyente haya autorizado, para lo cual ingresará al Portal del SAT, en el que autorizará al tercero para que este último utilizando su e.firma, consulte la opinión del cumplimiento del contribuyente que lo autorizó.

La multicitada opinión, se generará atendiendo a la situación fiscal del contribuyente en los siguientes sentidos:

**Positiva.** - Cuando el contribuyente está inscrito y al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los incisos a) y b) de esta regla.

**Negativa.** - Cuando el contribuyente no esté al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los incisos a) y b) de esta regla.

**No inscrito.** - Cuando el contribuyente no se encuentra inscrito en el RFC.

**Inscrito sin obligaciones.** - Cuando el contribuyente está inscrito en el RFC, pero no tiene obligaciones fiscales.

**a)** La autoridad a fin de emitir la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales revisará que el contribuyente solicitante:

- 1.** Ha cumplido con sus obligaciones fiscales en materia de inscripción al RFC, a que se refieren el CFF y su Reglamento y que la clave en el RFC esté activa.
- 2.** Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto de la presentación de las declaraciones anuales del ISR e IETU, y la DIM, correspondientes a los cuatro últimos ejercicios.

Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en el ejercicio en el que solicita la opinión y en los cuatro últimos ejercicios anteriores a éste, respecto de la presentación de pagos provisionales del ISR, IETU y retenciones del ISR por salarios, así como de los pagos definitivos del IVA y del IEPS y la DIOT; incluyendo las declaraciones informativas a que se refiere el artículo 31-A del CFF y las reglas 5.2.2., 5.2.13., 5.2.15., 5.2.17., 5.2.18., 5.2.19., 5.2.20., 5.2.21., 5.2.24. y 5.2.26.

Las declaraciones informativas trimestrales a que se refiere la regla 5.2.24., corresponden a los ejercicios fiscales de 2011 a 2013.

- 3.** No tiene créditos fiscales firmes determinados por impuestos federales, distintos de ISAN e ISTUV, entendiéndose por impuestos federales, el ISR, IVA, IETU, Impuesto al Activo, IDE, IEPS, impuestos generales de importación y de exportación y sus accesorios; así como créditos fiscales firmes, relacionados con la obligación de pago de las contribuciones, y de presentación de declaraciones, solicitudes, avisos, informaciones o expedición de constancias y comprobantes fiscales.
- 4.** Tratándose de contribuyentes que hubieran solicitado autorización para pagar a plazos o hubieran interpuesto algún medio de defensa contra créditos fiscales a su cargo, los mismos se encuentren garantizados conforme al artículo 141 del CFF, con excepción de lo dispuesto por la regla 2.14.5.
- 5.** En caso de contar con autorización para el pago a plazo, no haya incurrido en las causales de revocación a que hace referencia el artículo 66-A, fracción IV del CFF.

**b)** Tratándose de créditos fiscales firmes, se entenderá que el contribuyente se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, si a la fecha de la solicitud de opinión a que se refiere la fracción I de esta regla, se ubica en cualquiera de los siguientes supuestos:

- 1.** Cuando el contribuyente cuente con autorización para pagar a plazos y no le haya sido revocada.
- 2.** Cuando no haya vencido el plazo para pagar a que se refiere el artículo 65 del CFF.
- 3.** Cuando se haya interpuesto medio de defensa en contra del crédito fiscal determinado y se encuentre debidamente garantizado el interés fiscal de conformidad con las disposiciones fiscales. Cuando la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales arroje inconsistencias con las que el contribuyente no esté de acuerdo, deberá ingresar la aclaración correspondiente a través del buzón tributario; tratándose de aclaraciones de su situación en el padrón del RFC, sobre créditos fiscales o sobre el otorgamiento de garantía, la autoridad resolverá en un plazo máximo de tres días siguientes al ingreso de la aclaración; en el caso de aclaraciones en el cumplimiento de declaraciones fiscales, la autoridad deberá resolver en un plazo máximo de cinco días. Una vez que tenga la respuesta de que han quedado solventadas las inconsistencias, el contribuyente deberá solicitar nuevamente la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales.

La opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales a que hace referencia el primer párrafo de la presente regla que se emita en sentido positivo, tendrá una vigencia de treinta días naturales a partir de la fecha de emisión.

Asimismo, dicha opinión se emite considerando la situación del contribuyente en los sistemas electrónicos institucionales del SAT, por lo que no constituye resolución en

sentido favorable al contribuyente sobre el cálculo y montos de créditos o impuestos declarados o pagados.

*CFF 31, 31-A, 65, 66, 66-A, 141, LIVA 32, RMF 2017 2.8.4.1., 2.14.5., 4.5.1., 5.2.2., 5.2.13., 5.2.15., 5.2.17., 5.2.18., 5.2.19., 5.2.20., 5.2.21., 5.2.24., 5.2.26.*

#### Obligaciones en materia de seguridad social

El Licitante ganador deberá presentar el documento vigente expedido por el IMSS, en el que se emita la opinión positiva del cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social.

#### **3.11.2.2      Cadenas Productivas**

A fin de atender las disposiciones emitidas en torno al Programa de Cadenas productivas, LA CONAVI, incorporará al portal de Nacional Financiera, S.N.C., el pago que se genere por la prestación del servicio, a fin de que el Licitante Ganador decida si ejercerá la cesión de los derechos de cobro al intermediario financiero por él seleccionado, de entre los registrados en dicho programa, en los términos del último párrafo del artículo 46 de la Ley, o bien, LA CONAVI cubrirá el pago por el servicio objeto de la presente Licitación, de acuerdo con la prestación del servicio que el Licitante Ganador acredite efectivamente haber realizado a satisfacción de LA CONAVI, dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes contados a partir de la fecha en que sea entregada la factura en la Dirección General de Programación y Presupuesto, con la aprobación (sello y firma) de la Subdirección de Sistemas de LA CONAVI para que los pagos procedan.

---

### **4. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA PRESENTE LICITACIÓN**

#### **4.1 REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES.**

Las personas que deseen participar en este procedimiento de Licitación, deberán cubrir los siguientes requisitos:

- a) Ser personas de nacionalidad mexicana que posean plena capacidad jurídica y no se encuentren impedidos civil, mercantil y administrativamente para ejercer plenamente sus derechos y cumplir con sus obligaciones.
- b) Acreditar su personalidad jurídica de conformidad con lo solicitado en el **Formato No. 3** de esta CONVOCATORIA, así como mediante Poder Notarial del Representante Legal.
- c) Deberán contar con la Firma Electrónica Avanzada que emite el SAT para el cumplimiento de obligaciones fiscales, la cual, utilizarán en sustitución de la firma autógrafa para enviar sus proposiciones, mediante la cual reconozcan como propia y auténtica la información que envíen a través de COMPRANET.
- d) Los participantes, deberán concluir el envío de estas, a más tardar **un minuto** antes de la fecha y hora para la celebración del acto de presentación y apertura de proposiciones, señalado en el **numeral 3.2.3** de esta CONVOCATORIA a la Licitación.

En la presente Licitación no podrán participar las personas físicas o morales inhabilitadas por resolución de la SFP, en los términos de la Ley.

Las Cámaras, Colegios o Asociaciones Profesionales u otras Organizaciones no gubernamentales podrán asistir a los actos de esta Licitación, así como cualquier persona física o moral, que manifiesten interés de estar presentes en los mismos, bajo la condición de que deberán registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.

#### **4.2 INSTRUCCIONES PARA ELABORAR LAS PROPOSICIONES.**

Las Propositiones deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentarse por medio electrónico en idioma español, así como todo lo relacionado con las mismas.
- b) Acreditar que puede proporcionar el 100% del servicio requerido en la partida única.
- c) Ser claras y no establecer condición alguna, ni emplear abreviaturas o presentar raspaduras y/o enmendaduras.
- d) Deberán contener la firma autógrafa del licitante o su apoderado legal que cuente con facultades de administración y/o dominio o poder especial para actos de licitación pública, en la última hoja del documento que las contenga, así como los escritos bajo protesta de decir verdad tales como: cartas compromiso, declaración de integridad, escrito de acreditación de personalidad jurídica y demás que se solicitan en la presente CONVOCATORIA, por lo que no será motivo de desechamiento cuando las demás hojas de las Propositiones carezcan de firma o rúbrica.

Cada uno de los documentos que integren la Proposición y aquéllos distintos a ésta, deberán estar foliados y rubricados por el Representante Legal, en todas y cada una de las hojas que los integren. Al efecto, se deberán numerar de manera consecutiva por cada una de las propuestas técnicas y económicas, así como el resto de los documentos que entregue el licitante.

En el caso de que alguna o algunas hojas de los documentos mencionados en el párrafo anterior carezcan de folio y se constate que las hojas no foliadas mantienen continuidad, la convocante no podrá desechar la proposición. En el supuesto de que falte alguna hoja y la omisión pueda ser cubierta con información contenida en la propia Proposición o con los documentos distintos a la misma, la convocante tampoco podrá desechar la proposición.

El documento con el cual el licitante o su apoderado acrediten que cuenta con facultades de administración y/o dominio o poder especial para actos de licitación pública, deberá estar inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.

- e) Para el caso del licitante que resulte adjudicado, las Propositiones se mantendrán vigentes durante el periodo de prestación del servicio objeto de esta Licitación, o bien hasta que el Contrato respectivo se extinga.
- f) Las ofertas económicas deberán estar en precios fijos y firmes, en moneda nacional (Pesos mexicanos).
- g) La propuesta económica se presentará desglosando el I.V.A. y los descuentos que en su caso se otorguen a LA CONAVI.
- h) Los Participantes deberán remitir sus proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica y deberán elaborarse en formatos Word (versión office 2000 o anteriores), Excel (versión office 2000 o anteriores), PDF (versión 4), HTML o en su caso, utilizar archivos de imagen tipo JPG o GIF (con características y especificaciones claras), según se requiera, de tratarse de más de una imagen deberá presentarse en un orden secuencial numerado.

- i) En el supuesto del inciso anterior, se recomienda identificar cada una de las páginas que integran las proposiciones, con los datos siguientes: registro federal de contribuyentes (R.F.C.), número de LICITACIÓN y número de página, cuando ello técnicamente sea posible, dicha identificación deberá reflejarse en su caso, en la impresión que se realice de los documentos que se especifican en esta Convocatoria a la LICITACIÓN durante el acto de presentación y apertura de Proposiciones.
- j) Los licitantes deberán remitir sus proposiciones por Medios Remotos de Comunicación Electrónica, empleando en sustitución de la firma autógrafa, la Firma Electrónica Avanzada que emite el SAT para el cumplimiento de obligaciones fiscales.
- k) Para el envío de la proposición técnica y económica por Medios Remotos de Comunicación Electrónica, el licitante deberá utilizar exclusivamente el programa informático COMPRANET.
- l) Las Proposiciones electrónicas deberán generarse mediante el uso de tecnologías que resguarden la confiabilidad de la información, a través de COMPRANET.
- m) Los licitantes admitirán que se tendrán por no presentadas las Proposiciones y la demás documentación requerida por LA CONAVI, cuando los archivos que la contengan presenten virus informáticos o no puedan abrirse, por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipos de cómputo.

Se solicita que preferentemente, los documentos se presenten en papel membretado de los licitantes.

Las propuestas técnicas y económicas deberán presentarse dentro del archivo por Medios Remotos de Comunicación Electrónica.

#### **4.3 PROPOSICIÓN TÉCNICA**

La propuesta técnica, deberá presentarse por Medios Remotos de Comunicación Electrónica y contener, además del número de la licitación, la siguiente documentación:

- a) Descripción amplia y detallada del servicio que se ofrece, en concordancia con lo señalado en los **TÉRMINOS DE REFERENCIA** de esta CONVOCATORIA, dando cumplimiento a la totalidad de las necesidades planteadas en los mismos, garantizando la operación y transparencia de los recursos financieros, recursos materiales, recursos humanos, operación de los subsidios y la administración de la información de LA CONAVI; así como a todas y cada una de las especificaciones técnicas establecidas en el mismo.
- b) Escrito manifestando contar con el personal especializado en el ramo suficiente para la ejecución y operación en la prestación del servicio, en el cual deberá considerar incluir a un Administrador del Proyecto como único punto de contacto para las cuestiones de control y evaluación del servicio. Proporcionando el número de teléfono de despacho, número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico.
- c) Escrito mediante el cual garantice la calidad del servicio. Señalando que cuenta con la infraestructura necesaria, los recursos humanos y equipos suficientes para cumplir con sus obligaciones conforme esta Convocatoria, en tiempo y forma a satisfacción de LA CONAVI, mismo que estará en vigor durante la vigencia del contrato que se derive de esta LICITACIÓN de conformidad con lo señalado con el numeral **2.9.16** de esta CONVOCATORIA.
- d) El Licitante deberá presentar escrito Bajo Protesta de Decir Verdad en el que manifieste que en tanto no se cumplan con las especificaciones y características señaladas en los Términos de

Referencia de la presente Convocatoria, en la prestación y realización del servicio, éstos no se tendrán por proporcionados o aceptados.

**e)** Presentar escrito en el que manifieste que de resultar adjudicado con el contrato correspondiente, se obliga a no divulgar por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio la información y documentación que le sea proporcionada por LA CONAVI, objeto de la presente LICITACIÓN y mantener en la más estricta confidencialidad los resultados parciales y finales del mismo, absteniéndose de dar a conocer cualquier información al respecto a terceros de forma directa o a través de interpósita persona.

**f)** Copia simple del FORMATO DE REGISTRO DE PARTICIPACIÓN, que genera el SISTEMA COMPRANET.

**g)** El Licitante deberá manifestar mediante escrito, su aceptación a las visitas de verificación que realizará la Convocante, de acuerdo al numeral **2.9.17 de esta Convocatoria** y a los **Términos de Referencia Anexo "A"**.

**h)** Presentar escrito Bajo Protesta de Decir Verdad en la que el licitante manifieste que de resultar adjudicado se compromete a cumplir con la prestación del servicio objeto de la presente Licitación con una vigencia a partir del día hábil siguiente a la firma del contrato y hasta el 30 de noviembre del 2018.

**i)** El Licitante deberá presentar Carta Compromiso en la que manifieste de que, de resultar adjudicado, presentará en idioma español todos y cada uno de los documentos relativos al servicio como Soportes, Reportes, Manuales, Minutas, entre otros.

**j)** El Licitante presentará Carta Compromiso, en el que manifieste que de resultar adjudicado proporcionará las licencias de software necesario para el funcionamiento de las herramientas del servicio (VMware, sistema operativo, herramientas) conservando la propiedad intelectual, de uso de licencia y mantenimiento de la misma.

**k)** El Licitante presentará Carta Compromiso en el que manifieste que de resultar adjudicado proporcionará una solución de servidores virtuales y físicos para las plataformas x86, x64 con la finalidad de poder otorgar los servicios que soportan las aplicaciones y servicios de la CONAVI.

**l)** El Licitante presentará Carta Compromiso en el que manifieste que de resultar adjudicado será responsable de brindar la seguridad para todos aquellos componentes susceptibles de ser intervenidos por personal no autorizado y que represente alguna fuga de información.

**m)** El Licitante presentará Escrito en el que manifieste que, de resultar adjudicado, proporcionará el espacio de almacenamiento temporal que sea necesario para aquellas actividades que por su naturaleza así lo requieren (descarga de parches para ser aplicados, generación de respaldos, migración, etc.) y una vez terminada dicha actividad, se liberará al 100% el espacio utilizado.

**n)** El Licitante presentará Carta Compromiso en el que manifieste que de resultar adjudicado proporcionará los dispositivos portátiles necesarios para la entrega de respaldos completos en línea bajo demanda de cada máquina virtual del ambiente de producción (copia completa de la máquina virtual), debiendo considerar un (1) respaldo cada seis (6) meses, estos dispositivos se utilizarán durante la vigencia del contrato para esta actividad, en caso de daño de alguno de los dispositivos deberá ser reemplazado por el Licitante adjudicado y entregados a la CONAVI al finalizar el contrato.

**o)** Los participantes, en su caso deberán acreditar ser una micro, pequeña o mediana empresa, para lo cual deberán presentar un escrito en el que manifiesten su carácter de MIPYMES, indicando su estratificación, de conformidad con el **Formato No. 9** de esta CONVOCATORIA.

**p)** Escrito bajo protesta de decir verdad, en el que el licitante manifieste que su representada no ha sido sancionada por la Secretaría de la Función Pública durante el último año.

"LA CONAVI" verificará que la documentación presentada cumpla con los requisitos establecidos en esta CONVOCATORIA.

#### **4.4 PROPOSICIÓN ECONÓMICA.**

**a)** La proposición económica, deberá contener las ofertas por el total del servicio de la partida única, conforme se indica en el **FORMATO 1 "PROPOSICIÓN ECONÓMICA"** de esta CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN debidamente requisitada y firmada en cada una de sus hojas, considerando lo siguiente:

**1.** Los licitantes deberán presentar su proposición económica exclusivamente en MONEDA NACIONAL (PESOS MEXICANO), a dos decimales, de acuerdo con la LEY MONETARIA en vigor.

**2.** Los precios deberán ser fijos e incondicionados durante la vigencia del Contrato.

**3.** Precio total de la partida única que oferte objeto de esta Licitación desglosando el I.V.A.

**4.** Los precios deberán incluir todos los costos involucrados, considerando todos los conceptos del servicio que requiere "LA CONAVI", por lo que el participante que resulte adjudicado no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del Contrato, por lo que los precios se considerarán fijos hasta que concluya la relación contractual.

**b)** Escrito en hoja membretada del licitante y firmado por su representante legal, en el que hace constar su conocimiento y conformidad para que, en caso de ser adjudicado, el pago de las facturas sea a través de transferencia bancaria, realizada por la TESOFE o por una institución bancaria privada (CADENAS PRODUCTIVAS).

#### **4.5 DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA A LA PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA.**

La documentación complementaria del licitante deberá entregarse junto con su propuesta, siendo la siguiente:

**Tratándose de Personas Morales:**

- a) Acta Constitutiva y en su caso, la última modificación.
- b) Instrumento notarial que acredite la personalidad del representante legal e Identificación Oficial con fotografía del mismo.
- c) Identificación oficial con fotografía vigente del representante o apoderado legal.
- d) Cédula de Registro Fiscal de la Empresa.
- e) Comprobante de domicilio fiscal de la Empresa

**Tratándose de Personas Físicas:**

- f) Acta de Nacimiento para acreditar su nacionalidad mexicana o, en su caso, la carta de naturalización respectiva, expedida por la autoridad competente y la documentación con la que demuestren tener su domicilio legal en el territorio nacional y entregar copia simple.
- g) Identificación Oficial con Fotografía vigente
- h) En su caso, Instrumento notarial que acredite la personalidad del representante legal e Identificación Oficial con fotografía del mismo.
- i) Escrito en el que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el licitante o su representada es de nacionalidad mexicana, conforme el **Formato 10**, de la presente Convocatoria.
- j) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes, en el régimen de personas físicas con actividad empresarial.
- k) Comprobante de domicilio fiscal.

**Para ambos**

- l) Curricular de la empresa licitante indicando nombre, dirección y teléfono de los clientes, a los cuales les haya prestado el Servicio objeto de la Licitación.
- m) Carta de conformidad y aceptación de la presente CONVOCATORIA, los TÉRMINOS DE REFERENCIA, sus formatos y en su caso de sus modificaciones derivadas de las Aclaraciones al contenido de las mismas.
- n) Carta de declaración de integridad en la que manifiesten bajo protesta de decir verdad, que se abstendrá, por sí o a través de interpósita persona, de adoptar conductas, para que los servidores públicos de la Comisión Nacional de vivienda, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes; de conformidad con el **Formato No. 7** de la presente CONVOCATORIA.

- o)** Formato de acreditación de personalidad jurídica del licitante debidamente requisitado conforme al **Formato No. 3** de esta CONVOCATORIA o bien carta bajo protesta de decir verdad con la misma información solicitada en este formato.
- p)** Escrito en el que manifieste que el domicilio consignado en sus proposiciones será el lugar donde el Licitante recibirá toda clase de notificaciones que resulten de los actos y contrato que celebren de conformidad con la Ley y el Reglamento.
- q)** Escrito, donde el licitante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el firmante cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí, o por su representada, para intervenir en el acto de presentación y apertura de propuestas para esta convocatoria, de conformidad con el artículo 29 fracción VI de la Ley.
- r)** Escrito, donde el licitante manifieste que asume la responsabilidad total en caso de que al proporcionar el servicio objeto de esta Licitación, se infrinjan patentes, marcas, franquicias o violen derechos de autor registrados por terceros, quedando “LA CONAVI”, liberada de toda responsabilidad.
- s)** Escrito, donde el licitante manifieste que quedará obligado ante “LA CONAVI”, a responder de los DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS que puedan presentarse durante la prestación del servicio, en los términos del **numeral 4.6** de esta CONVOCATORIA, y de la calidad de los mismos, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en la convocatoria, en el contrato que se derive de esta Licitación y/o legislación APLICABLE.
- t)** Escrito donde el licitante manifieste su compromiso para proporcionar el servicio, en los tiempos señalados en el **numeral 2.1.2** y en los TÉRMINOS DE REFERENCIA de la presente CONVOCATORIA.
- u)** Escrito donde el licitante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ni el suscrito y ninguno de sus socios integrantes del licitante que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley.
- v)** El participante deberá presentar un escrito bajo protesta de decir verdad manifestando los vínculos o relaciones de negocios, personales, o familiares, así como de posibles conflictos de interés, con servidores públicos, conforme a lo dispuesto en el anexo 2 del acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones publicado el 20 de agosto del 2015 en el DOF y sus modificaciones publicadas el 19 de febrero de 2016 y el 28 de febrero de 2017 en el DOF.
- w)** Escrito donde el Licitante admita, que se tendrán por **NO** presentadas las proposiciones y demás documentación requerida por “LA CONAVI”, cuando las proposiciones recibidas a través del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado COMPRANET 5.0 contengan virus informáticos o no puedan abrirse, o por cualquier otra causa ajena a “LA CONAVI”.

Los escritos solicitados en los incisos h), l), m), n), o), p), q), r), s), t), u), v) y w) deberán contener la firma autógrafa del licitante o su apoderado que cuente con facultades de administración y/o dominio o poder especial para actos de esta Licitación.

#### **4.6 DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.**

El proveedor del servicio quedará obligado ante "LA CONAVI" a responder de los defectos y vicios ocultos de la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados de la presente CONVOCATORIA a la LICITACIÓN, en el contrato que se derive y/o en la legislación aplicable.

#### **4.7 CAUSAS DE DESECHAMIENTO DE LAS PROPOSICIONES.**

Se desecharán las proposiciones que incurran en cualquiera de las siguientes situaciones:

a) Que no cumplan con alguno de los requisitos establecidos en esta Convocatoria o los que se deriven del acto de aclaración al contenido de las mismas, que afecten directamente la solvencia de la proposición.

Se considera que afecta la solvencia de la proposición la falta de presentación de alguno de los siguientes requisitos:

Numeral 4.3 inciso a) al inciso p)

Numeral 4.4 incisos a) y b)

Numeral 4.5 incisos a) al e) para personas morales, inciso f) al k) para personas físicas y del inciso l) al inciso w) para ambos casos.

Numeral 6 incisos a), b), c) y d)

Todos los requisitos establecidos en los "Anexos" de los **Términos de Referencia** de la presente Convocatoria.

b) Cuando se compruebe que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar el costo del servicio solicitado en la presente convocatoria, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.

c) Cuando presenten la proposición económica en moneda extranjera.

d) Cuando presenten proposiciones en idioma diferente al español.

e) Cuando presenten documentos alterados, tachados o con enmendaduras.

f) Cuando presenten más de una proposición técnica y/o económica.

g) Cuando el licitante no presente la documentación que compruebe que cuenta con la capacidad para garantizar el cumplimiento, objeto de la presente Licitación.

h) Cuando el volumen o conceptos ofertados sea menor al 100% del volumen o conceptos solicitados por LA CONAVI en la partida única.

i) Cuando el licitante se encuentre en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley.

- j) Cuando se solicite "Bajo protesta de decir verdad" y esta leyenda sea omitida en el documento correspondiente.
- k) Cuando incurran en cualquier violación a las disposiciones de la Ley, al Reglamento o a cualquier otro ordenamiento legal en la materia.
- l) Cuando alguno de los documentos que integran las proposiciones carezcan de la firma autógrafa por la persona facultada para ello. En las proposiciones enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica en sustitución de la firma autógrafa se emplearán los medios de identificación electrónica establecidos por la Secretaría de la Función Pública.
- m) Cuando el monto de la proposición rebase el monto presupuestal, asignado a esta contratación.
- n) Cuando los precios de la prestación del Servicio ofertados no resulten aceptables.
- o) Cualquier otra causa establecida expresamente en esta Convocatoria.

Las condiciones que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción de los actos de la Licitación, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, o deficiencia en su contenido no afecte la solvencia de las proposiciones, no serán objeto de evaluación, y se tendrán por no establecidas. La inobservancia por parte de los licitantes respecto a dichas condiciones y requisitos no será motivo para desechar sus proposiciones.

Entre los requisitos cuyo incumplimiento no afecta la solvencia de la proposición, se considerarán: el omitir aspectos que puedan ser cubiertos con información contenida en la propia propuesta técnica o económica; el no observar requisitos que carezcan de fundamento legal o cualquier otro que no tenga por objeto determinar objetivamente la solvencia de la proposición presentada.

#### **4.8 SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA.**

Procederá la suspensión de los actos del procedimiento de Licitación y los que de éste deriven, en los términos previstos por el artículo 70 de la Ley.

#### **4.9 CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA.**

La convocante podrá cancelar la Licitación, la partida o conceptos incluidos en ésta, en los siguientes casos:

- a) En caso fortuito o por causas de fuerza mayor.
- b) Cuando existan circunstancias justificadas, que extingan la necesidad del servicio objeto de la partida que integra la presente Licitación.
- c) Cuando de continuarse con el procedimiento, se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a LA CONAVI.
- d) Cuando así lo determine la Secretaría de la Función Pública o autoridad competente.

En caso de cancelación de la Licitación, la convocante hará del conocimiento a los licitantes del acontecimiento que motiva la decisión y no será procedente contra ella recurso alguno, sin

embargo, los licitantes podrán interponer la inconformidad en términos del Título Sexto, Capítulo Primero de la Ley.

#### **4.10 DECLARACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA DESIERTA**

La convocante, según corresponda podrá declarar desierta la partida Única de la Licitación cuando:

- a) No se presente ninguna Proposición en el acto de presentación y apertura de Proposiciones de esta Licitación.
- b) La totalidad de las Proposiciones presentadas no reúnan los requisitos solicitados en la presente CONVOCATORIA.

Cuando se declare desierta la Licitación y persista la necesidad del servicio, la convocante podrá emitir una segunda convocatoria, o bien optar por el supuesto de excepción previsto en el artículo 41 fracción VII de la Ley.

#### **4.11 MODIFICACIONES A LA CONVOCATORIA**

Las modificaciones en ningún caso podrán consistir en la sustitución del servicio convocado originalmente en la partida única que integra la Convocatoria, o en la adición de distintos rubros o en variación significativa de sus características.

Cualquier modificación a la CONVOCATORIA, incluyendo a las que resulten de las aclaraciones, formará parte de la CONVOCATORIA y deberán ser consideradas por los licitantes en la elaboración de sus Proposiciones.

#### **4.12 NO NEGOCIACIÓN DE CONDICIONES.**

Bajo ninguna circunstancia podrán ser negociadas las condiciones estipuladas en esta CONVOCATORIA o las proposiciones presentadas por los licitantes.

Se establece que el licitante al que se adjudique el Contrato, no podrá transmitir bajo ningún título, los derechos y obligaciones que se establezcan en el contrato que se derive de esta Licitación, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa de "LA CONAVI".

#### **4.13 SITUACIONES NO PREVISTAS EN ESTA CONVOCATORIA.**

Para cualquier aspecto que no esté contemplado en la presente CONVOCATORIA, se estará a lo dispuesto en la Ley, su Reglamento y demás disposiciones legales que resulten aplicables.

La SHCP, la SE y la SFP, en el ámbito de sus respectivas competencias, son las facultadas para la interpretación administrativa del procedimiento objeto de esta CONVOCATORIA.

Asimismo, para la interpretación, aplicación y cumplimiento de esta CONVOCATORIA o del Contrato que se celebre, en lo no previsto en tales documentos se estará a lo dispuesto en la Ley y su

Reglamento; Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, y demás disposiciones legales vigentes en la materia.

#### **4.14 TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN.**

A la presente CONVOCATORIA se adjunta el **Formato No. 13** "Encuesta de Transparencia del procedimiento de Licitación", mismo que se solicita sea requisito en el desarrollo de los eventos de esta.

El llenado de la encuesta de transparencia que se anexa a la presente CONVOCATORIA, es opcional, por lo que en caso de no ser requisitada, no será motivo de desechamiento, sin embargo, es importante para "LA CONAVI" el llenado de dicha encuesta, a fin de mejorar el desarrollo de los procedimientos de adjudicación.

---

#### **5. MECANISMO DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES.**

De conformidad al Capítulo Segundo, Artículo Segundo, Sección Cuarta, Lineamiento Décimo del Acuerdo por el que se emiten Diversos Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas publicado en el Diario Oficial de la Federación el 09 de septiembre de 2010.

En el presente procedimiento de Licitación se utilizará el mecanismo de puntos y porcentajes, para la evaluación de las proposiciones Técnicas y Económicas, que presenten los Licitantes, de acuerdo a los siguientes criterios.

Primeramente, se realizará la evaluación de las propuestas técnicas y posteriormente la evaluación de las propuestas económicas.

Solo de aquéllas proposiciones cuya propuesta técnica resulte solvente por haber obtenido cuando menos 45 de los 60 máximos que se pueden obtener en su evaluación, se procederá a realizar la evaluación de las propuestas económicas.

La evaluación de la propuesta económica tendrá un valor máximo de 40 puntos, por lo que la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas, se le asignará la puntuación máxima.

Por lo tanto, se adjudicará el contrato al licitante cuya proposición cumpla con los requisitos legales, su propuesta técnica haya obtenido, cuando menos la puntuación mínima exigida y la suma de ésta con la puntuación de la propuesta económica, dé como resultado la mayor puntuación y por ser la proposición solvente más conveniente para LA CONAVI, ya que esa proposición Técnica-Económica reunió la mayor puntuación.

En caso de empate entre dos o más proposiciones, se procederá conforme a lo dispuesto por los artículos 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Y 54 de su Reglamento.

| Capacidad del licitante: Rango de puntuación 12-24 |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Rubro                                              | Sub rubro                         | Capacidad de los recursos humanos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Puntaje |
| Capacidad del licitante                            | Capacidad de los recursos humanos | El licitante deberá incluir un Consultor por cada perfil que cumpla con todos los documentos y Certificados que Acrediten sus capacidades profesionales correspondientes a la competencia solicitada; requiriéndose uno por cada una de las siguientes especialidades:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5.7     |
|                                                    | Competencia                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente de Mesa de Soporte: <ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con certificación vigente como PMP (Project Management Professional) emitido por el PMI (Project Management Institute)</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |
|                                                    |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con Certificación SCRUM Master Certified Credential</li> <li>Contar con Certificación SCRUM Product Owner Certified Credential</li> <li>Contar con Título de Maestría en temas relacionados con tecnologías de información.</li> <li>Deberá de contar con al menos una certificación de algún módulo de SAP.</li> <li>Haber participado en al menos cinco (5) proyectos de Gobierno, como Gerente de Proyecto</li> <li>Consultor Funcional SAP FI: <ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con la certificación SAP Solution Consultant Financials - Financial Accounting with MySAP ERP 2005</li> <li>Titulo o cédula profesional</li> </ul> </li> <li>Consultor Funcional SAP FM:</li> </ul> |         |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con la certificación "SAP Certified integrator of my SAP public Sector Software Componentes: SAP ERP Central Component 5.0"</li> <li>○ Titulo o cédula profesional</li> <li>• Consultor Funcional SAP MM</li> <li>○ Contar con la certificación "Solution Consultant SCM – Procurement with MySAP ERP 2005.</li> <li>○ Titulo o cédula profesional</li> <li>• Consultor Especialista en Operación y Manejo de Aplicaciones:</li> <li>○ Contar con la certificación: CISA (Certified Information Systems Auditor).</li> <li>• Consultor en Administrador de Seguridad:</li> </ul>                                                                            |     |
|                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con la certificación: CISSP (Certified Information System Security Professional)</li> </ul> <p>El licitante deberá presentar copia de todos y cada uno de los documentos y Certificados solicitados.</p> <p>El licitante que acredite los perfiles de todos estos Consultores con toda la documentación solicitada tendrá el 100% de este subrubro.</p> <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo de 4 perfiles, siendo obligatorio el perfil de Gerente de Mesa de Soporte.</p> |     |
| <p>Capacidad de los recursos humanos</p> <p>Dominio</p> | <p>El licitante deberá incluir un Consultor por cada perfil que cumpla con todos los documentos y Certificados que Acrediten sus capacidades profesionales correspondientes a la competencia solicitada; requiriéndose uno por cada una de las siguientes especialidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultor SAP BASIS:</li> <li>○ Contar con la certificación "SAP Certified Technology Associate – System Administration with SAP Netweaver 7.0"</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           | 1.2 |

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Titulo o cédula profesional</li> <li>• Consultor SAP ABAP: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con la certificación: "SAP Certified Development Associate – ABAP with SAP NetWeaver 7.0"</li> </ul> </li> <li>○ Titulo o cédula profesional</li> <li>• Consultor Solution Manager: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con las certificaciones: "SAP Solution Manager Implementation Tool in Detail" y "SAP Application Management Engineer, End to End Root Cause Analysis".</li> </ul> </li> </ul> <p>El licitante deberá presentar copia de todos y cada uno de los documentos y Certificados solicitados para la confirmación del dominio de la especialidad.</p> |     |
|                                                             | <p>El licitante que acredite los perfiles de todos estos Consultores con toda la documentación solicitada tendrá el 100% de este subrubro.</p> <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo de 2 de perfiles.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
| <p>Capacidad de los recursos humanos</p> <p>Experiencia</p> | <p>El licitante deberá incluir al menos un Consultor por cada perfil que cumpla con todos los documentos que Acrediten sus capacidades profesionales correspondientes a la competencia solicitada; requiriéndose uno por cada una de las siguientes especialidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultor Funcional SAP FI: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Deberá contar con constancia de cursos y capacitaciones en la armonización contable avalada por la CONAC y/o el INAP.</li> <li>○ Participación en cinco (5) proyectos de Gobierno como mínimo</li> </ul> </li> <li>• Consultor Funcional SAP FM:</li> </ul>                                                                                      | 2.8 |

|  |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |
|--|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  |                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participación en cinco (5) proyectos de Gobierno como mínimo</li> <li>• Consultor Funcional SAP MM</li> <li>○ Deberá contar con constancia de cursos y capacitaciones en la armonización contable avalada por la CONAC y/o el INAP.</li> <li>○ Participación en cinco (5) proyectos de Gobierno como mínimo</li> </ul> <p>El licitante que acredite los perfiles y la experiencia de todos estos Consultores con toda la documentación solicitada tendrá el 100% de este subrubro.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |
|  | <p>Capacidad de los recursos económicos y equipamiento (mesa de ayuda)</p> | <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo de 2 perfiles.</p> <p>El Licitante deberá contar con las siguientes plataformas de soporte de mesa de ayuda y de centro de datos:</p> <p>-SOLMAN (SAP Solution Manager 7.1) para la prestación del servicio, comprobable mediante un acceso de prueba para la Convocante, y pantallas del sistema durante la evaluación de la propuesta del licitante. En su propuesta el licitante deberá incluir datos de acceso a dicho ambiente; el cual debe de tener la capacidad de conservar todas las interacciones realizadas con la herramienta.</p> <p>-Una plataforma CRM WEB para el acceso de los usuarios de la CONAVI para el levantamiento de incidentes comprobable mediante un acceso de prueba durante la evaluación de la propuesta del licitante. En su propuesta el licitante deberá incluir datos de acceso al ambiente CRM WEB.</p> <p>El licitante que acredite tener Ambas Herramientas de servicio para la CONAVI, así como las Certificaciones y reconocimiento solicitados tendrá el 100% de este subrubro.</p> | <p>4.8</p> |

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                                                               | <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo de una herramienta de servicio para la CONAVI.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| <p>Capacidad de los recursos económicos y equipamiento (centro de datos)</p>  | <p>El Licitante deberá contar con las siguientes certificaciones del Centro de Datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificaciones que garanticen la calidad, diseño y operación en cualquier etapa de la instalación</li> <li>○ Certificaciones que garanticen el cubrir con los requerimientos técnicos asegurando que las soluciones de SAP son operadas apropiadamente en un ambiente de hospedaje de alta disponibilidad (hosting services)</li> <li>○ Certificaciones internacionales, para cumplir con un Sistema de Gestión encargado de proteger a los ambientes de incidentes informáticos que interrumpan la operación y garantizar la recuperación de los sistemas.</li> </ul> <p>El licitante que acredite contar con las tres certificaciones de servicio de centro de datos para la CONAVI, tendrá el 100% de este subrubro.</p> <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo de una certificación de servicio de centro de datos para la CONAVI.</p> | 4.8 |
| <p>Capacidad de los recursos económicos y equipamiento</p> <p>(económico)</p> | <p>El Licitante deberá acreditar que sus ingresos en el año inmediato anterior son del 20% del monto total de su oferta, para lo cual presentará como parte de su propuesta la documentación siguiente:</p> <p>a) Copia de la última declaración fiscal anual, con acuse de recibo por parte del SAT, ya sea de la página electrónica que se muestra en el momento del envío o con la confirmación enviada por el SAT posteriormente.</p> <p>b) Copia de la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta presentada ante el SAT.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.5 |

|                                                     |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                                     |                                                | <p>El licitante que acredite que sus ingresos son del 20% o más del monto total de su oferta con la documentación señalada en los incisos a) y b) tendrá el 100% de este subrubro.</p> <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo del 10% de sus ingresos del Monto Total de su oferta.</p>                                                                                                                                                                                                             |     |
|                                                     | Participación de MIPYMES                       | Se le otorgará puntos a las empresas MIPYMES acredite haber producido los bienes que se utilizaran en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0.5 |
|                                                     | Participación de trabajadores con discapacidad | Si el licitante cuenta con personal discapacitado en una proporción de al menos 5% del número total de su planta de empleados, con una antigüedad no menor a 6 meses computada hasta la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS, obtendrá el puntaje máximo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0.5 |
|                                                     | Valores Agregados                              | <p>El licitante que ofrezca y garantice la reducción del tiempo de Migración al inicio del contrato.</p> <p>Al Licitante que ofrezca la extensión del tiempo requerido para el soporte en la Migración en la etapa de finalización del contrato.</p> <p>Este punto se acreditará presentando cartas de manifestación bajo protesta de decir verdad.</p> <p>El licitante que ofrezca ambos valores agregados en las mejores conveniencias a la CONAVI obtendrá el 100% de estos puntos.</p> <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos.</p> | 1.6 |
| <b>Experiencia y especialidad: Rango de 12 a 18</b> |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |

|                                              |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
|----------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Experiencia y especialidad                   | Experiencia  | El licitante deberá acreditar que cumpla con al menos tres años prestando servicios de Tecnología de la Información, relacionados con Implementación, Migración, Actualización, Consultoría, Mantenimiento de GRP (ERP Gubernamental) de la plataforma SAP en la administración pública federal y estatal, relacionados con los servicios requeridos por la convocante.                                                                                                                                                                          | 8.3 |
|                                              |              | Este punto se acreditará presentando copia simple de los contratos celebrados por parte de la empresa participante (versión pública), relacionados con servicios de tecnologías de la información como los requeridos por la convocante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
|                                              |              | El licitante que acredite tener igual a tres años o más prestando servicios de Tecnología de la información tendrá el 100% de este subrubro.<br><br>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo de un año prestando servicios de Tecnología de Información.                                                                                                                |     |
|                                              | Especialidad | El licitante deberá presentar Contratos que acrediten que la empresa ha prestado servicios de implementación, migración o mantenimiento de la Plataforma SAP en la administración pública federal y estatal.<br><br>El licitante que acredite tener igual a siete o más contratos con las entidades públicas mencionadas tendrá el 100% de este subrubro.<br><br>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos. | 8.3 |
| <b>Propuesta de trabajo: Rango de 6 a 12</b> |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| Propuesta de Trabajo                         | Metodología  | La metodología, los procesos y la aplicación de mejores prácticas de la Mesa de Servicio del licitante deberán demostrarse con las siguientes certificaciones que dan cuenta de la especialización para la prestación de servicios de soporte SAP y mesa de ayuda que la CONAVI requiere:                                                                                                                                                                                                                                                        | 4.8 |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Deberá contar con la Certificación ISO 9001:2008, comprobable mediante la presentación de copia de dicho certificado.</li> <li>○ Deberá contar con la Certificación "Run SAP Operations", comprobable mediante la presentación de copia de dicho certificado.</li> <li>○ Deberá contar con la Certificación vigente de SAP Partner Center of Expertise (PCOE), comprobable mediante la presentación de copia de dicho certificado.</li> <li>○ Deberá contar con la Certificación ISO 20000 para los procesos de Mesa de Ayuda comprobable con la presentación de copia de dicho certificado.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificación ITIL v3. Demostrable con la parentación de al menos 10 recursos Certificados.</li> <li>○ Certificación de seguridad en el manejo de la información, este certificado garantiza la seguridad de la información y el manejo de la misma, dada la criticidad y confidencialidad de la información de la CONAVI. Comprobable mediante la presentación de copia del certificado emitido por alguna Institución especializada en el tema.</li> </ul> <p>El Licitante deberá presentar las copias de los Documentos solicitados.</p> <p>El licitante que acredite los 6 Certificados solicitados tendrá el 100% de este subrubro.</p> <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, siendo 4 el mínimo de certificados.</p> |     |
| Plan de trabajo | <p>El Licitante deberá presentar el Plan de Trabajo para la prestación del Servicio de Transición y Migración, el cual no debe exceder de las 6 semanas de duración.</p> <p>La convocante podrá solicitar ajustes al licitante ganador.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.8 |

|                                                |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                                | Esquema estructural de recursos humanos | El Licitante deberá presentar el documento con el esquema o diagrama organizacional de los recursos humanos propuestos para la prestación del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2.4 |
| <b>Cumplimiento de contratos: Rango 6 a 12</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| Cumplimiento de contratos                      | Cumplimiento de contratos               | <p>El Licitante deberá Comprobar el Cumplimiento de Contratos relacionados con la implementación, actualización, migración, soporte o mantenimiento de soluciones GRP SAP en el Sector Público Federal y Estatal.</p> <p>El licitante deberá presentar Carta del Cliente que acredite que ha cumplido con el objeto de los servicios contratados en tiempo y forma. Los contratos deben estar concluidos a la fecha de la celebración del acto de apertura de proposiciones del presente procedimiento.</p> | 8   |
|                                                |                                         | <p>El licitante que acredite contar con 4 o más documentos de Cumplimientos de Contratos tendrá el 100% de este subrubro.</p> <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos.</p>                                                                                                                                                                                        |     |

Para determinar la puntuación que correspondan a la propuesta económica de cada licitante, El área contratante aplicará la siguiente fórmula:

$$PPE = MPemb \times 40 / MPi.$$

**Dónde:**

**PPE** = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Propuesta Económica;

**MPemb** = Monto de la Propuesta económica más baja, y

**MPi**= Monto de la i-ésima Propuesta económica;

Para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo cada proposición, El área contratante aplicará la siguiente fórmula:

$$PTj = TPT + PPE \text{ Para toda } j = 1, 2, \dots, n$$

**Dónde:**

**PTj** = Puntuación o unidades porcentuales Totales de la proposición;

**TPT** = Total de Puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta Técnica;

**PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Económica, y**

El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación, y

La proposición solvente más conveniente, será aquella cuya proposición cumpla con los requisitos legales, su propuesta técnica haya obtenido igual o más puntuación a la mínima exigida y, la suma de ésta con la de la propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación, después de haberse efectuado el cálculo correspondiente de acuerdo con lo señalado en la Convocatoria.

La evaluación técnica de las proposiciones presentadas, será efectuada por la Subdirección de Sistemas de LA CONAVI y la Evaluación Económica la realizará la Dirección de Administración de Recursos adscrita a la Coordinación General de Administración de la Comisión Nacional de Vivienda.

Se verificará que las proposiciones cumplan con la información, documentos y requisitos solicitados en esta Convocatoria y los que se deriven de la junta de aclaración al contenido de la misma.

Cuando se presente un error de cálculo en las proposiciones presentadas, solo habrá lugar a su rectificación por parte de LA CONAVI, cuando la corrección no implique la modificación de precios unitarios. En caso de discrepancia entre las cantidades escritas con letra y con número, prevalecerá la cantidad con letra, por lo que, de presentarse errores en las cantidades o volúmenes solicitados, estos podrán corregirse por LA CONAVI lo que se hará constar en el dictamen de Fallo. Si el licitante no acepta la corrección de la proposición, no será considerada la misma. Esto con fundamento en el Artículo 55 del Reglamento.

Las correcciones se harán constar en el Acta de Fallo a que se refiere el Artículo 37 de la Ley. En caso de que el presupuesto asignado al procedimiento de la presente Licitación sea rebasado por las proposiciones presentadas, LA CONAVI podrá considerar lo previsto por el artículo 56 del reglamento.

Entre los requisitos cuyo incumplimiento no afecta la solvencia de la proposición, se considerarán: el omitir aspectos que puedan ser cubiertos con información contenida en la propia proposición técnica o económica; el no observar los formatos establecidos, siempre y cuando en las proposiciones se proporcione de manera clara la información requerida en la Convocatoria y anexos respectivos. En ningún caso LA CONAVI o los licitantes podrán suplir o corregir las deficiencias de las proposiciones presentadas.

Las correcciones se harán constar en el Acta de Fallo a que se refiere el Artículo 37 de la Ley. Si el licitante no acepta la corrección de la propuesta, ésta se desechará. Esto con fundamento en el Artículo 55 del Reglamento.

Los requisitos técnicos establecidos se determinan con la finalidad de garantizar que el servicio cumplirá con los estándares de calidad requeridos por la convocante. En tanto los requisitos económicos se establecen con objeto de garantizar que el precio ofertado se encuentra dentro de los márgenes y mejores condiciones del mercado.

No serán objeto de evaluación, las condiciones establecidas por la convocante, que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones, y agilizar la conducción de los actos de la licitación; así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, no afecte la solvencia de las propuestas.

En caso de empate entre dos o más propuestas, se procederá conforme a lo dispuesto por el artículo 54 del Reglamento.

## **6. DOCUMENTOS QUE DEBERÁN PRESENTAR QUIENES DESEEN PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA.**

El licitante deberá presentar toda la documentación solicitada en esta CONVOCATORIA, debidamente requisitada, en el orden establecido en el **Formato No. 2** de esta CONVOCATORIA.

a) Escrito mediante el cual acredite su personalidad, de conformidad con el artículo 48 fracción V, del Reglamento.

Los licitantes deberán acreditar su personalidad, mediante la presentación a su elección del formato debidamente requisitado que se incluye como **Formato No. 3** de esta CONVOCATORIA, o bien mediante escrito, en el que su firmante manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, conteniendo lo siguiente:

I Del licitante: Registro Federal de Contribuyentes; nombre y domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante. Tratándose de personas morales, además, descripción del objeto social de la empresa; identificando los datos de las escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas morales, y de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como nombre de los socios que aparezcan en estas.

II Del representante del licitante: Datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las proposiciones.

b) La dirección de correo electrónico del licitante, en caso de contar con la misma.

c) Manifestación por escrito del participante, en su caso, en la que se indique bajo protesta de decir verdad, que es un persona física con discapacidad, o bien tratándose de empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad en la proporción que establece dicho precepto legal, el aviso de alta de tales trabajadores al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y una constancia que acredite que dichos trabajadores son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción XXI del artículo 2 de la Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad.

d) Copia, en su caso, del documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como MIPyMES, o en su defecto, un escrito en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con ese carácter.

Los documentos requeridos en este punto, deberán estar firmados por la persona que cuente con poder para actos de administración y/o dominio.

Los escritos o manifestaciones Bajo Protesta de Decir Verdad, que se soliciten como requisito de participación en los procedimientos de contratación, sólo resultarán procedentes si se encuentran previstos en la Ley, en su Reglamento o en los ordenamientos de carácter general aplicables a la Administración Pública Federal. La falta de presentación de dichos documentos en la proposición, será motivo para desecharla, por incumplir las disposiciones jurídicas que los establecen.

La convocante verificará que los documentos a que se refiere el párrafo anterior cumplan con los requisitos solicitados, sin que resulte necesario verificar la veracidad o autenticidad de lo en ellos indicado, para continuar con el procedimiento de contratación, sin perjuicio del derecho de la Convocante para realizar dicha verificación en cualquier momento o cuando se prevea en la Ley y en su Reglamento.

---

## 7. INSTANCIA DE INCONFORMIDAD

Contra el fallo no procederá recurso alguno; sin embargo procederá la inconformidad en términos del Título Sexto, Capítulo Primero de la Ley, la cual deberá presentarse por escrito directamente en las oficinas de la Secretaría de la Función Pública, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Col. Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, C. P. 01020, México, D. F., o a través de COMPRANET.

---

## 8. VERIFICACION Y COMPROBACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

LA CONAVI, de conformidad con lo previsto por los artículos 84 penúltimo y último párrafo y 108 de El Reglamento, tendrá e todo tiempo, la facultad de comprobar, supervisar y verificar, conforme a los procedimientos establecidos en los “**Términos de Referencia**”, que el Servicio objeto de la presente Convocatoria haya sido efectivamente prestado y cumpla con cada uno de los requerimientos pactados, comunicando por escrito, las observaciones que estime pertinentes en relación con su ejecución, o bien, la aceptación de los mismos.

La verificación del Servicio que realice LA CONAVI no libera al Licitante ganador del cumplimiento de sus obligaciones contraídas, así como de las deficiencias que aparezcan posteriormente una vez concluidas las mismas. Lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de esta facultad no será considerado como aceptación tácita o expresa del Servicio.

LA CONAVI quedará facultada para realizar visitas físicas a las instalaciones del Licitante Ganador durante la vigencia del Contrato, para lo cual deberá brindar al personal de LA CONAVI, previa identificación del mismo, las facilidades necesarias.

De conformidad con el artículo 57 de La Ley, la Secretaría de la Función Pública, podrá realizar las visitas e inspecciones que estime necesarias, así como verificar la calidad del Servicio establecido en el Contrato, pudiendo solicitar a la Convocante y al Licitante Ganador todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.

---

## **9. SANCIONES.**

### **9.1 PENALIZACIONES.**

LA CONAVI aplicará las penalizaciones que por atraso o incumplimiento en los estándares de servicio se señalan en los TERMINOS DE REFERENCIA de esta CONVOCATORIA.

En estos supuestos, el proveedor autoriza a las áreas solicitantes a hacer efectiva la penalización en el momento que se produzca el incumplimiento y el proveedor expedirá a favor del área solicitante de que se trate, una nota por la cantidad que corresponda por concepto de las penalizaciones respectivas.

Previa notificación del Área Requirente, el cálculo y determinación de las penas convencionales, deducciones, retenciones y descuentos por atraso o incumplimiento en los plazos de entrega pactados en los contratos, estará a cargo de la Dirección de Administración de Recursos y soportada por las evidencias de entrega recepción de servicios, que al efecto expida el área requirente, la aplicación estará a cargo de la Dirección de Programación y Presupuesto.

### **9.2 ACEPTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE LA LICITACIÓN.**

Las áreas responsables para administrar y verificar la correcta prestación de este servicio, así como el cumplimiento del contrato que se derive de esta Licitación, será la Subdirección de Sistemas de la CONAVI, en su respectivo ámbito de su competencia.

Se considerarán recibidos y aceptados el servicio objeto de la Licitación, una vez que el participante a quien se adjudique el contrato, realice la prestación de los servicios conforme las condiciones y especificaciones señaladas para este servicio en los TERMINOS DE REFERENCIA de esta Convocatoria, según corresponda.

### **9.3 CESIÓN DE DERECHOS.**

Los derechos y obligaciones que se deriven del contrato, no podrán ser transferidos por el proveedor a favor de cualquier otra persona con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberán contar con el consentimiento expreso y por escrito de LA CONAVI.

---

**10. FORMATOS QUE FACILITAN Y AGILIZAN LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y DOCUMENTACIÓN DISTINTA A ESTAS.**

| Términos de Referencia | Descripción del servicio objeto de la presente Licitación.                |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Formato 1              | Modelo de la Proposición Económica.                                       |
| Formato 2              | Relación de documentos que deberá entregar el Licitante.                  |
| Formato 3              | Formato de acreditación de personalidad jurídica del Licitante.           |
| Formato 4              | Pliego de preguntas para la Junta de Aclaraciones.                        |
| Formato 5              | Modelo de Contrato.                                                       |
| Formato 6              | Formato relativo a los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley. |
| Formato 7              | Formato de declaración de integridad.                                     |
| Formato 8              | Estratificación de las Micro, Pequeña o Mediana Empresa, MIPYMES.         |
| Formato 9              | Carta de Respaldo.                                                        |
| Formato 10             | Formato de nacionalidad mexicana.                                         |
| Formato 11             | Formato de cumplimiento de normas.                                        |
| Formato 12             | Solicitud de Afiliación a Cadenas Productivas.                            |
| Formato 13             | Encuesta de Transparencia.                                                |

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

# OBJETO: "SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI"

## I.-OBJETIVO GENERAL

Asegurar la operación eficaz y eficiente del Programa de Acceso al Financiamiento para Soluciones Habitacionales y todos los procesos de Comisión Nacional de Vivienda ("LA CONAVI") donde se utilice, garantizando la funcionalidad y desarrollo del GRP mediante un plan de soporte correctivo y evolutivo que coadyuve técnicamente a los usuarios de LA CONAVI, así como el hospedaje de la aplicación en un centro de datos de alta disponibilidad, mediante la contratación del "SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI" el cual tendrá una vigencia de la fecha de firma del contrato hasta el 30 de noviembre de 2018.

## II.-DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

EL LICITANTE deberá brindar los servicios de soporte y hospedaje de la aplicación GRP implantada en LA CONAVI, garantizar la funcionalidad de los módulos de acuerdo a las necesidades normativas y de operación mediante un soporte correctivo, preventivo y evolutivo, así mismo en coordinación con LA CONAVI la planeación, diseño y puesta en marcha de un soporte evolutivo que explote la funcionalidad de la herramienta GRP, brindar soporte y asesoría a los usuarios para resolver sus dudas de operación con el fin de que la operación se lleve de una manera eficiente, aumentando la productividad en las tareas que son encomendadas y asignadas a los servidores públicos de LA CONAVI, de todas las áreas (por mencionar algunas "FINANZAS", "RECURSOS HUMANOS", "CONTABILIDAD", etc.) en base a los componentes adquiridos de GRP y las que se incorporen en el manejo y operación del sistema, incluyendo la transferencia del conocimiento, así mismo hospedar los sistemas y base de datos del GRP en un centro de datos de alta disponibilidad con servicios que garanticen su correcta y continua operación todo esto basado en niveles de servicio.

## III.-CONDICIONES GENERALES

***EL LICITANTE deberá incluir en las propuestas las acciones de ejecución a fin de cumplir con todas las condiciones siguientes:***

- **EL LICITANTE se obliga a cumplir la totalidad de los servicios descritos en su propuesta durante la vigencia del contrato.**
- Incluir el detalle de la solución integral que ofrece a la totalidad de las necesidades planteadas en estos términos de referencia.
- La propuesta de solución deberá estar enfocada a garantizar la operación y transparencia de los procesos de recursos financieros, recursos materiales, recursos humanos, operación de los subsidios y la administración de la información.
- Los servicios proporcionados por el LICITANTE ADJUDICADO deberán prestarse en idioma español. **Soporte, Reportes, Manuales, Minutas, etc.**

- La mesa de ayuda y todos los niveles de soporte serán proporcionados por EL LICITANTE.
- **Considerar que los costos de los servicios e infraestructura serán con base en un precio total fijo, este monto total del contrato será cubierto con el pago de igualas mensuales, lo cual implica que EL LICITANTE efectuará las acciones que fuesen necesarias para asegurar el cumplimiento en tiempo y forma de las obligaciones de acuerdo a las especificaciones en los presentes Términos de Referencia, sin que esto represente un costo adicional a LA CONAVI.**

## DE LOS CONSULTORES EN SITIO

- Contemplar que el horario de atención para las actividades solicitado, es de lunes a viernes en horario de 9:00 a 20:00 horas utilizando el huso horario GMT-5 verano y para el resto del año GMT-6 sin incluir días feriados del calendario oficial de México, excepto para las actividades de monitoreo, operación y soporte correctivo que se realizan 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Considerar guardias durante el día, asegurando que siempre se encuentre algún consultor disponible de 9:00 a 20:00 horas.
- Considerar los consultores necesarios para las liberaciones en ambiente productivo de los cambios evolutivos, las liberaciones serán a partir de las 20:00 horas a las 8:00 horas del siguiente día, salvo que LA CONAVI indique alguna ventana en horario extraordinario.
- Considerar siempre la sustitución del recurso asignado en sitio por temas de vacaciones, enfermedad, capacitación, u otras; el recurso que sustituirá temporalmente o de manera fija será evaluado a plena satisfacción de LA CONAVI bajo los mecanismos que LA CONAVI determine de acuerdo a la especialización de recurso.
- Considerar que los consultores que atenderán el proyecto "SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI" deberán ser a entera satisfacción de LA CONAVI, LA CONAVI podrá solicitar el reemplazo del o de los "consultores" que así considere.
- Considerar dentro del equipo de consultores que se encontrarán en sitio (en las instalaciones de LA CONAVI), incluir a un Administrador del Proyecto como único punto de contacto para las cuestiones de control y evaluación del servicio. Se debe proporcionar el número de teléfono de su despacho, número de teléfono móvil y su dirección de correo electrónico.
- Contemplar que deberá notificar por escrito en el domicilio de LA CONAVI cualquier cambio en el punto de contacto o cambio de recurso asignado en sitio, previo a la sustitución deberá presentar los CV del recurso que sustituirá en sitio. La sustitución solo tendrá lugar con el visto bueno de LA CONAVI.
- Considerar que desde el siguiente día hábil del fallo EL LICITANTE deberá presentarse con los consultores asignados en las instalaciones de LA CONAVI y el equipo necesario para el correcto inicio de las actividades de migración para que de manera inmediata se lleve a cabo la etapa de transición y planeación, con el objetivo de que el nuevo equipo de trabajo adquiera los conocimientos específicos de la CONAVI, los conocimientos específicos de los componentes, módulos de GRP implantados en LA CONAVI y entendimiento del alcance de los presentes Términos de Referencia, así como de las entrevistas con el personal de LA CONAVI que así se requiera.

## DEL SERVICIO

- Los servicios requeridos se deberán de llevar a cabo en las instalaciones de LA CONAVI o donde este organismo determine, así como en las instalaciones y en el Centro de Datos integrado en la solución propuesta. En caso de que, durante la vigencia del servicio, la CONAVI cambie de domicilio (Ciudad de México y Área Metropolitana), el licitante adjudicado deberá llevar a cabo las acciones necesarias a fin de que la configuración y puesta a punto de los servicios se lleve a cabo en el nuevo domicilio sin costo adicional para esta Comisión.
- Considerar que no existan impactos en la operación, en todos y cada uno de los esfuerzos durante la transición de los servicios (tiempo en que EL LICITANTE toma control sobre la operación de solución de manos del proveedor actual).
- El licitante adjudicado estará obligado a atender las órdenes de trabajo que se presenten en el horario en que los consultores se encuentren en las instalaciones de LA CONAVI, debiendo cumplir con los niveles de servicio establecidos.
- El licitante adjudicado Deberá considerar que, en el caso de cualquier retraso en la ejecución del programa del soporte evolutivo no imputable a LA CONAVI, se obliga a reducir el impacto al mínimo posible solucionando el retraso que pudiera generar en la ejecución del contrato sin costo adicional a LA CONAVI.
- El licitante adjudicado Deberá considerar que LA CONAVI podría integrar una nueva solución tecnológica (cambio de plataforma completa, sustitución de módulos por componentes de otras plataformas, actualización de software, etc.), todos los consultores contemplados deberán cooperar, compartir conocimiento técnico especializado de la plataforma del GRP e integrarse a planes de trabajo a fin de cumplir con los objetivos de LA CONAVI.
- El licitante adjudicado deberá contemplar que LA CONAVI por si misma o a petición de algún órgano fiscalizador, podrá realizar revisiones o auditorías a la plataforma, por lo que deberá otorgar el acceso, información y todas las facilidades para efectuarlas. Estas revisiones o auditorías serán realizadas por el personal que indique LA CONAVI.
- EL LICITANTE deberá considerar el total de la información solicitada, respetando el orden en que se solicita en el anexo **“J” (PERFILES)**. La presentación de la proposición deberá ser preferentemente clara, organizada y cada uno de los rubros de su contenido deberá ser perfectamente explícitos.
- LA CONAVI proporcionará los roles de contacto de cada área de operación para las solicitudes que se presenten.

Como parte de las actividades relacionadas con la administración deberá realizar lo siguiente:

- Cumplir con los planes de trabajo y las actividades, responsabilidades y entregables que sean definidos para la entrega del servicio.
- Administrar y dar seguimiento a las tareas y compromisos establecidos por cada uno de los consultores.
- Ejecutar y dar seguimiento a los procedimientos de administración de cambios al alcance y administración de riesgo del proyecto.
- Medir el avance del servicio de manera mensual.
- Proporcionar toda la información requerida por LA CONAVI para la adecuada medición y validación de avance del mismo.
- Deberá dar seguimiento y control de las actividades, integrando la información necesaria y monitoreando las diferentes fases de proyecto, para esto se debe considerar el siguiente punto:  
Seguimiento y Control del Proyecto

- Mantener actualizado el plan de actividades del servicio.
- Evaluar el avance mensual del servicio de forma integral.

#### **IV.-REQUERIMIENTOS GENERALES DE LA PROPUESTA**

A continuación, se listan todos los diferentes requerimientos que deben incluir en su propuesta EL LICITANTE:

- A. CENTRO DE DATOS, INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE**
- B. MIGRACIONES**
- C. OPERACIÓN Y METODOLOGÍA**
- D. TRANSICIÓN**
- E. SERVICIO DE SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO**
- F. SERVICIO DE SOPORTE EVOLUTIVO**
- G. IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA**
- H. ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA**
- I. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO**
- J. PERFILES Y DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA**
- K. DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO**
- L. NIVELES DE SERVICIO**
- M. ENTREGABLES**
- N. COSTOS POR ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI**

#### **V.-ESPECIFICACIONES GENERALES DE LA PROPUESTA**

##### **A. CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE**

Este servicio se refiere al hospedaje de la infraestructura tecnológica de las aplicaciones y ewbases de datos correspondientes a los sistemas que componen el GRP de LA CONAVI.

Para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta los anexos a los que se obliga a cumplir en su totalidad, de acuerdo a lo establecido en el anexo **"A" (CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA)**, y deberá cumplir con los niveles de servicio solicitados en el anexo **"L" (NIVELES DE SERVICIO)** sección de **"CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA"** siendo estos anexos enunciativos mas no limitativos de los presentes Términos de Referencia.

##### **B. MIGRACIONES**

Dado el riesgo operativo que implican las migraciones, EL LICITANTE deberá dar un estricto seguimiento de ellas, a fin de cumplir con los objetivos de LA CONAVI y apegarse a los tiempos establecidos, para estas migraciones.

Para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta los anexos a los que se obliga a cumplir en su totalidad, de acuerdo a lo establecido en el anexo **"B" (MIGRACIONES)**, y deberá cumplir con los niveles de servicio solicitados en el anexo **"L" (NIVELES DE SERVICIO)** sección de **"MIGRACIONES"** siendo estos anexos enunciativos mas no limitativos de los presentes Términos de Referencia.

### **C. OPERACIÓN Y METODOLOGÍA**

Esta sección describe la operación, componentes y las metodologías utilizadas actualmente en LA CONAVI.

Para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta los anexos a los que se obliga a cumplir en su totalidad, de acuerdo a lo establecido en el anexo **"C" (OPERACIÓN Y METODOLOGÍA)**.

### **D. TRANSICION**

Este servicio estará enfocado a atender las necesidades de LA CONAVI que garanticen la continuidad de la operación durante el periodo de transición.

Para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta los anexos a los que se obliga a cumplir en su totalidad, de acuerdo a lo establecido en el anexo **"D" (TRANSICIÓN)**, y deberá cumplir con los niveles de servicio solicitados en el anexo **"L" (NIVELES DE SERVICIO)** sección de **"TRANSICIÓN"** siendo estos anexos enunciativos mas no limitativos de los presentes Términos de Referencia.

### **E. SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO**

El objetivo de este servicio está orientado al soporte correctivo y soporte preventivo de toda la plataforma de GRP, así como de sus interfaces de comunicación con otras instituciones que garanticen la continuidad de la operación de LA CONAVI.

Para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta los anexos a los que se obliga a cumplir en su totalidad, de acuerdo a lo establecido en el anexo **"E" (SERVICIOS DE SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO)**, y deberá cumplir con los niveles de servicio solicitados en el anexo **"L" (NIVELES DE SERVICIO)** sección de **"SERVICIOS DE SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO"** siendo estos anexos enunciativos mas no limitativos de los presentes Términos de Referencia.

### **F. SOPORTE EVOLUTIVO**

Este servicio estará enfocado a atender las necesidades de LA CONAVI para la integración, configuración, parametrización y/o desarrollo de nueva funcionalidad para el

aprovechamiento de la herramienta GRP instalada o modificación a la ya existente en los diferentes componentes implantados.

Para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta los anexos a los que se obliga a cumplir en su totalidad, de acuerdo a lo establecido en el anexo **"F" (SOPORTE EVOLUTIVO)**, y deberá cumplir con los niveles de servicio solicitados en el anexo **"L" (NIVELES DE SERVICIO)** sección de **"SOPORTE EVOLUTIVO"** siendo estos anexos enunciativos mas no limitativos de los presentes Términos de Referencia.

## **G. IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA**

Este servicio estará enfocado a atender las necesidades de mejora detectadas por LA CONAVI que coadyuven a la evolución operativa de LA CONAVI.

Para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta los anexos a los que se obliga a cumplir en su totalidad, de acuerdo a lo establecido en el anexo **"G" (IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA)**, y deberá cumplir con los niveles de servicio solicitados en el anexo **"L" (NIVELES DE SERVICIO)** sección de **"IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA"** siendo estos anexos enunciativos mas no limitativos de los presentes Términos de Referencia.

## **H. ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA**

Este servicio estará enfocado a realizar un análisis de la implementación actual de GRP en LA CONAVI.

Para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta el anexo al que se obliga a cumplir en su totalidad, anexo **"H" (ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA)** siendo este anexo enunciativo mas no limitativo de los presentes.

## **I. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO**

Este servicio estará enfocado a atender las necesidades de capacitación detectadas por LA CONAVI relacionadas con el servicio que coadyuven a la evolución operativa de LA CONAVI.

Para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta los anexos a los que se obliga a cumplir en su totalidad, de acuerdo a lo establecido en el anexo **"I" (TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO)**, y deberá cumplir con los niveles de servicio solicitados en el anexo **"L" (NIVELES DE SERVICIO)** sección de **"TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO"** siendo estos anexos enunciativos mas no limitativos de los presentes Términos de Referencia.

## **J. PERFILES Y DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA**

Dado el nivel de especialidad requerido de los consultores asignados en sitio y para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta el anexo al que se obliga a cumplir en su totalidad, anexo **"J" (PERFILES)** siendo este anexo enunciativo más no limitativo de los presentes Términos de Referencia.

## **K. DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO**

Este servicio estará enfocado al desarrollo de un nuevo motor de reglas de operación que coadyuven a la evolución operativa de LA CONAVI.

Para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta los anexos a los que se obliga a cumplir en su totalidad, de acuerdo a lo establecido en el anexo **"K" (DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO)**, y deberá cumplir con los niveles de servicio solicitados en el anexo **"L" (NIVELES DE SERVICIO)** sección de **"DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO"** siendo estos anexos enunciativos mas no limitativos de los presentes Términos de Referencia.

## **L. NIVELES DE SERVICIO**

Dado el nivel de operación requerido y para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta el anexo que concentra todos los niveles de servicio a los que se obliga a cumplir en su totalidad, anexo **"L" (NIVELES DE SERVICIO)** siendo este anexo enunciativo más no limitativo de los presentes Términos de Referencia.

## **M. ENTREGABLES**

Dado el nivel de operación requerido y para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta el anexo que concentra todos los entregables del servicio a los que se obliga a cumplir en su totalidad, anexo **"M" (ENTREGABLES)** siendo este anexo enunciativo más no limitativo de los presentes Términos de Referencia.

## **N. COSTOS POR ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI**

Para garantizar la operación del GRP, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta el anexo al que se obliga a cumplir en su totalidad, anexo **"N" (COSTOS POR ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI)** siendo este anexo enunciativo mas no limitativo de los presentes Términos de Referencia.

Para mayor referencia se agrega el anexo **"O" (GLOSARIO)**.

## **ANEXO “A” (CENTRO DE DATOS, INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE)**

### **CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE DATOS**

#### **SERVICIO DE APROVISIONAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE JAULA**

La superficie o áreas donde se encuentren en operación los equipos de procesamiento y almacenamiento que contengan las aplicaciones e información de LA CONAVI, deberá ser delimitada de otras instalaciones y áreas comunes a través de una estructura de aislamiento perimetral (jaula o equivalente), de tal forma que el acceso físico a la infraestructura sólo pueda realizarlo personal autorizado mediante rigurosos procedimientos de control de acceso.

Las áreas de centro de datos especificadas en el párrafo anterior deberán contar con cerraduras de seguridad que impida que cualquier persona no autorizada pueda abrir la puerta de acceso a las jaulas o equivalentes.

Las cámaras de video vigilancia del centro de datos deberán tener visibilidad al menos a la puerta o puertas de acceso a la jaula.

#### **SERVICIO DE APROVISIONAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE PISO FALSO**

El piso falso deberá ser modular y tener la capacidad para soportar la infraestructura de cómputo dedicada a LA CONAVI.

Todo el sistema de piso falso deberá estar debidamente aterrizado.

Deberá contar con cámara plena entre loza y piso falso con la altura suficiente no menor a 75 cm. para brindar las condiciones de ambientación necesarias y facilitar el aislamiento de cableados – eléctricos y de datos – los cuales deberán ser canalizados o separados a través de escalerillas.

Los “pasacables” (orificios en piso falso para permitir el paso del cableado hacia los racks) deberán contar con cerdas o dispositivo equivalente que impida que se escape aire del piso falso al exterior.

#### **SERVICIO DE APROVISIONAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE AIRE ACONDICIONADO**

El centro de datos deberá contar con un arreglo de aires acondicionados de precisión dentro de las instalaciones donde se alberguen los equipos con controles automáticos de humedad y temperatura para mantener el rango de temperatura y humedad de operación

de la infraestructura conforme a las especificaciones de los diversos fabricantes de los equipos que la compongan. EL LICITANTE deberá incluir el monitoreo de estos parámetros dentro del sistema de monitoreo integral del Centro de Datos.

Por seguridad, las manejadoras de aire acondicionado deberán estar en áreas externas adyacentes a la sala de cómputo donde se alojen los equipos de procesamiento y almacenamiento, de modo que el personal que da mantenimiento a las manejadoras no tenga que ingresar a área de piso falso donde operan los equipos de procesamiento y almacenamiento.

El esquema de redundancia deberá ser al menos 2N. El mantenimiento a los equipos de aire acondicionado deberá poder realizarse sin necesidad de afectar la operación de los equipos de LA CONAVI ni afectar los parámetros permisibles de temperatura y humedad.

Deberá soportar los BTU's adicionales incurridos por la instalación de la infraestructura integral común de servicios, así como cualquier ampliación de infraestructura requerida para la prestación del servicio.

El nivel de servicio del sistema de aire acondicionado debe ser al menos de 99.99% acumulado anual.

## **CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ELÉCTRICO**

El centro de datos deberá contar con un sistema eléctrico que soporte al 100% los dispositivos que conformen la infraestructura integral de servicios electrónicos, así como los dispositivos propios del Centro de Datos que brinden servicio a dicha infraestructura (conectividad, telecomunicaciones y acceso a la red Internet):

Doble acometida eléctrica por parte de Comisión Federal de Electricidad dimensionada para que cada acometida soporte 100% la demanda del centro de datos.

Sub-estación de alta a baja tensión con sistemas de transferencia.

Arreglo de plantas de emergencia redundantes con capacidad de soporte y operación de al menos 3 días naturales de autonomía (sin recarga de combustible).

Equipos de energía ininterrumpida (UPS's) redundantes con las protecciones correspondientes de supresión de transitorios y entrega de los circuitos eléctricos monofásicos, bifásicos o trifásicos necesarios para la infraestructura integral de servicios dentro del Centro de Datos.

El sistema de tierra interno deberá permitir aterrizar los dispositivos de cómputo y telecomunicaciones, racks y/o gabinetes y demás equipos necesarios.

El sistema eléctrico en su totalidad deberá carecer de un punto único de falla y deberá garantizar una operación y suministro de energía eléctrica, con un nivel de disponibilidad de al menos 99.99% acumulado anual.

El sistema eléctrico deberá ser monitoreado en línea por un sistema automatizado integrado al sistema de monitoreo general del Centro de Datos.

Deberá contar con los sistemas de protección necesarios de pararrayos y supresión de los mismos.

El esquema de redundancia del sistema eléctrico deberá ser al menos 2N.

## **SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO FÍSICO**

Deberá contar con un sistema de seguridad física mediante personal de vigilancia especializado con cobertura 7x24, los cuales deberán registrar mediante bitácora diaria soportada por un sistema automatizado, los accesos que realice personal a las instalaciones administrativas y en especial a quien acceda al centro de datos.

Deberá contar con acceso restringido al centro de datos mediante sistemas automatizados, marcos detectores de metales y permitiendo acceso únicamente mediante tarjetas de proximidad o equivalente y, adicionalmente, un sistema integral de acceso con control biométrico (reconocimiento facial, lectoras de iris, u otro equivalente) o la combinación de ellos, que registre el acceso del personal a la misma, hora de entrada, hora de salida.

Deberá contar con un sistema de circuito cerrado de televisión CCTV o de grabación digital, a color, el cual mantenga monitoreo permanente 7x24 al centro de datos tanto en el interior como en el exterior y perímetros.

La grabación de los videos deberá estar a disposición de LA CONAVI, por 30 días naturales contados a partir de la fecha de grabación, plazo en el cual LA CONAVI podrá solicitarlos, si así fuera necesario.

Deberá contar con un procedimiento y sistema implantado para garantizar la acreditación y autorización de acceso al centro de datos y a las áreas asignadas a LA CONAVI de los servidores públicos que ésta designe las 24 horas del día los 365 días del año.

## **CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD LÓGICA**

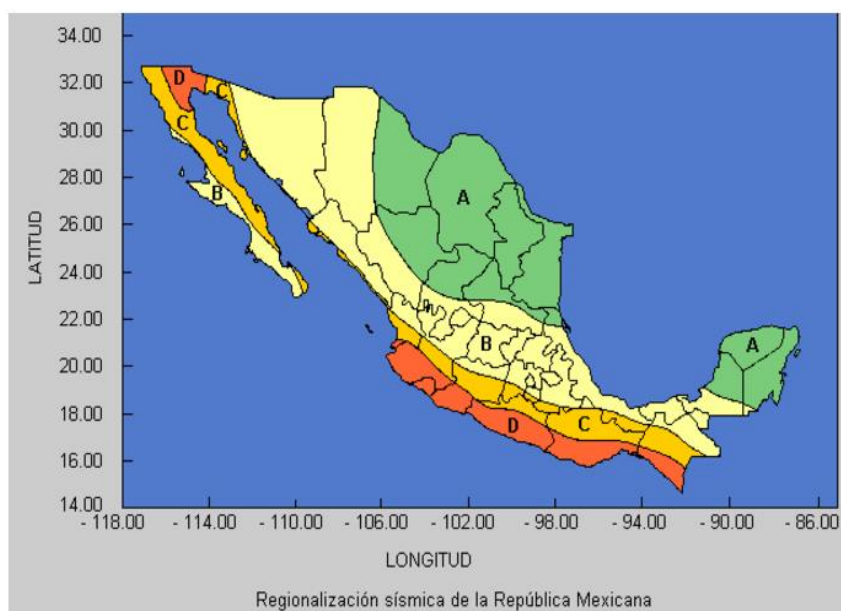
Contará con la capacidad suficiente para proporcionar la seguridad lógica (perímetro de seguridad) a nivel de redes tales como vlans independientes de conexión local, firewalls, WAF, sistemas de detección de intrusos (ids's) y filtrado en ruteadores, que conformen una primera línea de defensa perimetral y que tenga instalada actualmente para protección de su infraestructura y demás clientes, deberá contemplar firewalls redundantes.

Contará con procedimientos y políticas de seguridad auditables, que garanticen los mecanismos necesarios para asegurar e impedir el acceso a usuarios no autorizados.

Tendrá la capacidad de proporcionar conexión a través de la red de internet, mediante acceso seguro móvil (cliente de vpn-gateway a móvil).

## SEGURIDAD FÍSICA Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CENTRO DE DATOS

El Centro de Datos propuesto deberá estar ubicado dentro de la República Mexicana en región geológica zona “A” de baja sismicidad o zona “B”, de media intensidad de acuerdo a la clasificación de regionalización sísmica publicada por el CENAPRED.



- Zona A, de baja sismicidad. En esta zona no se han registrados ningún sismo de magnitud considerable en los últimos 80 años, ni se esperan aceleraciones del suelo mayores al 10 % de la aceleración de la gravedad.
- Zona B, de media intensidad. Esta zona es de moderada intensidad, pero las aceleraciones no alcanzan a rebasar el 70% de la aceleración de la gravedad.
- Zona C, de alta intensidad. En esta zona hay más actividad sísmica que en la zona B, aunque las aceleraciones del suelo tampoco sobrepasan el 70% de la aceleración de la gravedad.

- Zona D, de muy alta intensidad. Aquí es donde se han originado los grandes sísmicos históricos, y la ocurrencia de sismos es muy frecuente, además de que las aceleraciones del suelo sobrepasan el 70% de la aceleración de la gravedad.

El Prestador de los Servicios deberá integrar un centro de datos de alta disponibilidad.

- El Centro de Datos para la operación deberá contar con certificación vigente ICREA nivel 5, o contar con la certificación vigente Tier 4 del UpTime Institute garantizando un nivel de disponibilidad de al menos el 99.99% acumulado anual.

En el Centro de Datos se instalará el equipo designado para los servicios objeto de los presentes Términos de Referencia, los ambientes de desarrollo, calidad y producción: **Solution Manager, SAP Business Warehouse, SAP NetWeaver, GRP (SAP ECC) y SAP Router**, el Centro de Datos propuesto, deberá contar con una infraestructura de alojamiento diseñado para operar como un centro de datos de alta disponibilidad, deberá asegurarse el acceso mediante el uso de DNS.

La ubicación específica del Centro de Datos no deberá ser colindante con sitios de alto riesgo, quedando alejado al menos a 300 metros de distancia, tales como: gasolineras, refinерías, industrias que manejen sustancias y materiales altamente peligrosos (Inflamables, explosivos, tóxicos, contaminantes, etc.), de acuerdo con la definición del Sistema Nacional de Protección Civil.

Deberá contar con medidas de protección física externa que lo mantenga seguro contra robo y actos vandálicos.

El estacionamiento del inmueble no debe estar ubicado en un sótano, ni uno o más pisos inferiores o superiores del área de centro de datos.

El centro de datos propuesto deberá ubicarse dentro de las instalaciones asignadas por EL LICITANTE (en propiedad, arrendamiento o cualquier figura análoga directamente por EL LICITANTE).

Deberá ser una construcción con estructuras principales que soporte niveles sísmicos de alta intensidad.

No deberá tener riesgos de inundación, de inseguridad pública, manifestaciones y disturbios.

Deberá contar un sistema de prevención y detección de incendio altamente zonificado de modo que ubique y aplique específicamente en el área de riesgo detectada en caso necesario.

Deberá contar con los elementos necesarios y redundantes para detectar y extinguir incendios, con elementos de detección zonificada, que detecten partículas de carbón, humo y calor en todo el centro de datos.

El sistema de monitoreo del Centro de Datos deberá de ofrecer reportes y gráficas en línea desde las consolas de operación del personal de infraestructura de dicho Centro de Datos, detallando el consumo de recursos (Memoria Ram, CPU's, Ancho de Banda Internet, Ancho de Banda VPN, HDD, Ghz de CPU, etc.), así como el estatus y eventos del perímetro de seguridad de recursos.

Deberán mostrar las métricas de temperatura y humedad de manera zonificada. En las consolas se deberá de mostrar alarmas visuales que adviertan que una zona específica está fuera de los rangos permisibles de temperatura o humedad. Así mismo, dichas alarmas deberán de ser transmitidas de manera automática al personal responsable de la infraestructura del Centro de Datos a través de correos electrónicos y mensajes de texto a sus teléfonos móviles.

## **CABLEADO DEL CENTRO DE DATOS**

El Centro de Datos deberá tener la capacidad instalada para recibir servicios de comunicaciones a través de fibra óptica y a través de infraestructuras independientes, de por lo menos 3 proveedores de telecomunicaciones (carriers) que garanticen la redundancia 2N, deberá incluir una VPN L2L o enlace dedicado con una velocidad de al menos de **20 Mbps en alta disponibilidad** entre el Centro de Datos integrados por EL LICITANTE y las instalaciones de LA CONAVI ubicadas en Presidente Mazaryk No. 214 Primer Piso Colonia Bosque de Chapultepec Delegación Miguel Hidalgo C.P. 11580 México, Ciudad de México.

EL LICITANTE deberá incluir una VPN L2L temporal con una velocidad de al menos de **20 Mbps en alta disponibilidad** entre el Centro de Datos integrados por EL LICITANTE y las instalaciones del futuro LICITANTE adjudicado para el periodo de entrega de máquinas virtuales en línea, así como los permisos y configuraciones necesarias que garantice la correcta entrega de máquinas virtuales, el tiempo considerado para ésta actividad es de 30 días, LA CONAVI indicará la fecha en que se ejecutará la actividad.

El Centro de Datos deberá incluir el ancho de banda de salida a internet para la exposición de los servicios de al menos **20 Mbps en alta disponibilidad**, este ancho de banda es exclusivo para la operación e independiente de los Mbps de la VPN.

Contar con switches con redundancia en fuentes y tarjetas supervisoras.

La interconexión de los dispositivos que integren la infraestructura asignada a LA CONAVI se deberá proporcionar a través de cableado estructurado que dependiendo la interfaz de red de los equipos y su funcionalidad será al menos de tipo UTP CAT6, CAT6A Certificado y deberá soportar velocidades de transferencia del orden de los 100/1000/10000 Mbps o

Fibra óptica según sea el caso, la solución debe tener un ancho de banda mínimo de 10 Gbps para interconectar toda la infraestructura del centro de datos que se proponga.

Dicho cableado será montado en rack, dentro de la superficie destinada a LA CONAVI, debidamente identificado tanto en el panel de distribución como en los cables de interconexión, no deberá extender cableados expuestos o tendidos de cableado entre rack sin el correspondiente acomodo.

No deberá existir cableado expuesto ni colocado de manera aérea formando “tendederos”, ni tendidos de cableado mezclados de suministro eléctrico y datos, por lo que deberán de existir charolas específicas para cableados de suministro eléctrico y datos.

Todos los cordones de parcheo, organizadores, paneles de parcheo, cables y conectores deberán de ser originales de fábrica y deberán de presentar algún mecanismo de protección con una terminación permanente en cada uno de sus extremos con la finalidad de no permitir deformación evitando con esto que el desempeño del sistema se degrade. No se aceptará ningún tipo de cableado “hecho en casa”.

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### **SERVICIOS DE OPERACIÓN, SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE DATOS**

Deberá realizar las siguientes actividades de administración y monitoreo para garantizar una disponibilidad de al menos 99.99% acumulado anual en toda la infraestructura tecnológica de cómputo y almacenamiento instalada en el centro de datos:

- Administración y mantenimiento del sistema operativo y base de datos.
- Administración y soporte a aplicaciones solicitadas.
- Control de cambios.
- Administración y resolución de problemas.
- Mantenimiento correctivo y preventivo.
- Administración y operación del almacenamiento de datos.
- Planeación de los recursos.
- Planeación de la capacidad.

Deberá proporcionar los elementos necesarios, así como los consultores calificados para la administración centralizada del sistema operativo, hardware y de las aplicaciones descritas anteriormente.

Los servicios de operación, soporte y administración de la infraestructura tecnológica propuesta deberán estar soportados mediante procesos alineados con la metodología basada en las mejores prácticas de la industria de IT.

## **MESA DE AYUDA (MESA DE AYUDA DEL CENTRO DE DATOS)**

EL LICITANTE debe considerar el servicio de mesa de ayuda para usuarios especialistas y/o funcionales exclusivamente, que deberá de cumplir lo siguiente:

- Equipo de soporte en idioma español para atención de usuarios administradores de LA CONAVI.
- Uso de herramientas de creación y seguimiento de reportes solicitados por el usuario, que puedan ser monitoreadas y auditadas.
- Metodología ITIL de seguimiento de problemas y escalamiento de reportes certificada.
- Reportes detallados mensuales del desempeño de las aplicaciones.
- Deberá atender cualquier solicitud de cambio y/o soporte que LA CONAVI considere urgente en un esquema 7x24x365.
- Help Desk para el soporte técnico de los administradores de la aplicación sistema de 5x12 en horario de la Ciudad de México.

## **GESTIÓN DE SERVICIO**

EL LICITANTE debe ofrecer una administración y controles internos, para el cumplimiento de los Niveles de Servicio acordados, donde se administren los problemas a través de diferentes disciplinas y actividades que contemplen al menos:

- Administración de Incidentes.
- Administración de Problemas.
- Administración de Cambios.
- Administración de Niveles de Servicio.
- Administración de la Capacidad.
- Administración de la Configuración.
- Administración de Respaldos

## **PARA INCIDENTES**

En caso que LA CONAVI reporte un incidente fuera del horario de atención definido, el centro de gestión del Centro de Datos atenderá el incidente según una matriz de escalamiento y según la política de problemas definida en conjunto con LA CONAVI.

## **PARA TAREAS PROGRAMADAS**

Los especialistas del Centro de Datos atenderán eventos o tareas programadas y que requieran ser atendidos fuera del horario de atención según los tiempos convenidos y ventanas de mantenimiento acordadas.

## **PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE O SOFTWARE DE LOS AMBIENTES PRODUCTIVOS Y NO PRODUCTIVOS:**

Los trabajos de mantenimiento de hardware o software de los ambientes productivos y no productivos se realizarán en ventanas de tiempo previamente acordadas con LA CONAVI, garantizando que estos se realicen **fuera** de los horarios operativos que son de 9:00 horas a 20:00 horas de lunes a viernes en los husos de horario establecidos.

## **ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES**

Se requiere de un punto único de contacto que estará atendiendo los incidentes reportados por los usuarios autorizados por parte de LA CONAVI, así como por parte del centro de gestión, a través de una herramienta de Mesa de Ayuda. Cada incidente deberá contar con un número identificador, tiempos de apertura, de atención y de solución; con la severidad y con otros elementos necesarios para poder generar el análisis de los eventos.

Se entregará un reporte de incidentes que será incluido en el reporte general entregado dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes.

El proceso de Administración de Incidentes al menos debe abarcar las actividades siguientes:

- Identificación de incidentes críticos para la operación de LA CONAVI
- Generar estadísticas y recomendaciones para el manejo y solución de los incidentes reportados.
- Implementar un proceso que facilite la comunicación efectiva y coordinación entre EL LICITANTE ADJUDICADO, LA CONAVI y terceros.

## **ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS**

Un problema es definido como cualquier falla o error relacionado con sistemas, redes, servidores y aplicaciones que den como resultado la pérdida parcial o total de la disponibilidad o reduzcan el desempeño de aplicaciones y servicios; la administración de problemas consiste en dar un seguimiento a cada uno de estos errores, revisar su causa raíz, resolver el problema y prevenirlo en el futuro.

El Servicio de Administración de Problemas se brinda en un horario de 7x24. Los problemas son clasificados por severidades dependiendo del impacto a los servicios y se requiere su definición específica.

Deberá entregar reportes de Análisis de Causa Raíz (RCA por sus siglas en inglés) en un plazo no mayor a cinco días hábiles después de presentado un problema.

## **ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS**

Un cambio es definido como la modificación de Hardware, Software, Aplicativos, Red o facilidades de infraestructura que se realicen a un ambiente o sistema definido dentro de los servicios ofrecidos en la solución. La administración de cambios es el seguimiento desde que un cambio es solicitado hasta que es ejecutado y documentado.

La Administración de Cambios busca que los cambios que afecten los servicios que EL LICITANTE ofrece, sean hechos de manera controlada y con base al procedimiento para cada cambio, se disminuya en la medida de lo posible los riesgos y/o afectación.

## **ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

Para validar el cumplimiento de los Niveles de Servicio acordados, realizar mediciones para verificar e informar de la disponibilidad y utilización de los servicios ofrecidos, EL LICITANTE deberá proporcionar un portal de monitoreo personalizado para LA CONAVI donde se muestren indicadores en tiempo real de los niveles de servicio solicitados, este portal de monitoreo deberá visualizar el perímetro de seguridad y recursos de las todas las máquinas virtuales desde Internet.

## **ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES**

El proceso cubre la identificación, registro y reporte de los componentes de TI incluyendo sus estatus, versiones, subcomponentes e interrelaciones. Configuration ítems (CI's) deben estar bajo control de la gestión de configuraciones. Esto incluye hardware, software, documentos, niveles de servicio y cualquier elemento asociado que deba estar bajo configuración para asegurar la efectiva entrega de los servicios al cliente.

## **CAPACIDAD DE GESTIÓN DE PROCESOS**

Es el proceso que asegurará de que la capacidad de producción de la Infraestructura de TI se ajuste a las exigencias de LA CONAVI, a la evolución de LA CONAVI de la manera más costo-efectiva y oportuna. El proceso incluye: la supervisión del funcionamiento y rendimiento de servicios de TI y los componentes de infraestructura de apoyo para asegurar la alineación con los requisitos de nivel de servicio, la realización de actividades para hacer el uso más eficiente de los recursos existentes, tanto de la infraestructura, así como el nivel de entendimiento humano, las demandas actuales que se están realizando para TI, los recursos y las previsiones de producción para las necesidades futuras que influyen en la demanda de recursos.

## **VISITAS A LAS INSTALACIONES DEL LICITANTE ADJUDICADO**

Previo a la migración de las máquinas virtuales, se verificarán todos los componentes de la solución y los requeridos en estos Términos de Referencia propuestos por EL LICITANTE ADJUDICADO que se utilizarán para el servicio ofertado (Servidores, Factura de Servidores, Routers, Switches, SAN, Jaulas, etc.) mediante un listado/inventario de todos los componentes, este listado deberá ser proporcionado al menos 72 horas antes de ejecutar la migración por EL LICITANTE ADJUDICADO y asignar un consultor del Centro de Datos para realizar dicha visita.

Una vez concluida la migración de las máquinas virtuales, personal de LA CONAVI visitará por segunda ocasión el Centro de Datos para validar que todos los servidores estén en sitio, validando que utilizan todo el equipo integrado en la solución y solicitado en los presentes Términos de Referencia, mediante un listado/inventario de todos los componentes, configuraciones, políticas de seguridad y demás modificaciones realizadas, estos listados deberán ser proporcionados al menos 72 horas antes por EL LICITANTE ADJUDICADO.

**NOTA: Durante la vigencia del contrato, personal de LA CONAVI podrá realizar visitas al centro de datos avisando al menos con 24 horas de anticipación a EL LICITANTE ADJUDICADO con el fin de garantizar el acceso y asignar al consultor necesario para realizar dicha visita.**

## EQUIPAMIENTO

### EQUIPAMIENTO ACTUAL DE LA CONAVI

La solución del GRP que funciona actualmente en LA CONAVI tiene una serie de componentes que cumplen diferentes funciones, todos los componentes a implementar están diseñados para trabajar entre sí de manera totalmente integrada, teniendo como resultado agilidad y fluidez en la operación del sistema.

Solamente la infraestructura de comunicaciones, firewall, almacenamiento y respaldos pueden o no ser compartidas, siempre y cuando se garantice la confidencialidad de la información, la cual deberá cumplir con las certificaciones por parte del fabricante de la aplicación "SAP GRP".

Actualmente las aplicaciones del GRP SAP de LA CONAVI operan sobre una plataforma de cómputo virtualizada a través de Vsphere 5.1 de VMware; con el fin de garantizar la compatibilidad de la operación actual del GRP SAP con la de la nueva plataforma de servidores suministrada por EL LICITANTE ADJUDICADO; se debe proveer la misma plataforma de VMware en la misma versión o superior y cubrir los costos de licenciamiento generados por el uso de esta plataforma de virtualización, la operación de subsidios de LA CONAVI es durante las 24 horas del día, con un aproximado de **210,000 operaciones al año**, actualmente se tienen **200 Z's**.

Para que EL LICITANTE pueda dimensionar los servidores se comparten las características del equipo físico que soportan las máquinas virtuales de LA CONAVI:

| No. | Equipo HW       | CPU | Memoria(GB) | Disco (TB) |
|-----|-----------------|-----|-------------|------------|
| 1   | System x3850 X5 | 40  | 128         | 3          |
| 2   | System x3850 X5 | 40  | 256         | 4          |
| 3   | System x3850 X5 | 40  | 128         | 3          |

A-01 Tabla de servidores físico actuales

## HARDWARE ACTUAL Y SOFTWARE INSTALADO

El proveedor deberá considerar el hardware físico necesario para albergar:

- 120 Cores lógicos (NO VIRTUALES, NO vCPU) los cuales deberán distribuirse **sin sobreasignación** utilizando Procesadores Intel Xeon de alto rendimiento de última generación.
- 512 GB de RAM de última generación
- 6 IP's públicas
- Plataforma de Virtualización
- 10 TB utilizables en SAN en alta disponibilidad para las máquinas virtuales distribuidos de acuerdo a la siguiente tabla de distribución de recursos:

| Servidor         | Ver | Ambiente   | CORES | RAM GB | Esp GB | % Usado | SO          |
|------------------|-----|------------|-------|--------|--------|---------|-------------|
| Solution Manager | 7.0 | Producción | 4     | 32     | 340    | 81.68%  | WS2K8R2 Ent |
| SAP Router       | N/A | Producción | 2     | 24     | 159    | 47.74%  | WS2K8R2 Ent |
| LOGS Producción  | 7.1 | Producción | 4     | 32     | 339    | 77.73%  | WS2K8R2 Ent |
| LOGS Calidad     | 7.1 | Calidad    | 4     | 24     | 272    | 97.51%  | WS2K8R2 Ent |
| EP Producción    | 7.0 | Producción | 24    | 64     | 731    | 75.60%  | WS2K8R2 Ent |
| EP Desarrollo    | 7.0 | Desarrollo | 6     | 24     | 404    | 62.67%  | WS2K8R2 Ent |
| EP Calidad       | 7.0 | Calidad    | 6     | 32     | 360    | 97.81%  | WS2K8R2 Ent |
| ECC Producción   | 6.0 | Producción | 24    | 64     | 1,302  | 64.09%  | WS2K8R2 Ent |
| ECC Desarrollo   | 6.0 | Desarrollo | 8     | 24     | 620    | 86.76%  | WS2K8R2 Ent |

|                  |     |            |    |    |       |        |             |
|------------------|-----|------------|----|----|-------|--------|-------------|
| ECC<br>Calidad   | 6.0 | Calidad    | 8  | 32 | 1,161 | 82.17% | WS2K8R2 Ent |
| BW<br>Producción | 7.0 | Producción | 18 | 64 | 773   | 51.63% | WS2K8R2 Ent |
| BW<br>Desarrollo | 7.0 | Desarrollo | 6  | 32 | 303   | 87.33% | WS2K8R2 Ent |
| BW Calidad       | 7.0 | Calidad    | 6  | 32 | 321   | 83.02% | WS2K8R2 Ent |
| VMWARE           | 5.1 | Server 1   |    |    | 146   |        |             |
| VMWARE           | 5.1 | Server 2   |    |    | 146   |        |             |
| VMWARE           | 5.1 | Server 3   |    |    | 146   |        |             |

A-02 Tabla de distribución de recursos

La distribución de la totalidad de los recursos de las máquinas virtuales puede redistribuirse de acuerdo a las necesidades de LA CONAVI, cores lógicos, memoria RAM, almacenamiento en SAN, configuraciones de seguridad y de comunicaciones.

Se deberá proporcionar un descriptivo técnico de toda la infraestructura de cómputo propuesta para operar las aplicaciones del GRP SAP de LA CONAVI que estarán colocados dentro del Centro de Datos.

## ALMACENAMIENTO EN SAN

EL LICITANTE deberá proveer una capacidad en almacenamiento SAN en alta disponibilidad de 10,000 GB utilizables, el espacio será distribuido entre los diferentes ambientes del GRP SAP y espacio de acuerdo a la tabla de distribución de recursos A-02.

EL LICITANTE deberá proveer el servicio de **DNS** (primario y secundario) para la resolución de nombres de dominio y el servicio de **SMTP** para el envío de correos desde cualquiera de los sistemas que componen la solución del GRP de SAP, EL LICITANTE deberá atender esta solicitud en la modalidad de "**SERVICIO**" los cuales deberán ser en alta disponibilidad, para no crear nuevos servidores ni consumir los recursos destinados para el GRP de SAP.

## RESPALDOS EN CINTA

EL LICITANTE deberá considerar como mínimo los requerimientos de respaldo siguientes;

- Ejecutar un respaldo full en línea de manera diaria (lunes-jueves)
- Ejecutar un respaldo full en línea de manera semanal (viernes)
- Ejecutar un respaldo full en línea de manera mensual (último día hábil del mes)
- Respalidar el Log de transacciones de manera diaria, después de cada respaldo (en línea o fuera de línea)

Para asegurar el proceso de respaldos se tiene que;

- Verificar cada medio de respaldo (cinta) contra errores físicos
- Verificar la base de datos contra errores lógicos (DBCHECK)
- Finalmente, considerar los siguientes puntos;
- Ejecutar respaldos extraordinarios siempre que se modifique la estructura de la Base de Datos (se adicionen o muevan data files) o se reorganice la Base de Datos.
- Validar de manera diaria la bitácora de la herramienta de respaldos.
- Hacer pruebas aleatorias de recuperación de información desde los medios de respaldo (cintas).
- Al término del contrato toda la información de LA CONAVI almacenada en los diferentes medios de los Centros de Datos deberá ser eliminada bajo un plan de trabajo en acuerdo con LA CONAVI, dicho plan se ejecutará en un plazo máximo de tres (3) meses posteriores a la adjudicación del futuro LICITANTE, la destrucción de la información será supervisada por el personal que indique LA CONAVI, y se llevará a cabo con una herramienta que no permita la reconstrucción de la información. El LICITANTE ADJUDICADO será responsable por el mal uso que haga de la información proporcionada por LA CONAVI para la prestación del servicio objeto de estos Términos de Referencia. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones a que éste pudiera ser acreedor. La responsabilidad mencionada subsistirá durante la vigencia del contrato e incluso una vez que éste concluya.

## LICENCIAMIENTO DE LA PLATAFORMA GRP

El licenciamiento que actualmente tiene LA CONAVI es ***PREMISE*** (Licencia perpetua), el mantenimiento de estas licencias no se contempla en estos términos de referencia.

|                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Solution Manager 7.0 (Desarrollo, Calidad y Producción)                             |
| SAP Router N/A (Desarrollo, Calidad y Producción)                                   |
| EP 7.0 (Desarrollo, Calidad y Producción)                                           |
| ECC 6.0 (Desarrollo, Calidad y Producción)                                          |
| BW 7.0 (Desarrollo, Calidad y Producción)                                           |
| VMWARE 5.1 (Desarrollo, Calidad y Producción)                                       |
| Windows 2008 R2 Enterprise de 64 Bits (Desarrollo, Calidad y Producción)            |
| Microsoft SQL 2008 Enterprise Edition de 64 bits (Desarrollo, Calidad y Producción) |

En su momento, la CONAVI proveerá al LICITANTE el acceso al SAP SERVICE Marketplace para descargar y aplicar las notas de SAP (parches), con el propósito de garantizar:

- Las últimas versiones disponibles.
- Los manuales actualizados.
- Información técnica (solucionar errores permitidos de la plataforma estándar).

- Paquetes de soporte (support packages).
- Paquetes de corrección (hot fixes), entre otros.

## REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO DEL CENTRO DE DATOS

EL LICITANTE proporcionará una solución de servicios que provea, integre, instale, administre, opere, monitoree, y asegure el servicio mediante un esquema integral de servicios.

EL LICITANTE proporcionará una solución de servidores virtuales y físicos para las plataformas x86, x64 con la finalidad de poder otorgar los servicios los cuales soportan las aplicaciones y servicios de LA CONAVI.

EL LICITANTE brindará seguridad integral tanto en medios e infraestructura garantizando la seguridad para todos aquellos componentes susceptibles de ser intervenidos por personal no autorizado, que represente alguna fuga de información.

EL LICITANTE proporcionará las licencias de software necesario para el funcionamiento de las herramientas del servicio (VMware, sistema operativo, herramientas) conservando la propiedad intelectual, de uso de licencia y mantenimiento de la misma.

EL LICITANTE deberá contemplar en su propuesta el servicio de licenciamiento de todos los Sistemas Operativos utilizados en la solución propuesta, este tipo servicio de licenciamiento deberán permitir la entrega de máquinas virtuales al futuro LICITANTE. Al término del contrato deberá facilitar la entrega y responsabilidad de las licencias.

EL LICITANTE proporcionará el espacio de almacenamiento temporal que sea necesario para aquellas actividades que por su naturaleza así lo requieren, por ejemplo, **descarga de parches para ser aplicados, generación de respaldos, migración, etc.**, una vez terminada dicha actividad, se liberará al 100% el espacio adicional utilizado.

EL LICITANTE proporcionará los dispositivos portátiles necesarios para la entrega de respaldos completos en línea bajo demanda de cada máquina virtual del ambiente de producción (copia completa de la máquina virtual), deberá considerar un (1) respaldo cada 6 (seis) meses, estos dispositivos se utilizarán durante la vigencia del contrato para esta actividad, en caso de daño de alguno de los dispositivos deberá ser reemplazado por EL LICITANTE y entregados a LA CONAVI al finalizar el contrato.

El Centro de Datos deberá encontrarse dentro la República Mexicana.

EL LICITANTE tendrá el control del centro de datos, durante la vigencia del contrato, bajo las siguientes acciones:

- Control y Monitoreo del uso del software en dicho centro de Datos.
- Monitoreo de los niveles de servicio para asegurar el cumplimiento del mismo.
- Control de las altas, bajas y cambios de usuarios para el acceso al uso de los servicios aplicativos.
- Aplicación de parches y mantenimiento al software.
- Control de cambios al modelo en SAP.
- Control de la configuración y sistema de transportes para cambios al modelo SAP.
- Control, uso y administración del SOLMAN mediante portal Web.
- Control de las transacciones Basis y operativas (seguridad).
- Control del hardware sobre el que estará montada la plataforma (Accesos y seguridad).
- Monitoreo del estado de salud de todos los ambientes
- En caso de requerirse ampliación de núcleos de procesador, ancho de banda, almacenamiento y memoria RAM, EL LICITANTE deberá considerar que todo el equipo soporte dicha ampliación.
- El LICITANTE deberá contar con un centro de datos alternativo, que coadyuve a garantizar los niveles de servicio.

**NOTA: Las especificaciones técnicas mencionadas para el Centro de Datos, tienen un carácter enunciativo más no limitativo, es decir, que EL LICITANTE deberá tomar las provisiones necesarias a fin de que el Centro de Datos opere en óptimas condiciones, con la tecnología vigente al momento de la Adjudicación del contrato respectivo.**

## **ANEXO "B" (MIGRACIONES)**

Se contemplan 3 tipos de migraciones y actualizaciones a lo largo del contrato, **la fase de liberación** de todas las migraciones no deberá exceder 48 horas utilizando para estas liberaciones los días sábado y domingo del calendario de México, EL LICITANTE deberá haber contemplado en su propuesta las migraciones a los que se obliga a cumplir en su totalidad. Las migraciones a cumplir son los siguientes:

- MIGRACIÓN "RECEPCIÓN DE MÁQUINAS VIRTUALES".
- MIGRACIÓN "HOMOLOGACIÓN DE AMBIENTES".
- MIGRACIÓN "ENTREGA DE MÁQUINAS VIRTUALES".

### **MIGRACIÓN "RECEPCIÓN DE MÁQUINAS VIRTUALES"**

Esta migración consiste en llevar las máquinas virtuales actuales de LA CONAVI al Centro de Datos integrado en la solución y puestas en ambiente productivo por EL LICITANTE.

EL LICITANTE deberá presentar un plan de trabajo de migración de las máquinas virtuales para su aprobación por parte de LA CONAVI, como máximo 10 días naturales posteriores a la notificación del fallo. El plan de trabajo deberá incluir una matriz de validación de datos,

configuraciones, políticas de seguridad y comunicaciones con otros sistemas, matriz de pruebas de operaciones, ésta matriz debe asegurar la correcta migración de Centro de Datos y funcionalidad de todas las máquinas virtuales.

EL LICITANTE deberá realizar la migración de todas las máquinas virtuales de los ambientes de producción, calidad y desarrollo, así como las configuraciones a la nueva plataforma informática solicitada en el presente apartado con el fin de operar de forma inmediata. Una vez autorizado el plan de trabajo, EL LICITANTE deberá asegurar que toda la plataforma con sus configuraciones estará en operación en el Centro de Datos incluidos en la solución a plena satisfacción de LA CONAVI, el plazo máximo en el que EL LICITANTE deberá iniciar las actividades de migración será al día siguiente de la notificación del fallo, el plazo máximo con el que contará EL LICITANTE para concluir la migración será de 30 días naturales para la ejecución de esta actividad, la fecha de entrega de la migración podrá ser antes del plazo indicado. Durante esta migración se detendrán (freeze) todos los desarrollos evolutivos. En caso de que EL LICITANTE requiera de mayor tiempo para la migración de la plataforma de CONAVI al Centro de Datos, éste deberá cubrir el costo total del hospedaje y servicios “al proveedor actual del centro de datos” durante el periodo de extensión de tiempo para la migración de los servidores, dicha extensión de tiempo no podrá exceder los treinta (30) días naturales siendo causa de penalización el incumplimiento de los tiempos establecidos en la extensión por causas imputables a EL LICITANTE.

EL LICITANTE deberá proveer dos medios de almacenamiento físico Discos Portátiles, NAS, etc. con una capacidad al menos de 5 TB útiles cada uno de estos dispositivos para copiar por duplicado las **MÁQUINAS VIRTUALES PRODUCTIVAS** y **trasladarlas físicamente al Centro de Datos provisto por EL LICITANTE**. Una vez realizada la MIGRACIÓN “RECEPCIÓN DE MÁQUINAS VIRTUALES” Productivas deberá ejecutarse la MIGRACIÓN “HOMOLOGACIÓN DE AMBIENTES” creando los ambientes de Calidad y Desarrollo.

LA CONAVI será responsable de la calidad de la información que se encuentre en los servidores actuales del hospedaje y EL LICITANTE será el responsable de que la información se migre adecuadamente conservando la integridad de los datos.

### **MIGRACIÓN “HOMOLOGACIÓN DE AMBIENTES”**

Esta migración depende de que esté concluida la **MIGRACIÓN “RECEPCIÓN DE MÁQUINAS VIRTUALES” del ambiente de producción**, consiste en homologar los ambientes de Calidad y Desarrollo cada seis (6) meses con los aplicativos de producción, a fin de reducir los riesgos por diferencias de versiones entre los diferentes ambientes en las liberaciones de nuevos desarrollos, esta actividad deberá ser en caliente en los fines de semana, esta actividad deberá ser realizada por los **BASIS** asignados, durante la homologación los datos serán depurados o enmascarados conforme a las indicaciones de LA CONAVI, por consecuencia estos ambientes deberán consumir menos recursos de hardware (CPU, RAM, HDD) que los ambientes productivos.

## MIGRACIÓN "ENTREGA DE MÁQUINAS VIRTUALES"

Consiste en la entrega de las máquinas virtuales al finalizar el contrato al futuro LICITANTE, tanto en línea como en los dispositivos de almacenamiento portátil utilizados durante el contrato para la entrega de respaldos completos a LA CONAVI, así como la entrega de las políticas de seguridad, entrevistas con el futuro LICITANTE, configuraciones, accesos y demás facilidades para una entrega que garantice la continuidad de la operación de LA CONAVI, cualquier retraso imputable a EL LICITANTE tales como falta de cooperación, obstrucción o negación de información, accesos, etc. será motivo de penalización, adicionalmente tendrá que cubrir el total de los costos operativos por este retraso, el tiempo considerado para ésta actividad es de 30 días naturales, LA CONAVI indicará la fecha en que se ejecutará la actividad.

## ANEXO "C" (OPERACIÓN Y METODOLOGÍA)

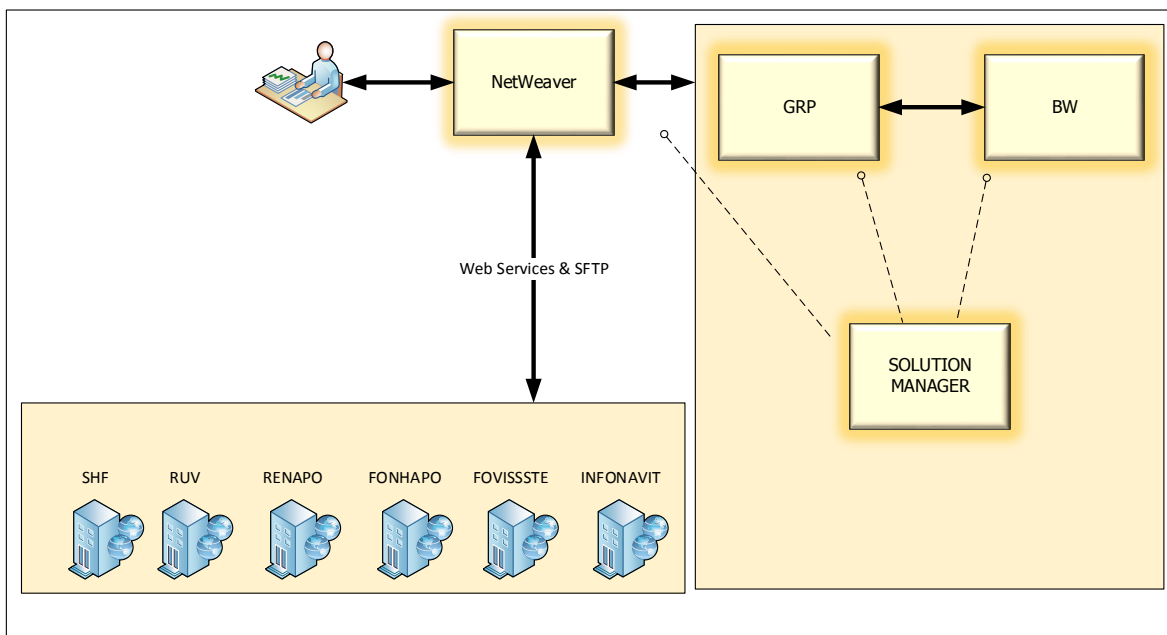
### INTRODUCCIÓN

#### OPERACIÓN

La solución **GRP** que LA CONAVI ha implementado, está integrada por componentes que tienen fines particulares, han sido optimizados para la carga transaccional y la carga de datos. Así, la base del GRP tiene como prioridad proveer un alto grado de integración, manteniendo la consistencia entre los datos capturados en sus diferentes módulos. Hablamos entonces de un sistema transaccional "**SAP ECC**", "**BW O BUSINESS WAREHOUSE**", Portal "**NETWEAVER**" y SolMan "**SOLUTION MANAGER**".

Adicionalmente, los diferentes componentes están orientados funcionalmente a los procesos de la operación. El software que integra estos componentes se conecta utilizando las herramientas propias de GRP, y está instalado en los equipos donde se hospeda la solución.

A continuación, se muestra la estructura tecnológica base para la instalación y comunicación entre los diferentes componentes de GRP y sistemas de otras instituciones.



C-01 Figura "Interacción de Sistemas"

Este diagrama representa a nivel funcional la interacción de los diferentes productos del GRP SAP que componen la solución;

- El componente BW provee herramientas de inteligencia de negocios (reporteo y análisis de información).
- El componente GRP provee herramientas para la gestión y planeación de recursos de organismos gubernamentales.
- El componente SOLUTION MANAGER provee herramientas para la implementación de la solución SAP (monitoreo, control de cambios, administración del proyecto, etc.).
- El componente PORTAL es una interfaz de presentación para el usuario de los distintos componentes de aplicación de la plataforma SAP GRP (GRP/ECC, BW y Solution Manager)
- Los Web Services y SFTP que ilustran en la figura C-01, actualmente ya operan por lo que solo se les deberá dar mantenimiento en caso de ser necesario con el **"SOPORTE EVOLUTIVO"**.

A continuación, se menciona una breve descripción de estos componentes:

**GRP:** Es la solución de Industria de SAP para Instituciones Gubernamentales, basado en su producto ERP y optimizado para transacciones en el Sector Gobierno, con un énfasis en la integración del Control Presupuestal. En este componente se contemplan los siguientes módulos no limitativos a nuevos componentes:

Los módulos y componentes del SAP instalados en LA CONAVI, sobre los cuales se deberán de brindar los servicios de soporte y optimización se listan a continuación de forma enunciativa más no limitativa.

- CONTABILIDAD GENERAL
- CUENTAS POR PAGAR
- CUENTAS POR COBRAR
- TESORERÍA
- GESTIÓN DE VIAJES
- ACTIVO FIJO
- PRESUPUESTOS
- CONTROLLING
- COMPRAS
- INVENTARIOS
- GESTION DE MATERIALES
- DESARROLLO DE PERSONAL
- ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
- ADMINISTRACIÓN DE TIEMPOS
- NÓMINA MEXICANA
- SAP NETWEAVER PORTAL
- SAP BUSINESSS INFORMATION WAREHOUSE
- SAP SOLUTION MANAGER
- NETWEAVER PROCESS INTEGRATOR
- GESTIÓN DE SUBSIDIOS

**Portal:** Componente optimizado para la presentación de la información de una manera eficiente y con una lógica unificada. Todos los demás componentes de la solución serán accedidos por medio del portal. Incluye herramientas de búsqueda, de control documental, de publicación, etc.

**BW:** Que es conectado con los sistemas transaccionales para proveer una plataforma robusta de extracción y presentación de grandes volúmenes de información.

**Solution Manager:** Componente desde donde se controla toda la documentación e información relevante del proyecto. Provee un acceso único a todas las transacciones que deben ser configuradas durante la construcción de la solución. Se puede ejecutar desde una PC o Laptop de buen rendimiento e interactúa con todos los demás componentes de SAP. Es una herramienta que apoya la metodología ASAP.

Si bien hablamos de instancias diferentes o separadas, todas se comunican entre sí de manera estándar debido a que ***todos los componentes han sido desarrollados por SAP desde un inicio***, teniendo como principal directiva la interacción e integración expedita y

consistente, eliminando en todo momento la construcción de interfaz entre aplicaciones propietarias o de componentes intermedios para su comunicación.

Todos los componentes transaccionales (GRP) incluyen un modelo de flujo de trabajo (Workflow) así como funcionalidad de administración del sistema.

## SERVICIO

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Mesa de Soporte y Asistencia Operativa consiste en proveer a LA CONAVI los servicios técnicos especializados, en sitio y remoto, para llevar a cabo las actividades de soporte a usuarios finales; requerimientos de soporte evolutivo que implique cambios a la configuración y desarrollos de la solución del GRP SAP que soporta los procesos de Gestión Financiera, Recursos Humanos y Gestión de Subsidios, contemplando los ambientes de desarrollo, calidad (pruebas, capacitación) y productivo.

Adicionalmente ejecutar las tareas necesarias para brindar capacitación técnica y funcional a los responsables del equipo de soporte de LA CONAVI en los módulos que componen la plataforma SAP, lo anterior se deberá realizar a través de talleres de capacitación en sitio.

De la misma manera, se espera que EL LICITANTE incluya actividades que apoyen a que la organización termine de adoptar el uso de la tecnología SAP, se espera, al menos, que se incluyan actividades de comunicación y administración del cambio.

Es importante considerar al consultor especializado en el tipo de actividad que corresponda para no impactar las tareas diarias de soporte de la mesa de ayuda, además de tener en cuenta que uno de los grandes retos para este tipo de esfuerzos es la preparación y carga de información al sistema.

### OBJETIVOS

Proveer a LA CONAVI con los servicios técnicos especializados en sitio para brindar soporte de primer nivel, segundo y tercer nivel a la funcionalidad implementada en los componentes tecnológicos de la plataforma SAP en los procesos de Gestión Financiera, Recursos Humanos, Gestión de Subsidios, etc., dichos procesos son enunciativos más no limitativos.

- **Asesoría.**
  - En los diferentes aplicativos del GRP SAP que soportan la operación de LA CONAVI.
  - Mejorar, optimizar, incorporar y/o ajustar la configuración de los componentes del GRP SAP que soportan los procesos en función de la configuración actual, así como de nuevos requerimientos o cambios requeridos por LA CONAVI.
  - A las áreas usuarias en el uso de la solución tecnológica que soporta la operación.
- **Soporte.**

- Soporte en sitio para la resolución de problemas, aclaración de dudas operativas, funcionales, tecnológicas y la atención de incidencias, que se pudieran presentar durante la operación de los componentes del GRP SAP que soportan la operación de los procesos de dicha plataforma.
- Resolución de incidentes reportados que se presenten en la operación de la plataforma SAP, de sus diferentes interfaces con sistemas internos y externos reportados por LA CONAVI durante el periodo de soporte.

- **Servicio.**

- Seguimiento y corrección de defectos.
- Aseguramiento del servicio de los componentes del GRP SAP en los diferentes ambientes: desarrollo, calidad y productivo.
- Asistencia funcional de segundo y tercer nivel en la operación de los componentes del GRP SAP.
- Generación de reportes e información requerida para la toma de decisiones relacionada con los procesos adjetivos.
- EL LICITANTE deberá considerar el equipo y software que sea necesario para proveer el servicio de desarrollo evolutivo (antivirus pc, antivirus servidores, administración, control de versiones, etc.).
- Considerar un promedio de 85 requerimientos de negocio al año que agregan o modifican la funcionalidad conforme a las reglas de operación vigentes y los cambios de que ella emanen.

Se pueden clasificar de la siguiente manera:

- 5% Desarrollos de 4 semanas.
- 10% Desarrollos de 2 semanas.
- 85% Desarrollos de 1 a 5 días en promedio.

- **Transferencia de conocimiento.**

- Transferencia de conocimiento y entrenamiento especializado al personal técnico del equipo de soporte de LA CONAVI responsable de la operación de la plataforma SAP.
- Estrategia de adopción de la solución de forma permanente durante la vigencia del contrato.
- Al personal funcional de LA CONAVI en los módulos ya implantados reduciendo el riesgo operativo en caso de presentarse nuevo ingreso, rotación de personal etc.

- **Cumplimiento.**

- Llevar a cabo revisiones del nivel de cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en la materia, y generar recomendaciones correspondientes para cerrar cualquier brecha identificada a fin de dar cabal cumplimiento a dicha normatividad.

- **Consultores.**

- Destinar consultores en sitio de desarrollo de herramientas para dar mantenimiento a aplicaciones que interactúan con SAP.
- Destinar consultores en sitio para el soporte correctivo de los componentes SAP.

- Destinar consultores en sitio para el soporte evolutivo de los componentes SAP.

## **BENEFICIOS**

LA CONAVI deberá obtener los siguientes resultados de este servicio:

- Fortalecer las habilidades de los analistas de nivel 1 que forman parte del equipo de TI de la CONAVI, mediante la transferencia de conocimiento en la atención de incidencias de una manera vivencial, a través del apoyo directo del equipo asignado por EL LICITANTE para la solución de las incidencias relacionadas con el manejo transaccional (operación) de todos los usuarios.
- Mayor conocimiento y experiencia en el seguimiento de atención a usuarios a través de la herramienta de Administración de Incidencias del Solution Manager, utilizando procedimientos claros de atención a incidencias.
- Como parte de los servicios de soporte, será necesario analizar y en caso necesario, redefinir los procedimientos de atención y escalamiento que actualmente son utilizados.
- Adicionalmente, hoy en día se utiliza la herramienta Solution Manager de SAP (SolMan) para el soporte, registro y seguimiento de incidencias de la Mesa de Soporte y Asistencia Operativa.
- Lograr la adopción total de la solución en las diferentes áreas operativas de LA CONAVI.

Los usuarios de LA CONAVI deberán obtener los siguientes resultados de este servicio:

- Asegurar la operación de los procesos de LA CONAVI solucionando las incidencias relacionadas con el manejo transaccional (operación) de todos los usuarios. Entendiéndose como incidencia una falla del sistema o interrupción del servicio que impide continuar con el flujo normal de datos y éste puede tener varias causas asociadas con la administración del sistema tales como Jobs que no corrieron correctamente en la noche, pruebas mal realizadas o insuficientes, existencia de escenarios de LA CONAVI no considerados en la configuración del sistema, fallas en la infraestructura de TI relacionada al GRP SAP o falta de capacitación de los usuarios finales.
- Servicio de soporte funcional del GRP SAP 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.
- Ayuda y resolución de los mensajes de error en las transacciones de los sistemas SAP que se puedan presentar en la operación.
- Mantenimiento de configuraciones de los módulos considerando el crecimiento del sistema, resultado del Servicio de Mejora Correctiva, Evolutiva y/o Normativa.
- Investigación y aplicación de notas y demás actualizaciones que realice SAP y que deban aplicarse a los sistemas SAP instalados en LA CONAVI.
- Análisis y seguimiento de los incidentes reportados durante todo su ciclo de vida, desde su detección y registro hasta su solución y cierre del incidente de acuerdo a las políticas

correspondientes.

- Entrega y presentación de reportes de seguimiento de conformidad a las políticas que se establezcan, así como la documentación paso a paso del análisis/solución del incidente o requerimiento.
- Considerar los servicios de administración en general del servicio, Niveles de Servicio Acordados, incluyendo un gerente de mesa de soporte y asistencia operativa, líder de proyecto o supervisor dependiendo del servicio y asegurar los aspectos de calidad, avances, tiempos y riesgos de los servicios.
- Dar capacitación a los responsables de dar mantenimiento a la plataforma SAP por parte de LA CONAVI en los módulos implementados que correspondan, para que cuenten con las capacidades de ser autosuficientes.
- Proveer a los responsables de soporte de una metodología que permita alinear los procedimientos de administración de incidencias y nuevos requerimientos, con el propósito de dar una respuesta eficiente y rápida para los casos que pudieran surgir en la operación.

***NOTA: Sólo se contemplan dos tipos de mesas de ayuda, la de mesa de ayuda exclusivo de todos los componentes y servicio de SAP y la mesa de ayuda del centro de datos, el soporte es exclusivo de los servicios que preste EL LICITANTE.***

## **METODOLOGIA DEL PROYECTO**

EL LICITANTE adjudicado deberá utilizar las metodologías establecidas como mejores prácticas para la administración de soluciones SAP (RUN SAP y ASAP), lo anterior deberá ser planeado como parte de los servicios que sean ofrecidos. Es importante considerar que el equipo responsable de la operación de la plataforma SAP requiere contar con la información necesaria para poder conocer el estatus del servicio en general y de manera específica el estatus de: incidentes, problemas, nuevos requerimientos y actividades de capacitación.

Para la ejecución de este de las actividades de los presentes Términos de Referencia, EL LICITANTE deberá considerar, ejecutar los servicios bajo las siguientes metodologías:

### **METODOLOGÍA RUN SAP**

Para controlar y dar seguimiento a actividades de soporte, la cual permitirá a LA CONAVI, la implementación de mecanismos de gestión de la operación diaria con un enfoque punta a punta de los procesos de operación de la solución. El enfoque de esta metodología está orientado a la gestión de la aplicación, la operación de los procesos de LA CONAVI y la administración de la plataforma tecnológica SAP Netweaver. Los procesos de soporte a la operación considerados dentro de la metodología deberán ser los siguientes:

- Soporte al usuario final.
- Gestión de cambios.
- Gestión de la aplicación SAP.

- Operación de los procesos de LA CONAVI.
- Gestión del código propio.
- Operación técnica de SAP.
- Gestión de la infraestructura tecnológica.

### **METODOLOGÍA ASAP**



Para controlar y dar seguimiento a nuevos requerimientos del mantenimiento evolutivo, la cual deberá considerar las siguientes fases:

- **Preparación del proyecto:** En esta fase se prepara un plan de trabajo de alto nivel asegurando que exista una visión común para alcanzar los objetivos del proyecto, se debe definir claramente el alcance del requerimiento de mejora evolutiva, y los factores críticos para alcanzar el éxito, además se deben de estructurar los equipos de trabajo, roles, responsabilidades y visualizar los distintos entregables de las fases de la implementación de la mejora evolutiva.
- **Planos empresariales (diseño funcional):** Durante esta fase se detallarán los planos de negocio "Blueprint's", donde se identificarán y detallarán los procesos de LA CONAVI que están en el alcance de la mejora evolutiva y se definirá cual es la funcionalidad de los módulos del GRP SAP que deberá ser empleada para soportar los procesos detallados en los planes de las áreas de LA CONAVI, adicionalmente se identificarán las interfaces con los sistemas actuales, los reportes y formatos requeridos por los procesos.
- **Realización:** Durante esta fase del proyecto se realizarán las tareas de parametrización, configuración y desarrollo de programas que sean requeridas para el proyecto. Adicionalmente, durante esta fase, se realizarán: pruebas unitarias de la aplicación.
- **Preparación final:** Durante esta fase, se deberá poner en marcha en el sistema la nueva funcionalidad de la mejora evolutiva, se deberán llevar a cabo las pruebas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de acuerdo a los procesos diseñados, también se deberán realizar las tareas correspondientes a la carga de datos y capacitación

del usuario.

- **Puesta en producción y soporte:** Durante esta fase, se deberán realizar las actividades de soporte para resolver dudas a los usuarios finales, sobre la operación de la nueva funcionalidad y turnar la documentación técnica de la solución a la mesa de ayuda, para llevar a cabo el soporte.

De manera general, la estrategia de servicio que proponga EL LICITANTE deberá tener dos elementos principales:

- Continuidad a la operación.
  - Operación de la solución.
  - Optimización de la solución.
- Atención de requerimientos especiales.
  - Análisis de nuevos requerimientos.
  - Diseño de la solución.
  - Desarrollo de la solución.
  - Pruebas de la solución.
  - Capacitación en la solución.
  - Puesta en marcha de la solución.

Adicionalmente deberá considerar en su propuesta una metodología de gestión de proyectos que como marco de referencia deberá estar basada en la metodología planteada por el Project Management Institute (PMI) el cual establece una serie de áreas de conocimiento para los diferentes grupos de procesos (inicio, planeación, ejecución, monitoreo y control, cierre de proyecto) que forman parte del ciclo de vida de un proyecto.

## ÁREAS DE CONOCIMIENTO

A continuación, se presenta la descripción de las tareas planteadas para cada área de conocimiento que se requiere que EL LICITANTE considere para la gestión del servicio:

| Área de conocimiento                        | Actividades a realizar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1. Integración del proyecto</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unificar, consolidar, articular e integrar el accionar de todo el equipo de trabajo de cara a las diferentes áreas de conocimiento del proyecto.</li> <li>• Generar el plan de trabajo del proyecto (definir el esquema de consolidación de planes de trabajo, en caso de aplicar).</li> <li>• Generar el acuerdo administrativo del proyecto y comunicarlo en la reunión de arranque formal del mismo.</li> <li>• Dar seguimiento y controlar la gestión de expectativas de los diferentes grupos de interés que se verán impactados por el proyecto.</li> <li>• Dar seguimiento al levantamiento de requerimientos y validar que los esquemas de documentación de estos estén alineados con las necesidades de entendimiento del equipo funcional y técnico responsables de la implementación.</li> <li>• Poner en marcha las actividades necesarias para validar el cumplimiento de los requerimientos del proyecto.</li> <li>• Poner en marcha y dar seguimiento a los procedimientos para el control de cambios al alcance.</li> <li>• Definir la estructura de reuniones para seguimiento al avance del proyecto.</li> <li>• Estructurar y poner a operar la oficina para la administración y documentación del proyecto.</li> </ul> |
| <p><b>2. Administración del alcance</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el proyecto y sus entregables dentro del alcance establecido para el mismo.</li> <li>• Aclarar cualquier duda respecto al alcance establecido.</li> <li>• Validar que la documentación detallada de los procesos y requerimientos, responden a las necesidades de ambos aspectos y que están documentados para que los funcionales y técnicos puedan llevar a cabo su trabajo de manera efectiva.</li> <li>• Establecer el procedimiento para la entrega y recepción de entregables.</li> <li>• Dar seguimiento al procedimiento de control de cambios del proyecto.</li> <li>• Controlar y comunicar los cambios que afecten el alcance del proyecto.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3. Administración de tiempos</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las actividades que han sido propuestas para llevar a cabo el proyecto.</li> <li>• Validar la secuencia de actividades propuestas y las dependencias asociadas a éstas.</li> <li>• Revisar las estimaciones de recursos y verificar que los equipos de trabajo tengan claras las tareas que deberán desempeñar cada uno de los consultores.</li> <li>• Validar el tiempo estimado para las tareas y revisar que los equipos de trabajo estén de acuerdo y lo tengan como objetivo de su trabajo.</li> <li>• Dar seguimiento y controlar el plan de trabajo para evitar desviaciones con los tiempos que ha sido comprometidos con LA CONAVI.</li> <li>• Mantener actualizado el plan de trabajo y comunicar el estatus del mismo.</li> </ul>                                                                                                                                                                      |
| <p>4. Administración de la calidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir los criterios de calidad para los entregables del proyecto.</li> <li>• Validar que los criterios de calidad estén reflejados en los criterios de aceptación de cada uno de los entregables y que se definirán en conjunto con el equipo de proyecto con LA CONAVI durante la fase de planeación del proyecto.</li> <li>• Definir las actividades específicas para medir validar que la calidad de los entregables de proyecto es la adecuada.</li> <li>• Validar que las revisiones de calidad sean ejecutadas por consultores con la experiencia y las habilidades requeridas para un proyecto de este tipo.</li> <li>• Ejecutar inspecciones de calidad para identificar desviaciones respecto a los criterios de calidad establecidos para cada entregable.</li> <li>• Establecer acciones correctivas una vez que se han identificado desviaciones relacionadas con la calidad de los entregables.</li> </ul> |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>5. Administración de consultores asignados al proyecto.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que los recursos cumplen con las características solicitadas y que su desempeño es el adecuado para resolver y cumplir con los requerimientos del proyecto.</li> <li>• En caso de ser requerido, cambiar los recursos que no respondan con el desempeño esperado.</li> <li>• Coordinar a los consultores para resolver asuntos y problemas que se presenten.</li> <li>• Anticipar posibles problemas debido a la interacción diaria y asociada a la solución de situaciones complejas.</li> <li>• Establecer mecanismos para negociación y solución de conflictos.</li> <li>• Generar un ambiente adecuado para el desempeño de los equipos de trabajo y su interacción.</li> </ul> |
| <p>6. Administración de la comunicación</p>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los grupos de interés que se verán afectados por el proyecto.</li> <li>• Definir el plan de comunicación del proyecto, en este caso alinearlos con las propuestas de comunicación del área de administración del cambio.</li> <li>• Validar que la comunicación del proyecto se realice de manera efectiva.</li> <li>• Trabajar con los grupos de interés al comunicar avances del proyecto, identificar sus expectativas y resolver cualquier asunto relacionado con estas y con el proyecto.</li> <li>• Reportar el avance del proyecto.</li> </ul>                                                                                                                           |
| <p>7. Administración del riesgo</p>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las tareas relacionadas con la administración de riesgos del proyecto.</li> <li>• Identificar los riesgos relacionados con la gestión de la tecnología.</li> <li>• Clasificar los riesgos y determinar los mecanismos que serán utilizados para mitigarlos.</li> <li>• Definir responsables del seguimiento de los riesgos definidos.</li> <li>• Monitorear y controlar los riesgos del proyecto.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## **ANEXO “D” (TRANSICIÓN)**

### **TRANSICIÓN**

Una vez realizada la notificación del fallo, EL LICITANTE ADJUDICADO deberá presentarse en las instalaciones de LA CONAVI al siguiente día hábil a fin de iniciar la planeación necesaria para la prestación del servicio y eliminar cualquier riesgo operativo derivado del cambio de proveedor de soporte correctivo, evolutivo y hosting, contemplando:

- Transición de la mesa de ayuda técnica y aplicativa.
- Traspaso de conocimientos de la mesa de ayuda técnica y aplicativa a través de entrevistas.
- Diagnóstico de la estructura del equipo en sitio y procesos actuales.
- Modelo de operación de la nueva mesa de ayuda técnica y aplicativa.
- Actividades de preparación final para el arranque y operación por sí mismos.
- Puesta en marcha de la nueva mesa de ayuda técnica y aplicativa.

#### **TRASPASO DE CONOCIMIENTOS DE LA CONSULTORÍA ACTUAL AL LICITANTE ADJUDICADO:**

- Revisión de la documentación generada durante el proyecto de implementación: Business Blueprint's (BBP's), configuración de la solución, diseño técnico de los desarrollos (Zetas), escenarios de pruebas integrales y resultados obtenidos, layouts de carga de datos, etc.
- Descripción de los procesos y la funcionalidad implementada para la operación de la gestión financiera y de subsidios, detallando módulos y submódulos que fueron considerados en la implementación de la solución.
- Análisis de las Interfaz o comunicación con otros sistemas y estructura de la información de entrada y salida.
- Resumen de las principales incidencias recibidas y propuestas de solución.
- Resumen de las principales mejoras implementadas y documentación relacionada con su diseño, configuración, desarrollo y puesta en marcha.

#### **DIAGNÓSTICO DE LA ESTRUCTURA DE EQUIPO EN SITIO Y PROCESOS ACTUALES:**

- Análisis de la Estructura de la Mesa de Ayuda Externa y evaluación de los perfiles de consultoría incluyendo Cvs, título profesional, certificación, entre otros.
- Análisis de la Estructura de la Mesa de Ayuda Interna y evaluación de los perfiles del área de tecnología incluyendo Cvs, título profesional, certificación, entre otros.

- Análisis de la Estructura del área Normativa (Key Users) y evaluación de los perfiles incluyendo Cvs, título profesional, certificación, entre otros.
- Levantamiento de la metodología actual de la mesa de ayuda considerando los tres niveles de atención y evaluando: tiempo de atención de incidencias, tiempo de resolución de incidencias, mecanismos de comunicación con usuarios finales, herramientas de gestión de tickets, entre otros.
- Análisis de los reportes e indicadores generados por el servicio y detección de principales procesos o funcionalidad con problemáticas de fondo.

#### **MODELO DE OPERACIÓN DE LA NUEVA MESA DE AYUDA TÉCNICA Y APLICATIVA:**

- Propuesta de una Nueva Estructura de la Mesa de Ayuda incluyendo los servicios de la consultoría, personal que la CONAVI designe y el área Normativa (Key Users) de LA CONAVI, con oportunidades de optimización de dicha estructura y mejorando al mismo tiempo la calidad del servicio.
- Elaboración y Aprobación por parte de LA CONAVI de las políticas, procedimientos y procesos de la Nueva Mesa de Ayuda.
- Propuesta de recursos actuales que deben mantenerse en la estructura de la Mesa de Ayuda e incorporación de perfiles adicionales o complementarios.
- Definición de nuevos Niveles de Servicio ajustando los anteriores sobre la base de los datos históricos desde la fecha de implementación.
- Definición de reportes e indicadores de la Mesa de Ayuda para el monitoreo de los resultados obtenidos y que serán presentados en informes semanales del desempeño del servicio.
- Considerar un promedio de 1600 tickets por año (extracciones de información, reseteo de contraseñas, creación y suspensión de cuentas, configuraciones, etc.), mismo que deberá reducirse con la implementación de mejoras.
- Considerar que actualmente LA CONAVI realiza el levantamiento de tickets y los asigna a las áreas técnicas correspondientes de SAP.

#### **ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN FINAL:**

- Habilitación de los accesos y los esquemas de seguridad a las aplicaciones de software SAP, enlaces de comunicaciones y otros componentes que se requieran.
- Implementación de Ajustes en la herramienta de gestión de tickets considerando los nuevos consultores asignados y mejoras propuestas por el Modelo de Operación.
- Reunión de Lanzamiento de la Nueva Mesa de Ayuda y Comunicación de la estructura y procesos a los usuarios clave y finales.
- Elaboración e implementación de preguntas frecuentes para la optimización del alcance y los tiempos de respuesta del Nivel 1 de atención.

#### **PUESTA EN MARCHA DE LA NUEVA MESA DE AYUDA:**

- Comunicación final de la estructura y procesos a usuarios clave y finales como refuerzo de la nueva modalidad de atención de incidencias.
- Reunión de preparación interna del equipo de trabajo de la Nueva Mesa de Ayuda para confirmar el entendimiento del Modelo de Operación.
- Inicio de la operación de la Nueva Mesa de Ayuda.
- Primera reunión de avance del servicio de la Mesa de Ayuda, revisando reportes e indicadores que permitan obtener las primeras conclusiones y proponer oportunidades de mejora iniciales.
- Aprobación final de la Estructura, Modelo de Operación y demás documentación sobre la que se sustentará el servicio brindado por EL LICITANTE para la Mesa de Ayuda durante la vigencia del contrato.

Para la implementación de la mesa de ayuda EL LICITANTE deberá considerar las siguientes actividades que permitan la operación de un modelo servicio enfocado a lograr la continuidad operativa de los procesos:

- Mantenimiento base que deberá incluir las actividades de **soporte funcional** que deberá:
  - a. Permitir la operación de las aplicaciones, a través del soporte a los usuarios en un entorno productivo, en el esclarecimiento de dudas y orientación genérica de la utilización de la aplicación.
  - b. Realizar de actividades resultantes de las solicitudes de acceso a la plataforma.
  - c. Dar tratamiento de incidencias referentes a errores reportados en el ambiente productivo a través de la aplicación de *workarounds* y/o su canalización para mantenimiento correctivo en el entorno de gestión de problemas y modificaciones.
- Mantenimiento correctivo deberá incluir:
  - a. Las actividades que modifican la aplicación con el objetivo de prevenir y corregir los problemas que sean consecuencia de errores repetitivos y que no alteran las especificaciones funcionales de la aplicación.
  - b. Realizar el análisis de causa - Error, desarrollo e implementación de las correcciones.
  - c. Definición de *workarounds* que serán aplicados para eliminar temporalmente o atenuar el impacto de incidentes durante el período de tiempo en que no sea posible o deseable resolver su causa – origen.
- Soporte evolutivo deberá considerar las siguientes actividades:
  - a. Acciones orientadas a responder a las modificaciones de las especificaciones funcionales o técnicas del sistema existente.
  - b. Realizar las modificaciones necesarias para mejorar el funcionamiento de las aplicaciones y la realización de las evoluciones funcionales de la aplicación.
- Mantenimiento preventivo deberán incluir:
  - a. El análisis de sistemas y producción de reportes de intervención.
  - b. El análisis y acción preventiva:
- i. Análisis SAP - los registros del sistema, dumps de ABAP, jobs cancelados, actualizaciones canceladas, parámetros de configuración de SAP;

- ii. Análisis de bases de datos – crecimiento/rendimiento de la Base de Datos vs análisis de espacio en disco/archivo-sistemas;
  - c. El análisis de las recomendaciones del informe de SAP EarlyWatch.
  - d. La Instalación de notas de seguridad SAP.
  - e. La Instalación de plug-ins SAP Solution-Tools.
  - La administración de servicios basis 24/7 deberá incluir:
    - a. Las actividades de gestión de sistemas, su seguimiento y la presentación de informes e indicadores respectivos, cuyo objetivo es actuar de forma preventiva y asegurar las características de la aplicación manteniendo su utilidad y rendimiento.
    - b. Se entenderá por soporte 24x7 las siguientes actividades:
      - i. Soporte de 1ª línea:
      - ii. Monitoreo proactivo de los ambientes de producción;
      - iii. Monitoreo técnico de determinados procesos específicos de LA CONAVI;
      - iv. 1º nivel de soporte a usuarios en el periodo noche/amanecer y en días no laborales.
- v. Soporte especializado – 2ª línea (régimen on-call)
  - El modelo de gestión de la mesa de ayuda deberá considerar:
    - a. Llevar a cabo una comunicación efectiva y eficiente entre las dos partes, mediante la promoción de una comunicación fluida de nivel adecuado entre las respectivas organizaciones;
    - b. Permitir la prestación del servicio de acuerdo con el contrato, mediante un control eficaz de las actividades y la gestión estricta de los acuerdos de niveles de servicio;
    - c. Dar soporte a la definición e implementación de procesos y herramientas que optimizan la eficacia y la eficiencia de la prestación del servicio;
    - d. Permitir una gestión creciente y controlada de las alertas de servicio, permitiendo oportunamente actuar en situaciones de emergencia para restablecer el servicio;
    - e. Promover comportamientos apropiados con los equipos de servicio, tanto en la gestión como operacional.
    - f. En su propuesta EL LICITANTE deberá detallar el modelo de gestión considerando los siguientes rubros:
      - i. Estructura de gestión del servicio.
      - ii. Funciones y responsabilidades.
      - iii. Procesos de gestión.

## **ANEXO "E" (SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO)**

### **SERVICIOS DE SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO**

Incluye la prestación de servicios de soporte, administración de aplicaciones y administración de sistemas, en las instalaciones de LA CONAVI, así como en las instalaciones y en el Centro de Datos integrados en la solución, EL LICITANTE deberá contemplar los siguientes puntos:

- SOPORTE DE PRIMER NIVEL
- SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL
- SOPORTE DE TERCER NIVEL
- PROCEDIMIENTO

Apoyar la correcta operación de los procesos de LA CONAVI y mejores prácticas para la identificación de omisiones, la generación de requerimientos, el registro de las prórrogas y la estrategia de solución, las aclaraciones y el seguimiento al plan general de trabajo.

EL LICITANTE deberá proporcionar una mesa de ayuda para brindar soporte correctivo perfectamente estructurado conforme a las mejores prácticas y metodologías ITIL. Esta mesa de ayuda deberá estar integrada por los consultores asignados en las instalaciones de LA CONAVI, así como con los consultores asignados en las oficinas o en el Centro de Datos integrado por EL LICITANTE.

EL LICITANTE debe describir cual es el procedimiento que seguirá para resolver los "bugs" o fallas que se detecten durante el soporte al GRP, de acuerdo a los tiempos manejados por SAP.

EL LICITANTE debe indicar qué tipo de administración va a utilizar para la atención del servicio, que permita a CONAVI monitorear la disponibilidad de los servicios para obtener las métricas necesarias e indicadores de desempeño de los servicios proporcionados.

Como parte del servicio de soporte y mantenimiento correctivo y evolutivo a la plataforma SAP de LA CONAVI que soporta los procesos de Gestión Financiera, Recursos Humanos y Gestión de Subsidios, etc., EL LICITANTE dará atención, seguimiento y gestión de incidentes de primer, segundo y tercer nivel a la operación de los componentes del sistema GRP SAP. Para tal objetivo, se entiende lo siguiente:

### **SOPORTE DE PRIMER NIVEL**

Atención y solución de incidentes y solicitudes por especialización y módulo del GRP SAP que son básicos en su atención. Este nivel funciona como un primer diagnóstico para la solución y se espera que EL LICITANTE brinde soporte cuando así se requiera.

Durante la planeación de servicio, será importante el alinear la operación actual con la metodología que sea propuesta por EL LICITANTE que vaya a brindar el servicio de soporte. Estos ejemplos del tipo de incidentes, enunciativos más no limitativos, son resueltos en Nivel 1:

- Bloqueos de usuario.
- Reseteo de contraseñas.
- Cambios en la parametrización de los módulos.
- Dudas operativas, funcionales y tecnológicas.

## **SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL**

Atención y solución de incidentes y solicitudes por especialización y módulos del GRP SAP para los cuales se requiere de recursos con mayor nivel de especialización (en este caso consultores). En este nivel, las tareas de análisis y diagnóstico son más complejas y están relacionados con fallas específicas de configuración y/o datos y/o desarrollos y/o interfaces. Estos ejemplos del tipo de incidentes, enunciativos más no limitativos, son resueltos en Nivel 2:

- Fallas por errores de parámetros en administración del sistema.
- Soporte funcional estable que presente inconsistencias.
- Bloqueo de tablas.
- Réplica en ambiente de calidad y desarrollo.
- Lentitud en la impresión.
- Problemas con los datos cargados.
- Problemas con transportes entre ambientes.
- Asesoría en la generación de requerimientos.
- Actualización masiva de información por bug.
- Problemas entre las interfaces, con las áreas y sistemas involucrados en la solución.
- Capacitación
- Extracciones de información.

Estos eventos no representan aspectos de dudas en procedimiento, omisión de políticas de operación o uso inapropiado del sistema.

## **SOPORTE DE TERCER NIVEL**

Atención y solución de incidentes y solicitudes por especialización y módulos del GRP SAP para los cuales se requiere del apoyo del fabricante para su resolución. En este caso la

mesa de soporte es responsable de registrar el incidente a través del uso de las herramientas que para estas actividades ofrece SAP, y es la Mesa de Soporte y Asistencia Operativa la responsable de dar seguimiento hasta la solución del incidente.

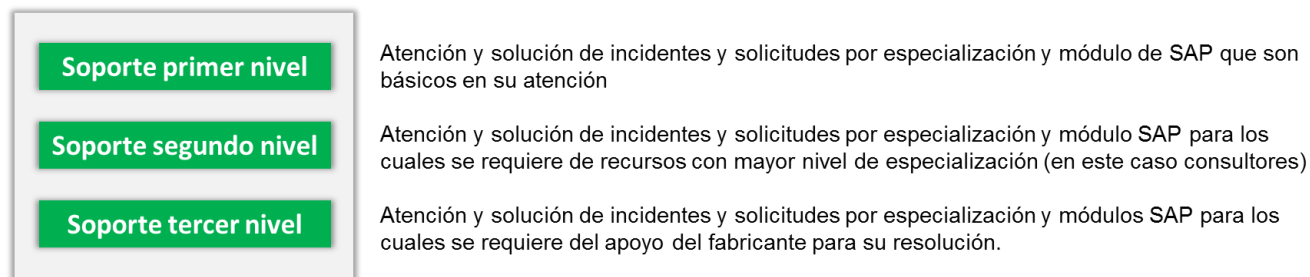


Figura C-02 “Soporte de la mesa de ayuda”

## PROCEDIMIENTO

El procedimiento a seguir para la atención de incidencias deberá apegarse a un modelo operativo que en general cubra el siguiente procedimiento:

- Mediante un portal web los usuarios finales de LA CONAVI deberán poder realizar el registro de una solicitud de atención (tickets) directamente en la herramienta de seguimiento proporcionada por EL LICITANTE, misma que deberá estar integrada con la herramienta Solution Manager (SolMan). A partir de ese momento, empezarán reportar y medirse los niveles de servicio o SLA'S (Service Level Agreement), EL LICITANTE debe considerar un día para la sesión de inducción al proceso de administración del servicio para todo el equipo de trabajo de LA CONAVI, así como capacitar a personal de nuevo ingreso.
- La solicitud de atención se asignará a la mesa de soporte y asistencia operativa, la cual enviará el reporte al responsable del módulo del sistema donde se levantó la solicitud. El equipo de segundo nivel apoyará la gestión de recepción de incidentes hasta el cierre de la misma, al equipo de mesa de soporte de primer nivel.
- El equipo de la mesa de soporte y asistencia operativa del GRP SAP, lo atenderá y le dará el seguimiento adecuado hasta el cierre del incidente en la herramienta proporcionada por el cliente que a su vez dicha herramienta se conectará y lo cerrará en Solution Manager (SolMan).
- Si el equipo de mesa de soporte y asistencia operativa no puede resolver el incidente, este lo turnará al equipo responsable de segundo nivel por medio de la herramienta web que se comunicará con Solution Manager (SolMan) para el registro, asignación, diagnostico, atención, seguimiento, solución y cierre.
- A partir del momento en que se turne el incidente al equipo responsable del segundo nivel de la Mesa de Soporte y Asistencia Operativa y hasta que quede resuelto, empezarán a medirse los niveles de servicio.
- Es importante mencionar que en caso de requerir alguna modificación en el sistema ya sea por transporte o configuración del módulo, el consultor debe generar la documentación necesaria para la liberación de cambio y debe tener la autorización del

Usuario Clave y/o Responsable del módulo para aplicar los cambios.

- Una vez resuelto el incidente y actualizado el estatus en la herramienta proporcionada por EL LICITANTE por parte de la Mesa de Soporte y Asistencia Operativa, la herramienta solicitará al usuario de LA CONAVI la autorización para el cierre del ticket mediante un correo el cual deberá llevar la evidencia (Imagen, extracción de Datos, etc.) de que se atendió correctamente el ticket, si el usuario de LA CONAVI transcurridas cuarenta y ocho (48) horas naturales no responde la autorización del cierre, el incidente será cerrado por procedimiento.

EL LICITANTE proporcionará los accesos a las herramientas de gestión de incidentes para que los usuarios de LA CONAVI puedan gestionar los tickets.

EL LICITANTE proporcionará a LA CONAVI una relación con las necesidades de acceso del equipo de trabajo, todo el hardware y software requerido para el equipo de trabajo en sitio deberá ser proporcionado por EL LICITANTE, LA CONAVI proporcionará la configuración de red y los consultores en sitio deberá apegarse a las políticas de seguridad que indique LA CONAVI.

## **ANEXO “F” (SOPORTE EVOLUTIVO)**

### **SERVICIOS DE SOPORTE EVOLUTIVO**

Por Servicio Evolutivo se entiende el análisis, diseño, desarrollo, pruebas, implementación y documentación de nuevas funcionalidades.

El servicio de mantenimiento evolutivo iniciará una vez que se hayan migrado los sistemas, se hayan realizado pruebas unitarias e integrales y los usuarios dueños de cada módulo autoricen que la funcionalidad del GRP SAP en la nueva infraestructura sea correcta.

Este servicio se proporcionará en las oficinas centrales del LA CONAVI, EL LICITANTE deberá enviará consultores con los conocimientos y experiencia en los módulos de SAP, relacionados con los procesos que LA CONAVI requiera mejorar o implementar en los sistemas SAP, así como considerar los recursos de desarrollo ABAP que puedan requerirse, a fin de atender los requerimientos de mantenimiento y mejora evolutiva de las distintas áreas usuarias del sistema.

LA CONAVI solicitará a EL LICITANTE realizar trabajos de soporte evolutivo por medio de órdenes de servicio, las cuales deberán indicar al menos lo siguiente:

- Formatos de requerimientos firmados por el usuario de LA CONAVI. (CONAVI-LICITANTE)
  - Área solicitante.

- Fecha de solicitud de folio.
- Fecha de formalización de requerimiento.
- Descripción a nivel reglas de negocio del requerimiento, podrán ser incluidos diagramas para reforzar la definición de procesos utilizando "**formas para diagramas de flujos básicos**", así como dibujos básicos para las propuestas de pantallas.
- Entregables.
- Fecha de inicio del desarrollo pactada con LA CONAVI.
- Fecha de aceptación de las partes.

El plan de trabajo específico del proyecto, además de estructurarse de la misma manera que el Programa General de Trabajo, deberá de incluir los siguientes:

- Un calendario de actividades detallado para el desarrollo del proyecto que indique las obligaciones adquiridas por EL LICITANTE y los recursos que tiene que entregar LA CONAVI para el desarrollo de dichas obligaciones.
- Definición de las distintas etapas y fases del proyecto.
- Los productos y documentos que se entregarán como parte de cada etapa, fases y actividades, indicando las fechas de entrega.
- Informar oportunamente a LA CONAVI en el caso que exista un riesgo de retraso en la prestación oportuna del servicio por causas imputables a LA CONAVI mediante los medios de comunicación definidos en este documento, debiendo confirmar el acuse de este reporte.
- Deberá considerarse un plan de trabajo para todos los proyectos mayores a 1 día, los planes de trabajo deberán contener:
  - Tiempo de análisis.
  - Tiempo de desarrollo.
  - Tiempo de pruebas de IT.
  - Tiempo de pruebas del área de Negocio (tiempo estimado por el área solicitante).
  - Tiempo para la documentación.
  - Fecha de liberación

Al concluirse cada proyecto evolutivo deberá entregarse el diseño y documentación de los procesos implantados en la solución tecnológica con la funcionalidad estándar del GRP y la adopción de las mejores prácticas, alineadas al modelo operativo de cada una de las áreas.

Actividades consideradas dentro del alcance de los servicios de mejora evolutiva:

- Configuración y mejoras a la funcionalidad de los módulos implementados del sistema incluyendo la adecuación a los programas "Z's" propios del GRP SAP de LA CONAVI, lo que permitirá la continuidad de los procesos de la Institución.
- Llevar a cabo las modificaciones a los módulos del GRP SAP que permitirán realizar la mejora continua de los procesos de LA CONAVI derivado de cambios regulatorios, y que deberán ser soportados por la funcionalidad de los sistemas SAP y módulos o mejoras evolutivas que se agreguen al sistema en operación durante la vigencia del servicio.

- Llevar a cabo la capacitación al personal que la CONAVI le indique, si fuera necesaria, de la base instalada y de las mejoras evolutivas que se realicen relacionada al GRP SAP de LA CONAVI.
- Elaborar documentación sobre las nuevas mejoras evolutivas tanto del tipo técnica para transferir conocimiento al equipo de LA CONAVI, como manuales de configuración, diagramas funcionales o Blueprint's, manuales de usuario final, etc., así como la que sea solicitada durante la vigencia del servicio.
- Dentro del servicio objeto del presente contrato, se incluye el mantenimiento correctivo a cualquier falla del sistema para los módulos y cualquier adecuación que se haya realizado, incluida la parametrización hecha para habilitar los procesos de LA CONAVI, este punto se relaciona con el servicio de servicio de mesa de ayuda.

## **MECÁNICA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO**

- EL LICITANTE atenderá las solicitudes de mejoras evolutivas, mantenimientos o implementaciones de cualquier módulo de los sistemas del GRP SAP que hoy en día tiene implementados LA CONAVI.
- Se trabajará mediante solicitudes que LA CONAVI enviará al gerente de servicio asignado al proyecto por EL LICITANTE, quien, a su vez, asignará al consultor y/o desarrollador para su atención, con previa aceptación del plan de trabajo por el usuario solicitante y/o del área de tecnología de LA CONAVI.
- LA CONAVI podrá solicitar uno o varios consultores funcionales con especialidad en alguno de los módulos de los sistemas del GRP SAP para atender las solicitudes de los usuarios.
- Los consultores asignados en sitio por EL LICITANTE deberá identificar el posible impacto a otros componentes del GRP SAP que a su vez impacte a otras áreas operativas que no sean las requerientes dentro del mismo GRP, impacto derivado por la liberación de dicha solicitud de soporte evolutivo, el gerente de proyecto asignado en sitio por EL LICITANTE, deberá solicitar al personal de LA CONAVI asignado al seguimiento del proyecto, que éste involucre a todas las áreas identificadas y en conjunto de todas las áreas, se autorice el requerimiento a fin de reducir riesgos operativos.
- Una vez que LA CONAVI notifique por escrito o vía correo electrónico al líder de proyecto asignado por EL LICITANTE la(s) solicitud(es) que deben ser atendidas, los consultores deberán presentarse en las instalaciones centrales de LA CONAVI a la brevedad.
- Los consultores funcionales que EL LICITANTE asigne al servicio de mejora evolutiva realizará al menos las siguientes actividades:
  - Análisis de requerimientos.
  - Análisis de tiempo ABAP / solicitud del desarrollador ABAP al gerente de proyecto asignado por EL LICITANTE.
  - Configuración y adecuación del sistema.
  - Pruebas unitarias.
  - Pruebas integrales en conjunto con los usuarios de LA CONAVI.

- Liberación a productivo.
- Documentación completa de las modificaciones, configuraciones realizadas y, en caso de ser necesario, el manual de operación para el usuario final.
- Documentación de los desarrollos "ABAP" y configuraciones de Basis.
- Impartir capacitación.
- EL LICITANTE deberá desarrollar las mejoras, mantenimientos y configuraciones basadas en la metodología ASAP que es la que guía la implementación de funcionalidad en la plataforma SAP.
- Así mismo deberá apoyar en la mejora continua de los procesos de LA CONAVI, identificando nuevas funcionalidades o mejoras a las actuales y medir el impacto que se tendrá con el cambio, realizando la transferencia de conocimiento al equipo interno de LA CONAVI.

Dada la dinámica de la operación de subsidios de LA CONAVI y con el objetivo de contar con la capacidad de atención inmediata a los nuevos requerimientos operativos y normativos que se requieren en la plataforma SAP, EL LICITANTE deberá asignar en sitio y en tiempo completo al menos a los siguientes consultores:

- ***Un gerente de proyecto.***
- ***Un consultor funcional SAP con amplia experiencia en el desarrollo e implementación de operaciones financieras hipotecarias tales como Subsidios, transferencias, etc.***
- ***Un consultor ABAP con amplia experiencia en el desarrollo e implementación de operaciones financieras hipotecarias tales como Subsidios, transferencias, etc.***
- ***Dos consultores SAP Netweaver senior (Web Services y Portal).***
- ***Dos consultores con perfil analistas/desarrollador senior cada uno en plataformas Java, .Net, para realizar el ajuste a los sistemas que se integran con SAP para los procesos de gestión de subsidios.***

## **ANEXO "G" (IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA)**

### **IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA**

Una de las necesidades de LA CONAVI, es optimizar el uso de la plataforma SAP en los diferentes procesos de LA CONAVI, enfocado en los siguientes componentes de la solución:

- Gestión financiera GRP (FI-CO, MM, entre otros).
- Gestión de recursos humanos y componentes relacionados.
- Gestión de adquisiciones.
- Gestión de recursos materiales.
- Gestión de SAP ECC.

- Gestión de BW.
- Gestión de Solution Manager (Implementar en la Web, Elevar versión, implementar mejoras de funcionalidad.).
- Gestión de subsidios.
- Optimización de tiempos entre la comunicación de componentes y tiempos de respuesta.

EL LICITANTE deberá considerar que estas iniciativas de mejora deberán realizarse con un equipo de trabajo (Recursos Humanos) adicionales al equipo en sitio de soporte evolutivo, éste equipo adicional operará exclusivamente durante esta **IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA**, el detalle de estas iniciativas serán entregadas a EL LICITANTE en un plazo de 15 (quince) días hábiles posteriores al fallo, por otra parte el equipo de trabajo del soporte evolutivo asignado en sitio deberá continuar con los desarrollos de LA CONAVI como operan hoy en día.

El equipo de trabajo adicional para esta migración deberá hacer una transferencia de conocimiento al equipo en sitio.

Una vez realizada la **IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA**, ya no será necesario contar con el equipo de trabajo adicional (Recursos Humanos), EL LICITANTE contará con 180 (ciento ochenta) días naturales contados a partir de la fecha de aceptación del plan de trabajo por parte de LA CONAVI, EL LICITANTE deberá empezar esta actividad como máximo 45 días naturales después de la notificación del fallo, siendo causa de penalización el incumplimiento de los tiempos establecidos por causas imputables a EL LICITANTE.

## ANEXO “H” (ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA)

### ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA

Se podrá ejecutar una vez concluida la **“RECEPCIÓN DE MÁQUINAS VIRTUALES”** para realizar el análisis completo y detallado de la implementación de la solución GRP SAP, será el mecanismo que certifique que todo el licenciamiento está correctamente instalado y configurado. Este análisis deberá realizarse antes y después de la **IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA**. EL LICITANTE contará con 20 (veinte) días naturales contados a partir de la fecha de aceptación del plan de trabajo por parte de LA CONAVI para cada uno de los análisis, EL LICITANTE deberá empezar esta actividad como máximo 60 días naturales siguientes a la notificación del fallo, siendo causa de penalización el incumplimiento de los tiempos establecidos por causas imputables a EL LICITANTE.

EL LICITANTE deberá basarse en los siguientes puntos:

- Software Instalado.

- Utilización del Software.
- Diferencias de Software.
- Recomendación de componentes que deben utilizarse.
- Número de usuarios.

## **SOFTWARE INSTALADO**

Realizar un inventario de todo tipo de componente del GRP SAP, así como componentes de otra plataforma instalados (software de terceros) para la operación del GRP SAP en LA CONAVI.

## **SOFTWARE UTILIZADO**

Realizar un análisis de utilización de software instalado (todo tipo de componente utilizados y no utilizados) de SAP, así como componentes de otra plataforma instalados necesarios para la operación de la plataforma SAP en LA CONAVI, el resultado de este análisis deberá justificar el uso de cada componente mediante evidencia de la operación del mismo, así como un reporte de subutilización de todos los componentes.

## **DIFERENCIAS DE SOFTWARE**

Realizar un análisis del cruce de información entre el total de software instalado y el total de software adquirido por LA CONAVI.

## **RECOMENDACIÓN DE COMPONENTES PARA MEJORA**

Realizar un análisis de la operación actual de LA CONAVI. En base al análisis EL LICITANTE realizará una serie de recomendaciones de componentes del GRP SAP que se podrían utilizar.

## **NÚMERO DE USUARIOS**

Realizar un análisis de acuerdo a la operación de LA CONAVI que indique el número adecuado de usuarios de acuerdo a las necesidades de la operación.

## **MAPEO DE COMPONENTES DE SAP**

EL LICITANTE deberá elaborar un mapeo de todos los componentes de SAP contemplando:

- Clave de Producto (Material Number) vigente
- Nombre corto, Nombre completo
- Nombre comercial
-



## **ANEXO “I” (TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO)**

### **TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO**

La transferencia de conocimiento será interna e impartida por EL LICITANTE, en las instalaciones de LA CONAVI, y serán los consultores quienes la proporcionen a los usuarios de los diferentes módulos, acordando entre ambas partes, en cuanto a las fechas y contenidos.

La transferencia de conocimiento que impartirá EL LICITANTE debe tener como objetivo transmitir el conocimiento para la operación y administración del sistema, GRP de LA CONAVI a los usuarios operativos y técnicos, de tal forma que sean autónomos e independientes en la operación de los sistemas que lo componen.

Deberá brindarse transferencia de conocimiento mediante la cual se explique al personal que LA CONAVI designe, los detalles acerca de cómo está conceptualizado el sistema, herramientas de desarrollo, diseño y estructura de la base de datos bajo el GRP de SAP, y relaciones entre archivos. Esta transferencia de conocimiento dará al personal de LA CONAVI las habilidades necesarias para el manejo de la administración y puesta a punto de la base de datos, además contará con conocimientos para la conducción de proyectos subsecuentes.

La transferencia de conocimiento estará acompañada por los manuales correspondientes. Deberá indicarse el temario de los cursos, contenido, lugar, fechas de impartición y duración.

Cada transferencia de conocimiento deberá estar estructurada según el tipo de personal al que va dirigido:

- Administradores del sistema
- Configuradores
- Usuarios

Los consultores encargados de la transferencia serán aquellos involucrados en el soporte, cuidando que la asignación de los consultores al plan de transferencia de conocimiento, consideren las órdenes de trabajo activas para el o los consultores involucrados en dicha transferencia.

LA CONAVI revisará el programa de transferencia de conocimiento presentado por EL LICITANTE, y evaluará si cubre las necesidades con base en el alcance definido.

La logística de los cursos, considerando el plan de transferencia de conocimiento acordado previamente entre EL LICITANTE y LA CONAVI, así como de las herramientas (sala de juntas, proyector, etc.) necesarias para efectuar dichos cursos en las instalaciones de LA CONAVI, será responsabilidad de LA CONAVI. El material didáctico lo debe proporcionar EL LICITANTE.

EL LICITANTE deberá hacer una evaluación en base a la utilización del GRP SAP de que el personal de LA CONAVI no lleve procesos fuera de la plataforma por falta de capacitación derivado de nuevo ingreso de personal, rotación de áreas, etc., esta evaluación deberá realizarse al menos cada seis (6) meses para asegurar que todos los módulos del GRP SAP operen al 100%.

## **ANEXO "J" (PERFILES Y DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA)**

Los participantes en la propuesta deberán considerar la documentación a presentar, esta documentación deberá ser cotejada con los originales, toda en idioma español, el detalle de los documentos es el siguiente:

### **CAPACIDAD DEL LICITANTE**

#### **CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS**

- **EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO.**

Para la comprobación de la capacidad del licitante en materia de recursos humanos, la propuesta deberá **incluir una relación del personal que participará en los servicios**, así como incluir el currículo **firmado** por cada uno de ellos y contratos laborales o de servicios profesionales (proporcionar copia fotostática y exhibir original para cotejo) por cada uno de los recursos propuestos, donde se señale la experiencia de cada consultor.

- **COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A CONOCIMIENTOS ACADEMICOS O PROFESIONALES.**

Para la comprobación de la capacidad del licitante en materia de recursos humanos, la propuesta deberá **incluir una relación del personal que participará en los servicios**, así como **incluir las certificaciones, cedula profesional o título profesional por cada uno de ellos** y contratos laborales o de servicios profesionales (proporcionar copia fotostática y exhibir original para cotejo) por cada uno de los recursos propuestos, donde se señale la experiencia de cada consultor.

#### **DEL PERSONAL EN SITIO DEL LICITANTE**

**Gerente de servicio:**

- ✓ Contar con certificación vigente como PMP (project management professional) emitido por el PMI (Project Management Institute).
- ✓ Contar con Título de Maestría en temas relacionados con tecnologías de información.

**Consultor Funcional SAP FI:**

- ✓ Contar con la certificación SAP Solution Consultant Financials - Financial Accounting with MySAP ERP 2005.

**Consultor Funcional SAP MM**

- ✓ Contar con la certificación "Solution Consultant SCM – Procurement with MySAP ERP 2005.

**Consultor SAP BASIS:**

- ✓ Contar con la certificación: "SAP Certified Technology Associate – System Administration with SAP Netweaver 7.0"

**Consultor SAP ABAP:**

- ✓ Contar con la certificación: "SAP Certified Development Associate – ABAP with SAP NetWeaver 7.0"

**Consultor Solution Manager:**

- ✓ Contar con la certificación: "SAP Certified Associate – Support Consultant for Incident Management with SAP Business All-in-One"

**DEL PERSONAL DEL CENTRO DE DATOS**

- ✓ Al menos un empleado certificado como ITIL (Information Technology Infrastructure Library, por sus siglas en inglés), Expert.
- ✓ Al menos diez empleados certificados como ITIL (Information Technology Infrastructure Library, por sus siglas en inglés), Service Manager.
- ✓ Al menos un empleado certificado como PMP (Project Management Professional) por parte del PMI (Project Management Institute) **que esté involucrado el proceso de la migración.**

- **DOMINIO DE HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO.**

Para la comprobación de la capacidad del licitante en materia de recursos humanos, la propuesta deberá incluir una relación del personal que participará en los servicios, así como incluir una **carta firmada** por cada uno de los consultores asignados, donde se señale las habilidades en el dominio de herramientas relacionadas de cada consultor.

## **CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO**

### **RECURSOS ECONÓMICOS**

El licitante deberá acreditar que cuenta con los recursos propios suficientes para ejecutar este servicio.

Lo anterior, se acreditará presentando la Declaración Fiscal Anual del Ejercicio 2015 y de la última declaración fiscal provisional del Impuesto sobre la Renta (del ejercicio 2016) presentadas ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. En dichas declaraciones deberá tenerse evidencia de que sus ingresos son equivalentes cuando menos al veinte por ciento del monto total de su oferta.

### **EQUIPAMIENTO**

EL LICITANTE debe demostrar que el equipamiento del centro de datos donde se alojarán los servicios que usará en su propuesta y que serán los utilizados por LA CONAVI, cuenta con las certificaciones siguientes:

#### **DEL CENTRO DE DATOS**

- **ICREA 5 o TIER 4** Centro de Datos  
Certificación ICREA 5 High Security High Available World Class Quality Assurance, HSHA-WCQA o la certificación Tier 4 certificación otorgada por el Uptime Institute.
- **SSAE16**  
Certificación que avala y garantiza la confiabilidad de los acuerdos de nivel de servicio, operaciones y cumplimiento estricto de controles de auditoría en la prestación de servicios de tecnología de misión crítica.
- **ISO 20000 / ISO 20000-1:2011**  
Estándar reconocido globalmente para la gestión de tecnologías de la información basado en ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que ayuda a consolidar la entrega de los servicios de TI alineados al negocio, reduciendo costos asegurando un marco de mejora continua.
- **ISO 27001:2005 / ISO 27001:2013**

Estándar reconocido globalmente para asegurar el establecimiento, implantación, manutención y mejora continua de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), haciendo como nuestro principal objetivo la protección de la información propia y de los clientes.

- **ISO 9001: 2008**

Esta norma se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

EL LICITANTE deberá presentar carta firmada por el representante legal, en la cual indique que puede garantizar un 99.99% acumulado anual de disponibilidad en el servicio de toda la infraestructura.

EL LICITANTE deberá presentar en su propuesta una copia de la factura que contenga los números de serie, modelo de procesador y modelo del servidor que avalen que son modelos de última generación lanzados al mercado y adquiridos entre 2016, una vez adjudicado EL LICITANTE, deberá presentar copia y original de la factura para su cotejo en la visita del Centro de Datos del licitante adjudicado.

EL LICITANTE deberá presentar carta firmada por el representante legal, donde manifieste que el equipo propuesto para la operación del servicio es nuevo.

EL LICITANTE deberá contar con un sistema de calidad apegado a las mejores prácticas de la Industria, para los procesos y procedimientos que garanticen la correcta operación del centro de datos, para lo cual EL LICITANTE deberá presentar carta donde manifieste que cumple con este requisito firmada por el representante legal.

## **PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.**

El licitante deberá declarar y demostrar si cuenta con personal con discapacidad que formará parte del personal que participará en los servicios.

Este rubro se acreditará mediante la manifestación del licitante debidamente firmada en la que se indique bajo protesta de decir verdad, que la empresa cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y una constancia que acredite que dichos trabajadores son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción XXI del artículo 2 de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Se deberán presentar copia y original

para su cotejo del aviso de alta al régimen obligatorio de seguridad social (por ejemplo, del Instituto Mexicano del Seguro Social).

### **PARTICIPACIÓN DE MIPYMES QUE PRODUZCAN BIENES CON INNOVACIÓN TECNOLÓGICA RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La CONAVI podrá asignar puntuación o unidades porcentuales a este subrubro, cuando el licitante acredite haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones.

Este rubro se acreditará mediante la presentación de la constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.

### **PARTICIPACIÓN DE LA MIPYME EN POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO**

La CONAVI podrá asignar puntuación o unidades porcentuales a este subrubro, cuando los licitantes acrediten haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.

Este rubro se acreditará mediante la presentación del certificado que avale dicha situación.

### **EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE**

- **EXPERIENCIA**

EL LICITANTE deberá demostrar tener al menos dos (2) años de experiencia en proyectos GRP de SAP en Instituciones del Sector Público en los órdenes Federal o Estatal. Lo anterior se acreditará presentando original y copia de los contratos.

El Centro de Datos propuesto por EL LICITANTE deberán contar con al menos dos (2) años de operación continua e ininterrumpida demostrables por cada Centro de Datos. Lo anterior se acreditará presentando original y copia de los contratos.

- **ESPECIALIDAD**

EL LICITANTE deberá demostrar tener al menos cinco (5) contratos de experiencia en proyectos GRP de SAP en Instituciones del Sector Público en los órdenes Federal o Estatal. Lo anterior se acreditará presentando original y copia de los contratos.

El proveedor del Centro de Datos propuesto por EL LICITANTE deberá demostrar experiencia en el servicio en instituciones del sector público y privado con características similares, para lo cual deberá presentar copia del contrato o carta que demuestre tener al menos dos (2) contratos en sector público y dos (2) contratos en sector privado, de hosting (no colocation, no housing) donde se convenga la prestación de este tipo de servicio de acuerdo con lo solicitado, dichos contratos pueden ser los mismos utilizados en la comprobación de la operación ininterrumpida de la infraestructura. Lo anterior se acreditará presentando original y copia de los contratos.

## PROPUESTA DE TRABAJO

### • **METODOLOGIA**

EL LICITANTE deberá incluir en su propuesta una descripción de la metodología mediante la cual se realizará el servicio. Lo anterior, tomando como base al menos lo solicitado en el ANEXO “C” apartado “METODOLOGÍA DEL PROYECTO”.

La metodología, procesos y mejores prácticas de los servicios a contratar del LICITANTE deberán contar con las siguientes certificaciones que dan cuenta de la especialización para la prestación de servicios de soporte SAP, mesa de ayuda y manejo de información que la CONAVI requiere:

- Deberá contar con la Certificación ISO 9001:2008, comprobable mediante la presentación de copia de dicho certificado.
- Deberá contar con la Certificación Run SAP Implementation, comprobable mediante la presentación de copia de dicho certificado.
- Deberá contar con la Certificación de SAP Partner Center of Expertise, comprobable mediante la presentación de copia de dicho certificado.
- Deberá contar con la Certificación ISO 20000 para los procesos de Mesa de Ayuda comprobable con la presentación de copia de dicho certificado.
- Certificación ITIL v3.
- Certificación de seguridad en el manejo de la información, este certificado garantiza la seguridad de la información y el manejo de la misma, dada la criticidad y confidencialidad de la información de la CONAVI. Comprobable mediante la presentación de copia del certificado emitido por alguna Institución especializada en el tema. El nivel de seguridad deberá ser la clasificación “Secreto” o superior de acuerdo a los cuatro niveles de clasificación de México los cuales son:

- ✓ **Ultra Secreto**
- ✓ **Secreto**
- ✓ **Confidencial**
- ✓ **Restringido**



- **PLAN DE TRABAJO**

El licitante deberá incluir un Plan de Trabajo firmado por el representante legal, que contemple las etapas y plazos en los que se dividirán las actividades, en el que se indiquen todas las acciones a realizar para llevar a cabo el "**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI**" en apego al Marco Jurídico de la CONAVI.

- **ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

El licitante deberá incluir el organigrama del equipo propuesto, definiendo funciones, responsabilidades y actividades de cada integrante. Se acreditará mediante la presentación de un documento que contenga lo descrito.

## **CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS**

Con el objetivo de medir el desempeño y cumplimiento que el licitante interesado ha tenido previamente en el desarrollo de servicios de naturaleza similar a los requeridos en los presentes términos de referencia, las propuestas presentadas deberán incluir los documentos que comprueben el oportuno y adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales pasadas.

Las propuestas presentadas deberán incluir los documentos que comprueben el oportuno y adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales pasadas en la materia de la presente solicitud de servicios (conforme al apartado de Experiencia y Especialidad del Licitante), mediante la presentación de los documentos (en original para cotejo y copias fotostáticas) en donde conste la cancelación de garantías de cumplimiento, así como la manifestación expresa del contratante sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento por medio del cual se corrobore dicho cumplimiento.

En caso de que el licitante interesado cuente con número de registro único de proveedor o de contratista de CompraNet, deberá proporcionarlo, con el fin de verificar la información presentada por los licitantes.

## **DESCRIPCIÓN DE LOS PERFILES QUE SE REQUIEREN**

Los participantes en la propuesta deberán incluir en su propuesta los siguientes perfiles.

### **CONSULTORES EN SITIO**

#### **SAP**

| Rol                        | Perfil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gerente de servicio        | <p>Persona con conocimiento y experiencia en la elaboración y control del plan de trabajo, definición de tareas, plazos y recursos, responsables para el desarrollo de dichas tareas, fechas críticas para la presentación formal de los productos definidos y de todas las tareas pertinentes al gerenciamiento del proyecto y a la metodología de implementación.</p> <p>El gerente asignado al proyecto deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá tener experiencia de cuando menos cinco años como Gerente de Proyectos en proyectos de implantación de la plataforma SAP y deberá por lo menos haber participado desde el principio y hasta el término en un proyecto con características similares al requerido por LA CONAVI.</li> <li>• Deberá estar certificado en alguna metodología de administración de proyectos como el PMI o equivalente.</li> <li>• Deberá contar con Maestría en temas de gestión de Tecnologías de Información.</li> <li>• Actitud de servicio.</li> <li>• Lo anterior se deberá comprobar mediante la entrega de:</li> <li>•</li> <li>✓ Currículo Vitae actualizado.</li> <li>✓ Copia del documento de certificación de PMI o equivalente.</li> <li>✓ Copia de título de Maestría o Cédula Profesional.</li> </ul> |
| Consultor Funcional SAP FI | <p>Experiencia de al menos tres (3) años del módulo FI. El consultor asignado al proyecto deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá estar Certificado en "SAP Solution Consultant financials- Financial Accounting with MySAP ERP 2005".</li> <li>• Experiencia como facilitador-replicador de la armonización contable.</li> <li>• Actitud de servicio.</li> <li>• Lo anterior se deberá comprobar mediante la entrega de los siguientes requisitos:</li> <li>✓ Curriculum vitae actualizado.</li> <li>✓ Copia del documento de Certificación de "SAP Solution Consultant financials- Financial Accounting with MySAP ERP 2005".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Consultor Funcional SAP FM</b></p>     | <p>Experiencia de al menos tres (3) años del módulo FM. El consultor asignado al proyecto deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá estar certificado en SAP ERP Central Component 5.0”.</li> <li>• Actitud de servicio.</li> <li>• Lo anterior se deberá comprobar mediante la entrega de los siguientes requisitos:<br/>✓ Curriculum vitae actualizado.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Consultor Adquisiciones SAP MM</b></p> | <p>Experiencia de al menos tres (3) años del módulo MM. El consultor asignado al proyecto deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá estar Certificado en “Solution Consultant SCM – Procurement with MySAP ERP 2005”.</li> <li>• Experiencia como facilitador-replicador de la armonización contable.</li> <li>• Actitud de servicio.</li> <li>• Lo anterior se deberá comprobar mediante la entrega de los siguientes requisitos:<br/>✓ Curriculum vitae actualizado.<br/>✓ Copia del documento de Certificación de “Solution Consultant SCM – Procurement with MySAP ERP 2005”.</li> </ul>                                                                                                               |
| <p><b>Consultor SAP ABAP</b></p>             | <p>Experiencia de al menos tres (3) años en el desarrollo ABAP. El consultor asignado al proyecto deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialista técnico informático y en la operación del sistema, con experiencia en atención de usuarios, generación de informes y manejo de base de datos.</li> <li>• Deberá estar Certificado en “SAP Certified Development Associate – ABAP with SAP NetWeaver 7.0”.</li> <li>• Actitud de Servicio.</li> <li>• Lo anterior se deberá comprobar mediante la entrega de los siguientes requisitos:<br/>✓ Curriculum vitae actualizado.<br/>✓ Copia del documento de Certificación de “SAP Certified Development Associate – ABAP with SAP NetWeaver 7.0”.</li> </ul> |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Consultor SAP Basis</b></p>        | <p>Experiencia de al menos tres (3) años en BASIS. El consultor asignado al proyecto deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialista técnico informático y en la operación del sistema, con experiencia en atención de usuarios, generación de informes y manejo de base de datos.</li> <li>• Deberá estar Certificado en "SAP Certified Technology Associate – System Administration with SAP Netweaver 7.0".</li> <li>• Actitud de Servicio.</li> <li>• Lo anterior se deberá comprobar mediante la entrega de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Curriculum vitae actualizado.</li> <li>✓ Copia del documento de Certificación de "SAP Certified Technology Associate – System Administration with SAP Netweaver 7.0".</li> </ul> </li> </ul> |
| <p><b>Consultor SAP financiero</b></p>   | <p>Experiencia de al menos tres (3) años en operaciones financieras en la plataforma SAP. El consultor asignado al proyecto deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio.</li> <li>• Lo anterior se deberá comprobar mediante la entrega de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Currículo vitae actualizado donde demuestre el perfil especialista técnico informático y en operaciones financieras hipotecarias tales como Subsidios, transferencias, etc.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>Consultor Solution Manager</b></p> | <p>Experiencia de al menos tres (3) años en SOLMAN. El consultor asignado al proyecto deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio.</li> <li>• Lo anterior se deberá comprobar mediante la entrega de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Curriculum vitae actualizado donde demuestre el perfil especialista técnico informático y en la operación del sistema Solution Manager.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## INTERFASES CON SAP

| Rol                                              | Perfil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dos Consultores Analistas/Desarrolladores Senior | <p>Persona con conocimiento y experiencia en la elaboración de requerimientos y control del plan de trabajo, definición de tareas, plazos y recursos, responsables para el desarrollo de dichas tareas, fechas críticas para la presentación formal de los productos definidos y de todas las tareas pertinentes al gerenciamiento del proyecto y a la metodología de implementación.</p> <p>Análisis, Diseño, Programación, control de cambios, Pruebas, Publicación y Mantenimiento, dada la necesidad de dar mantenimiento a las interfaces de comunicación se requiere experiencia en:</p> <p>Bases de datos<br/>MySQL, MySQL GIS, Postgres, Postgis, MemSQL, Microsoft SQL<br/>Sistemas Operativos<br/>Windows Server, Centos, Red Hat, Ubuntu<br/>Herramientas<br/>GlassFish, TomEE++, Apache, GeoServer, AngularJS, Android Studio, Swift IOS, Visual Studio, Xamarin.<br/>Lenguajes<br/>Java, C#, C++, VB, Shells, Perl, Php y Python.<br/>Experiencia en el desarrollo de aplicaciones para el sector vivienda</p> |

## ANEXO “K” (DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO)

### DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO

Esta actividad consiste en generar un nuevo motor de reglas de operación para el otorgamiento de subsidios de acuerdo a las **REGLAS DE OPERACIÓN 2016** publicadas en el DOF y en el sitio web de LA CONAVI en la siguiente url: [“http://www.conavi.gob.mx/images/documentos/subsidios-conavi/2016/ROP\\_PAFSH\\_2016.pdf”](http://www.conavi.gob.mx/images/documentos/subsidios-conavi/2016/ROP_PAFSH_2016.pdf) o el documento que las sustituya o modifique (en lo sucesivo, “Reglas de Operación”), parametrizado a un nivel que soporte el mantenimiento evolutivo de forma paralela, posibilitando que varios programadores desarrollen simultáneamente nuevas reglas de operación, ésta optimización de código deberá permitir crear nuevos productos de LA CONAVI a partir de configuraciones, reduciendo el tiempo de

implementación y la necesidad de tener que desarrollar o modificar el motor de reglas de operación, deberá contemplar la automatización en la medida de lo posible de los procesos y las configuraciones por cambio de ejercicio fiscal, también deberá considerar procesos automáticos de homologación de la información productiva entre los diferentes componentes, como parte de esta mejora deberá implementar el almacenamiento de logs de todas las transacciones de los Web Services en tablas y construir una ventana de explotación de esta información, adicionalmente deberá conservar el proceso actual de almacenamiento de log de respuestas de los sistemas con los que se interactúan en archivos de texto plano como evidencia, así como la implementación de mensajes y códigos de error ; EL LICITANTE deberá considerar un plan de trabajo al más bajo nivel colaborando con las áreas involucradas a fin de cubrir los objetivos claves de esta implementación, siendo esta información enunciativa y no limitativa.

EL LICITANTE deberá considerar que estas iniciativas de mejora deberán realizarse con un equipo de trabajo (Recursos Humanos) adicionales al equipo en sitio de soporte evolutivo, éste equipo adicional operará exclusivamente durante este **DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO**. El detalle de estas iniciativas será entregado a EL LICITANTE en un plazo de 30 (treinta) días hábiles posteriores al fallo, por otra parte, el equipo de trabajo del soporte evolutivo asignado en sitio deberá continuar con los desarrollos de LA CONAVI como operan hoy en día.

El equipo de trabajo adicional para esta migración deberá hacer una transferencia de conocimiento al equipo en sitio.

Una vez realizada el **DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO**, ya no será necesario contar con el equipo de trabajo adicional (Recursos Humanos), EL LICITANTE contará con 180 (ciento ochenta) días naturales contados a partir de la fecha de aceptación del plan de trabajo por parte de LA CONAVI, EL LICITANTE deberá empezar esta actividad como máximo 45 días naturales posteriores a la notificación de fallo, siendo causa de penalización el incumplimiento de los tiempos establecidos por causas imputables a EL LICITANTE.

## **ANEXO “L” (NIVELES DE SERVICIO)**

### **CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA**

Los niveles de servicio (\*) que requiere LA CONAVI son:

El acuerdo sobre SLA's esperado es de 99.30% mensual como mínimo a nivel de acceso y transaccionalidad de la base de datos para ambientes productivos; Esto incluye la parte de telecomunicaciones.

El cumplimiento de estas métricas de servicios deben considerarse como la capacidad del usuario final en el punto de demarcación, de poder hacer una lectura/escritura a la base de datos de los ambientes del GRP SAP y obtener la información de vuelta en su terminal; por

lo que debe incluir todo lo necesario para cumplir dicho fin con excepción de los equipos de cómputo de los usuarios finales, red LAN de comunicaciones ( cableado estructurado, switches, routers, racks) y publicación en internet de los ambientes del GRP SAP.

A continuación, se describen los niveles de servicio requeridos para cada elemento de la plataforma tecnológica solicitada del Centro de Datos:

| RespalDOS |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |               |
|-----------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| ID        | Métrica                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Periodicidad | Objetivo      |
| 1         | RespalDOS Programados                 | RespalDOS realizados con éxito en base a la política de respaldos establecida, se calculará mediante la siguiente fórmula:<br><br>$IEB = (\#BP - \#BF) / \#BP$ Donde:<br>IEB = Índice de éxito de respaldos<br>#BP = Número de respaldos programados<br>#BF = Número de respaldos fallidos                     | Mensual      | 100.00%       |
| 2         | Restauraciones Solicitadas            | Restauraciones realizadas con éxito en base a la política de respaldos establecida, se calculará mediante la siguiente fórmula:<br><br>$IER = (\#RP - \#RF) / \#RP$ Donde:<br>IER – Índice de éxito de restauraciones<br>#RP – Número de restauraciones solicitadas<br>#RF – Número de restauraciones fallidas | Mensual      | 100.00%       |
| 3         | Notificación de Eventos del Monitoreo | Tiempo de notificación por EL LICITANTE por eventos detectados en el monitoreo                                                                                                                                                                                                                                 | Mensual      | <= 15 minutos |
| 4         | Eventos no detectados                 | Número de eventos permitidos no detectados en el monitoreo                                                                                                                                                                                                                                                     | Mensual      | <= 2 eventos  |
| 5         | Tiempo de Solución de Incidentes      | Tiempo promedio de solución de incidentes en respaldos                                                                                                                                                                                                                                                         | Mensual      | <= 4 horas    |

| Servidores |                         |                                                                                                                                                                                                   |              |          |
|------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
| ID         | Métrica                 | Descripción                                                                                                                                                                                       | Periodicidad | Objetivo |
| 1          | Disponibilidad del Site | La disponibilidad del Site se calculará mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DS = (\#HDT - \#HFT) / \#HDT$ Donde:<br>DS = Disponibilidad del Site<br>#HDT = Número de horas disponibles totales | Mensual      | 99.99%   |

|   |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |               |
|---|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|
|   |                                                                   | #HFT = Número de horas de falla totales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |               |
| 2 | Disponibilidad del Ambiente Productivo                            | <p>La disponibilidad del ambiente productivo en relación con los recursos de la infraestructura del Site se calculará mediante la siguiente fórmula:</p> $DP = (\#HDTP - \#HFTP) / \#HDTP$ <p>Donde:</p> <p>DP = Disponibilidad del Productivo<br/> #HDT = Número de horas disponibles totales del ambiente productivo<br/> #HFT = Número de horas de falla totales del ambiente productivo</p> | Mensual | 99.30%        |
| 3 | Disponibilidad Ambientes de Desarrollo                            | <p>La disponibilidad del ambiente de desarrollo en relación con los recursos de la infraestructura del Site se calculará mediante la siguiente fórmula:</p> $DD = (\#HDTD - \#HFTD) / \#HDTD$ <p>Donde:</p> <p>DD = Disponibilidad de Desarrollo<br/> #HDTD = Número de horas disponibles totales de desarrollo<br/> #HFTD = Número de horas de falla totales de desarrollo</p>                 | Mensual | 99.00%        |
| 4 | Incidentes de Seguridad                                           | Número de incidentes de seguridad con afectación que se presenten en el Centro de Datos del Proveedor de Servicios                                                                                                                                                                                                                                                                              | Mensual | 0 incidentes  |
| 5 | Notificación de Eventos                                           | Tiempo de notificación por EL LICITANTE de servicios por eventos detectados en el site que afecten su operación                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mensual | <= 15 minutos |
| 6 | Tiempo de solución a problemas de HW en el ambiente de producción | Tiempo máximo de solución en el hardware a partir de la detección de la falla con una cobertura de 24 horas al día los 7 días de la semana                                                                                                                                                                                                                                                      | Mensual | <= 4 horas    |
| 7 | Tiempo de solución a problemas de HW en el ambiente de desarrollo | Tiempo máximo de respuesta en el hardware a partir de la detección de la falla con una cobertura de 24 horas al día los 7 días de la semana                                                                                                                                                                                                                                                     | Mensual | <= 6 horas    |
| 8 | Eventos no detectados                                             | Número de eventos permitidos no detectados en el monitoreo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Mensual | <= 2 eventos  |

## MIGRACIONES

Los niveles de servicio (\*) que requiere LA CONAVI son derivado de las migraciones que se realicen:

| <b>Prioridad</b> | <b>TRI</b>      | <b>TMP</b>        |
|------------------|-----------------|-------------------|
| Muy Alta         | 1 hora Natural  | 4 horas Naturales |
| Alta             | 1 hora Natural. | 8 horas Naturales |
| Media            | 1 hora Hábil    | 24 horas Hábiles  |
| Baja             | 1 horas Hábil   | 36 horas Hábiles  |

*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.*

La definición de las prioridades de los incidentes considera el impacto y la urgencia. El nivel de prioridad se describe a continuación:

| <b>Prioridad</b> | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Muy Alta</b>  | El problema ha causado la imposibilidad de continuar trabajando, afectando procesos de LA CONAVI críticos o a un grupo de usuarios. No existe alternativa disponible.                                                                                                |
| <b>Alta</b>      | Un proceso de LA CONAVI 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. |
| <b>Media</b>     | Un proceso de LA CONAVI 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. Pueden existir alternativas de trabajo.                                          |
| <b>Baja</b>      | El proceso tiene un bajo impacto en la operación de LA CONAVI, su atención y solución puede ser calendarizada; existen alternativas de trabajo.<br>Principalmente se tratan de requerimientos de servicio y no de incidentes o fallas en el sistema.                 |

## TRANSICIÓN

Los niveles de servicio (\*) que requiere LA CONAVI son:

| <b>Prioridad</b> | <b>TRI</b>      | <b>TMP</b>        |
|------------------|-----------------|-------------------|
| Muy Alta         | 1 hora Natural  | 4 horas Naturales |
| Alta             | 1 hora Natural. | 8 horas Naturales |
| Media            | 1 hora Hábil    | 24 horas Hábiles  |
| Baja             | 1 hora Hábil    | 36 horas Hábiles  |

*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.*

La definición de las prioridades de los incidentes considera el impacto y la urgencia. El nivel de prioridad se describe a continuación:

| <b>Prioridad</b> | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Muy Alta</b>  | El problema ha causado la imposibilidad de continuar trabajando, afectando procesos de LA CONAVI críticos o a un grupo de usuarios. No existe alternativa disponible.                                                                                                |
| <b>Alta</b>      | Un proceso de LA CONAVI 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. |
| <b>Media</b>     | Un proceso de LA CONAVI 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. Pueden existir alternativas de trabajo.                                          |
| <b>Baja</b>      | El proceso tiene un bajo impacto en la operación de LA CONAVI, su atención y solución puede ser calendarizada. Existen alternativas de trabajo.<br>Principalmente se tratan de requerimientos de servicio y no de incidentes o fallas en el sistema.                 |

## SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO

Los niveles de servicio (\*) que requiere LA CONAVI son:

| <b>Prioridad</b> | <b>TRI</b>      | <b>TMP</b>        |
|------------------|-----------------|-------------------|
| Muy Alta         | 1 hora Natural  | 4 horas Naturales |
| Alta             | 1 hora Natural. | 8 horas Naturales |
| Media            | 1 hora Hábil    | 24 horas Hábiles  |
| Baja             | 1 hora Hábil    | 36 horas Hábiles  |

*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.*

La definición de las prioridades de los incidentes considera el impacto y la urgencia. El nivel de prioridad se describe a continuación:

| <b>Prioridad</b> | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Muy Alta</b>  | El problema ha causado la imposibilidad de continuar trabajando, afectando procesos de LA CONAVI críticos o a un grupo de usuarios. No existe alternativa disponible.                                                                                                |
| <b>Alta</b>      | Un proceso de LA CONAVI 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. |
| <b>Media</b>     | Un proceso de LA CONAVI 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. Pueden existir alternativas de trabajo.                                          |
| <b>Baja</b>      | El proceso tiene un bajo impacto en la operación de LA CONAVI, su atención y solución puede ser calendarizada; existen alternativas de trabajo.<br>Principalmente se tratan de requerimientos de servicio y no de incidentes o fallas en el sistema.                 |

## SOPORTE EVOLUTIVO

Los niveles de servicio (\*) que requiere LA CONAVI para responder a la solicitud de análisis técnico de un nuevo requerimiento son:

| <b>Complejidad</b> | <b>TRI</b>     | <b>TMP</b>                                 |
|--------------------|----------------|--------------------------------------------|
| Muy Complejo       | 6 días Hábiles | Depende del alcance y orden de prioridades |
| Complejo           | 3 días Hábiles | Depende del alcance y orden de prioridades |
| Media              | 2 día Hábil    | Depende del alcance y orden de prioridades |
| Baja               | 1 día Hábil    | Depende del alcance y orden de prioridades |

*TRI – Tiempo de respuesta inicial. Intervalo de tiempo para dar una respuesta al cliente sobre la solicitud de análisis de requerimiento, en esta fase EL LICITANTE entregará el plan de trabajo, las medidas de tiempo contempladas son en el supuesto de que solo se atenderá un requerimiento a la vez.*

*TMP – Tiempo Máximo de Procesamiento. Intervalo de tiempo para ejecutar el nuevo requerimiento en base a las prioridades definidas por LA CONAVI, deberá cubrir el alcance de todo el plan de trabajo aprobado.*

| <b>Complejidad</b>  | <b>Descripción</b>                                                                               |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Muy Complejo</b> | Cambios en validaciones que implique el desarrollo de un nuevo proceso.                          |
| <b>Alta</b>         | Cambios en validaciones que implique un cambio dentro del proceso.                               |
| <b>Media</b>        | Cambios en validaciones que no implique un cambio de proceso, sólo adecuaciones menores.         |
| <b>Baja</b>         | Son requerimientos simples que se pueden ejecutar fácilmente, es decir configuraciones estándar. |

## IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA

Los niveles de servicio (\*) que requiere LA CONAVI son derivado de las mejoras que se implementen:

| <b>Prioridad</b> | <b>TRI</b>      | <b>TMP</b>        |
|------------------|-----------------|-------------------|
| Muy Alta         | 1 hora Natural  | 4 horas Naturales |
| Alta             | 1 hora Natural. | 8 horas Naturales |
| Media            | 1 hora Hábil    | 24 horas Hábiles  |
| Baja             | 1 horas Hábil   | 36 horas Hábiles  |

*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.*

La definición de las prioridades de los incidentes considera el impacto y la urgencia. El nivel de prioridad se describe a continuación:

| Prioridad       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Muy Alta</b> | El problema ha causado la imposibilidad de continuar trabajando, afectando procesos de LA CONAVI críticos o a un grupo de usuarios. No existe alternativa disponible.                                                                                                |
| <b>Alta</b>     | Un proceso de LA CONAVI 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. |
| <b>Media</b>    | Un proceso de LA CONAVI 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. Pueden existir alternativas de trabajo.                                          |
| <b>Baja</b>     | El proceso tiene un bajo impacto en la operación de LA CONAVI, su atención y solución puede ser calendarizada; existen alternativas de trabajo.<br>Principalmente se tratan de requerimientos de servicio y no de incidentes o fallas en el sistema.                 |

## TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Los niveles de servicio (\*) que requiere LA CONAVI son:

| Prioridad | TRI         | TMP         |
|-----------|-------------|-------------|
| Alta      | 1 día Hábil | 1 día Hábil |
| Media     | 2 día Hábil | 3 día Hábil |
| Baja      | 2 día Hábil | 4 día Hábil |

*TRI – Tiempo de respuesta inicial. Intervalo de tiempo para dar una respuesta al cliente sobre el curso solicitado.*

*TMP – Tiempo Máximo de Procesamiento. Intervalo de tiempo para poner a disposición de LA CONAVI la capacitación.*

| Prioridad    | Descripción                                                                                                                                                                                    |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Alta</b>  | Cuando la continuidad de la operación de la plataforma se ve afectada por la dependencia de la capacitación                                                                                    |
| <b>Media</b> | Cuando la continuidad de la operación de la plataforma no ve afectada por la dependencia de la capacitación y existe otro recurso que posea el conocimiento para la ejecución de los procesos. |
| <b>BAJA</b>  | Cuando existe más usuarios que posea el conocimiento para la ejecución de los procesos o por razones de agenda de los usuarios.                                                                |

## MESA DE AYUDA DEL CENTRO DE DATOS

Para la mesa de ayuda del centro de datos, se requieren los siguientes niveles de servicio.

| Prioridad | TRI             | TMP               |
|-----------|-----------------|-------------------|
| Muy Alta  | 1 hora Natural  | 2 horas Naturales |
| Alta      | 1 hora Natural. | 8 horas Naturales |
| Media     | 1 hora Hábil    | 24 horas Hábiles  |
| Baja      | 1 hora Hábil    | 36 horas Hábiles  |

*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.*

La definición de las prioridades de los incidentes considera el impacto y la urgencia. El nivel de prioridad se describe a continuación:

| Prioridad       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Muy Alta</b> | El problema ha causado la imposibilidad de continuar trabajando, afectando procesos de LA CONAVI críticos o a un grupo de usuarios. No existe alternativa disponible.                                                                                                |
| <b>Alta</b>     | Un proceso de LA CONAVI 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. |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Media</b> | Un proceso de LA CONAVI 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. Pueden existir alternativas de trabajo.                          |
| <b>Baja</b>  | El proceso tiene un bajo impacto en la operación de LA CONAVI, su atención y solución puede ser calendarizada; existen alternativas de trabajo.<br>Principalmente se tratan de requerimientos de servicio y no de incidentes o fallas en el sistema. |

## ANEXO "M" (ENTREGABLES)

### ENTREGABLES DEL PROYECTO

A continuación, se listan los tipos de entregables, dentro de los cuales se establece a detalle los componentes que cada uno de estos deberá contener. El medio de entrega de cada uno de ellos, será:

- i. En formato digital editable (no escaneado).
- ii. En físico debidamente firmado.
- iii. En digital escaneado una vez firmado.

Los Tipos de entregables son los siguientes:

- CARPETA MIGRACIÓN INICIAL
- CARPETA MENSUAL
- CARPETA DE DIAGNOSTICO DE IMPLEMENTACIÓN
- CARPETA DE OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO
- IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA
- CARPETA DE CIERRE Y ENTREGA DEL PROYECTO

### CARPETA MIGRACIÓN INICIAL

El gerente o líder de proyecto asignado por EL LICITANTE será el responsable armar, turnar a firma de aceptación por parte de LA CONAVI y entregar esta información dentro de los primeros Diez (10) días hábiles del mes siguiente a la conclusión de la "**MIGRACIÓN INICIAL**" con la información del cierre de mes inmediato anterior. Esta carpeta sobre la plataforma SAP se deberá componer por:

- ENTREGABLE IMPLEMENTACIÓN
- ENTREGABLE DE CONFIGURACIÓN FINAL DEL GRP SAP Y TODA LA PLATAFORMA

- ENTREGABLE SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA
- RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE SLA'S

### **ENTREGABLE IMPLEMENTACIÓN**

- REPORTE DE MIGRACIÓN QUE MUESTRE LA CORRECTA EJECUCIÓN
- REPORTE DE CIFRAS CONTROL DE INFORMACIÓN
- REPORTE DE EVIDENCIA DE VALIDACIÓN

### **ENTREGABLE DE CONFIGURACIÓN GRP SAP**

- MAPA DE ARQUITECTURA DE APLICACIONES GRP SAP
- MEMORIA TECNICA DE CONFIGURACIONES DE GRP SAP

### **ENTREGABLE SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA**

- SIZING
- LAYOUT DE UBICACIÓN EN EL CENTRO DE DATOS
- DIRECCIONAMIENTO INTERNO DE SERVIDORES
- DIRECCIONAMIENTO HOMOLOGADO DE SERVIDORES
- DIRECCIONAMIENTO VPN O ENLACE DEDICADO L2L
- MEMORIA TECNICA DE TELECOMUNICACIONES
- MEMORIA TECNICA DE FIREWALL (ENTRADA Y SALIDA)
- MEMORIA TECNICA DE MAQUINAS VIRTUALES
- MAPAS FISICO E2E

### **RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE SLA'S**

Se deberá anexar un resumen detallado del cumplimiento de SLA's de acuerdo a los siguientes servicios.

- SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN
- SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA

### **CARPETA MENSUAL**

El gerente o líder de proyecto asignado por EL LICITANTE será el responsable armar, turnar a firma de aceptación por parte de LA CONAVI y entregar esta información dentro de los primeros Diez (10) días hábiles del mes siguiente con la información del cierre de mes inmediato anterior, esta carpeta sobre la plataforma GRP SAP se compone por:

- ENTREGABLE "SERVICIOS DE SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO"

- ENTREGABLE "SERVICIOS DE SOPORTE EVOLUTIVO"
- ENTREGABLE "SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA"
- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO
- MINUTAS DE REUNIONES
- RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE SLA'S
- LISTAS DE ASISTENCIA CON FECHA Y HORA DE ENTRADA Y SALIDA

## **ENTREGABLE "SERVICIOS DE SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO"**

- **Reportes de Operación.** Estos reportes mostrarán el comportamiento de los incidentes recibidos, así como el estatus que tienen de acuerdo a su solución, niveles de servicio y nivel de satisfacción por parte del usuario:
  - a. Reporte mensual de operación de Mesa de Soporte y Asistencia Operativa.
  - b. Resumen de Incidentes abiertos y cerrados y por prioridad.
  - c. Resumen de cumplimiento de SLA de Mesa de Soporte y Asistencia Operativa.
- **Reportes de Incidentes Recurrentes.** Estos reportes muestran un resumen de los incidentes y solicitudes de servicio reportadas recurrentemente y atendidas por la Mesa de soporte y asistencia operativa, así como un informe de las recomendaciones hechas por los consultores de la mesa de soporte y asistencia operativa para mejorar la operación y el desempeño de la aplicación, así como para evitar la recurrencia de dichos eventos en el futuro:
  - a. Resumen de los 10 Eventos más recurrentes de la Mesa de Soporte y Asistencia Operativa.
  - b. Informe de Mejoras y Recomendaciones sobre la Operación del GRP SAP.
- **Reporte de Análisis-Solución.** Este reporte tiene el objetivo de disminuir la dependencia de asesoría externa, realizando la transferencia de conocimiento a LA CONAVI. Mediante este reporte, se detallará el análisis, procedimiento y solución aplicado para cada incidente reportado.

## **ENTREGABLE "SERVICIOS DE SOPORTE EVOLUTIVO"**

- Actividades de los consultores por módulo.
- Las solicitudes atendidas y los puntos relevantes de cada una de ellas.
- Horas hombre utilizadas por requerimiento y mensual.
- Manuales de configuración.
- Especificaciones técnicas de configuración, ABAP y Basis.
- Business Blueprint.
- Resultado de pruebas integrales.
- Manuales de usuario.
- Formatos de requerimientos firmados.
- Formatos de pruebas de las áreas requirentes firmados.
- Reportes de Capacitación.
- **Reporte resumen de requerimientos.** con los siguientes datos:

- Componente o componentes a modificar.
- Producto a modificar.
- Folio de requerimiento asignado en Sistema de Seguimiento.
- Prioridad Asignada por el área requirente.
- Fecha de solicitud de folio de Sistema de Seguimiento.
- Fecha de creación de folio en Sistema de Seguimiento.
- Áreas involucradas en el control de cambios.
- Descripción corta del requerimiento
- Producto de subsidios (Vivienda Nueva, Vivienda Usada, Autoproducción, etc.)
- Fecha de formalización y entrega de requerimiento digital por parte del cliente para análisis
- Fecha de entrega de plan de trabajo al cliente en base al análisis
- Fecha de entrega del requerimiento firmado con fecha pactada de inicio
- Fecha inicio de documentación
- Fecha fin de documentación
- Fecha inicio de desarrollo y pruebas de IT
- Fecha fin de desarrollo y liberación a pruebas a pruebas del área requirente.
- Fecha inicio de pruebas del área requirente.
- Fecha fin de pruebas del área requirente.
- Fecha de entrega de las pruebas firmadas de aceptación
- Fecha de solicitud a Producción
- Fecha planeada de liberación
- Fecha de liberación a Producción
- Gerente de Proyecto (Proveedor)
- Director de área del Requerimiento (CONAVI)
- Responsable del seguimiento del Requerimiento (CONAVI)
- Tipo de Requerimiento (Nuevo, Nueva Funcionalidad, Alcance)
- Status (Cancelado, Completado, Pendiente)

#### **ENTREGABLE "SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA"**

- Comprobante de no adeudo pago mensual realizado por EL LICITANTE al proveedor del centro de datos.
- Resumen de Incidentes de mesa de ayuda
- Resumen de Incidentes cerrados por prioridad
- Resumen de incidentes abiertos por prioridad
- Resumen de cumplimiento de SLA's
- Resumen y Bitácora de Respaldos
- Reporte Early Watch
- Resumen de consumo de recursos (Memoria Ram, CPU's, Ancho de Banda Internet, Ancho de Banda VPN, HDD, Ghz de CPU, etc.)
- Resumen con la tendencia de crecimiento de las bases de datos y las máquinas virtuales (espacio total, espacio asignado, espacio consumido, espacio libre)
- Detalle de Solicitudes registradas a la Mesa de Ayuda
- Reporte de Seguridad Lógica

- Reporte de Seguridad Física
- Reporte de Actualizaciones
- además de que EL LICITANTE entregará a LA CONAVI un reporte mensual dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al mes sobre el que se ejecuta la evaluación.

### **ENTREGABLE "TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO"**

Se deberá anexar la siguiente documentación

- Solicitud de Capacitación firmada
- Lista de asistencia firmada
- Material de capacitación

### **ENTREGABLE "MINUTAS DE REUNIONES"**

Se deberá anexar la siguiente documentación

- Minutas de acuerdo firmadas de todas las reuniones entre el personal de LA CONAVI y con el equipo asignado en sitio por parte de EL LICITANTE.

### **ENTREGABLE "RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE SLA'S"**

Se deberá anexar un resumen detallado del cumplimiento de SLA's de acuerdo a los siguientes servicios.

- SERVICIOS DE SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO
- SERVICIOS DE SOPORTE EVOLUTIVO
- SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA
- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

### **ENTREGABLES CARPETA DE DIAGNOSTICO DE IMPLEMENTACIÓN**

- Reporte y toda la documentación del software instalado
- Diferencias de software
- Recomendación de componentes
- Número de usuarios que se deben utilizar
- Mapeo de componentes del GRP SAP.

### **ENTREGABLES CARPETA DE OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO**

Al ser esta actividad soporte evolutivo, deberá incluirse toda la documentación en la carpeta de entrega mensual.

### **ENTREGABLES IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA**

Al ser esta actividad soporte evolutivo, deberá incluirse toda la documentación en la carpeta de entrega mensual.

### **CARPETA DE CIERRE Y ENTREGA DEL PROYECTO**

El gerente o líder de proyecto asignado por EL LICITANTE será el responsable armar, turnar a firma de aceptación por parte de LA CONAVI y entregar esta información dentro de los primeros Diez (10) días hábiles del mes siguiente con la información de la "**CARPETA DE CIERRE Y ENTREGA DEL PROYECTO**" se compone por:

- ENTREGABLE DE CONFIGURACIÓN DEL GRP SAP FINAL
- ENTREGABLE SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA

#### **ENTREGABLE DE CONFIGURACIÓN GRP SAP FINAL**

- MAPA DE ARQUITECTURA DE APLICACIONES GRP SAP
- MEMORIA TECNICA DE CONFIGURACIONES DE GRP SAP

#### **ENTREGABLE SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA**

- SIZING
- LAYOUT DE UBICACIÓN EN EL CENTRO DE DATOS
- DIRECCIONAMIENTO INTERNO DE SERVIDORES
- DIRECCIONAMIENTO HOMOLOGADO DE SERVIDORES
- DIRECCIONAMIENTO VPN O ENLACE DEDICADO L2L
- MEMORIA TECNICA DE TELECOMUNICACIONES
- MEMORIA TECNICA DE FIREWALL (ENTRADA Y SALIDA)
- MEMORIA TECNICA DE MAQUINAS VIRTUALES
- MAPAS FISICO E2E

### **CALENDARIO DE ENTREGABLES**

| Mes | CARPETA<br>MIGRACIÓN<br>INICIAL | CARPETA<br>MENSUAL | CARPETA DE<br>DIAGNOSTICO DE<br>IMPLEMENTACIÓN | CARPETA DE<br>OPTIMIZACIÓN<br>DE CÓDIGO | IMPLEMENTACIÓN<br>DE INICIATIVAS DE<br>MEJORA | CARPETA DE<br>CIERRE Y<br>ENTREGA DEL<br>PROYECTO |
|-----|---------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 0   |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 1   |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 2   |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 3   |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 4   |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 5   |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 6   |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 7   |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 8   |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 9   |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 10  |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 11  |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 12  |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |
| 13  |                                 |                    |                                                |                                         |                                               |                                                   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 14 |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |  |  |

## ANEXO "N" (COSTOS POR ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI)

### COSTOS POR ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI

La propuesta económica presentada por EL LICITANTE deberá comprender la totalidad de lo que se requiere para la correcta ejecución del servicio "**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI**", *la moneda en la que se presente la cotización y con la que se pagarán los servicios es en pesos mexicanos, serán mensuales (igual a mensual) a mes vencido* previa validación del servicio y entregables a entera satisfacción del servidor público designado para su supervisión por parte de LA CONAVI.

Para que EL LICITANTE pueda estimar las actividades que mencionan plazos en días en estos términos de referencia se contemplaron 2 (dos) recursos humanos asignados 8 (ocho) horas diarias a cada una de ellas, EL LICITANTE podrá incluir personal adicional si desea adelantar las actividades a realizar en menos tiempo, pero nunca exceder los plazos y costos, ya que es causa de penalización, se mencionan las actividades que se deben estimar bajo estas características:

- IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA
- ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA
- DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO

EL LICITANTE deberá considerar que, para el SOPORTE EVOLUTIVO, el equipo de trabajo (Recursos Humanos) será permanente durante la vigencia del contrato, contando al menos 7 (siete) consultores en sitio indicados en el anexo "**F**" (**SOPORTE EVOLUTIVO**), se rotarán los perfiles solicitados de acuerdo a las necesidades de LA CONAVI con el fin de atender desarrollos en paralelo.

EL LICITANTE deberá considerar que la transferencia de conocimiento será en las instalaciones de LA CONAVI con un mínimo de 1 participantes y un máximo de 10, sólo al personal de la institución.

EL LICITANTE deberá considerar obligatorio para el Centro de Datos cumplir con todas las condiciones indicadas, la cotización **DEBERÁ SER EN PESOS MEXICANOS**.

EL LICITANTE deberá desglosar los costos de su propuesta conforme a la siguiente tabla:

### **COSTO TOTAL DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS**

| CONCEPTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | IMPORTE TOTAL DE<br>LOS SERVICIOS ANTES<br>DE IV.A. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| TOTAL, POR SERVICIO DE CENTRO DE DATOS E<br>INFRAESTRUCTURA <b>EN MÉXICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | \$                                                  |
| TOTAL, POR EL SERVICIO INTEGRAL:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO</li> <li>SOPORTE EVOLUTIVO</li> <li>TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO</li> <li>MIGRACIONES</li> <li>HOMOLOGACION DE AMBIENTES</li> <li>ENTREGA Y RECEPCIÓN DE MAQUINAS VIRTUALES</li> <li>TRANSICIÓN</li> <li>RESPALDOS PROGRAMADOS Y SOBRE DEMANDA</li> </ul> | \$                                                  |
| TOTAL, POR SERVICIO DE DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE<br>CÓDIGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | \$                                                  |
| TOTAL, POR IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | \$                                                  |
| TOTAL, POR SERVICIO DE ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | \$                                                  |
| <b>IMPORTE TOTAL ANTES DE I.V.A.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     |
| <b>I.V.A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                     |
| <b>IMPORTE TOTAL CON I.V.A. INCLUIDO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |

**EL IMPORTE TOTAL SE PAGARÁ EN MENSUALIDADES A MES VENCIDO CONFORME AL SIGUIENTE CUADRO CON CENTRO DE DATOS EN MÉXICO.**

| CONCEPTO                                                                                                                                     | IMPORTE | IVA | TOTAL |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|-------|
| Iguala mensual por la administración, hospedaje y operación de los servicios informáticos definidos en los presentes Términos de Referencia. | \$      | \$  | \$    |

**FORMATO 1.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

**Comisión Nacional de Vivienda**

**Licitación Pública Nacional Electrónica No.** \_\_\_\_\_

**Nombre del Licitante:**

**Registro Federal de Contribuyentes:**

**Domicilio:**

**Teléfono:**

**Fecha:**

|                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <p>CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ DE 2017</p> <p><b>CONVOCANTE PRESENTE.</b></p> <p>CON RELACIÓN A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA (NÚMERO Y NOMBRE) _____, ME PERMITO SOMETER A SU CONSIDERACIÓN LA SIGUIENTE PROPUESTA ECONÓMICA.</p> | <p>HOJA NO. _____ DE _____</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|

| CONCEPTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | IMPORTE TOTAL DE LOS SERVICIOS ANTES DE IVA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| TOTAL POR SERVICIO DE CENTRO DE DATOS E INFRAESTRUCTURA EN MÉXICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                             |
| TOTAL, POR EL SERVICIO INTEGRAL: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOPORTE CORRECTIVO Y MANTENIMIENTO</li> <li>• SOPORTE EVOLUTIVO</li> <li>• TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO</li> <li>• MIGRACIONES</li> <li>• HOMOLOGACIÓN DE AMBIENTES</li> <li>• ENTREGA Y RECEPCIÓN DE MÁQUINAS VIRTUALES</li> <li>• TRANSICIÓN</li> <li>• RESPALDOS PROGRAMADOS Y SOBREDEMANDA</li> </ul> |                                             |
| TOTAL POR SERVICIO DE DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE CÓDIGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                             |
| TOTAL POR IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE MEJORA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                             |
| TOTAL POR SERVICIO DE ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                             |
| <b>IMPORTE TOTAL ANTES DE I.V.A.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             |
| <b>I.V.A.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                             |
| <b>IMPORTE TOTAL CON I.V.A. INCLUIDO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                             |

IMPORTE TOTAL CON LETRA \_\_\_\_\_

EL IMPORTE TOTAL SE PAGARÁ EN MENSUALIDADES A MES VENCIDO CONFORME AL SIGUIENTE CUADRO

| CONCEPTO                                                                                                                           | IMPORTE | IVA | TOTAL |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|-------|
| Iguala mensual por la administración, hospedaje y operación de los servicios informáticos definidos en los Términos de Referencia. |         |     |       |

**BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD  
ATENTAMENTE**

|                                           |                     |       |
|-------------------------------------------|---------------------|-------|
| NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE<br>LEGAL | CARGO EN LA EMPRESA | FIRMA |
|-------------------------------------------|---------------------|-------|

|          |                     |                   |
|----------|---------------------|-------------------|
| VIGENCIA | CONDICIONES DE PAGO | TIEMPO DE ENTREGA |
|----------|---------------------|-------------------|

**NOTA 1:** EN PAPEL MEMBRETADO DEL LICITANTE

**NOTA 2:** EN CASO DE QUE EL LICITANTE SEA PERSONA FÍSICAS, ADECUAR EL FORMATO

**FORMATO 2.- RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE DEBERÁ ENTREGAR EL LICITANTE**

**Comisión Nacional de Vivienda**

**Licitación Pública Nacional Electrónica No.** \_\_\_\_\_

**Nombre del Licitante:** \_\_\_\_\_

**Registro Federal de Contribuyentes:** \_\_\_\_\_

**Domicilio:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_

| No.                 | TIPO DE DOCUMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | PUNTO DE LA CONVOCATORIA         | DOCUMENTACIÓN ENTREGADA POR EL LICITANTE |    |  |  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------|----|--|--|
| PROPOSICIÓN TECNICA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                  |                                          |    |  |  |
| 1                   | Descripción amplia y detallada del servicio que se ofrece, en concordancia con lo señalado en los <b>TÉRMINOS DE REFERENCIA</b> de esta CONVOCATORIA, dando cumplimiento a la totalidad de las necesidades planteadas en los mismos, garantizando la operación y transparencia de los recursos financieros, recursos materiales, recursos humanos, operación de los subsidios y la administración de la información de la CONAVI; así como a todas y cada una de las especificaciones técnicas establecidas en el mismo. | 4.3 inciso a)                    | Si                                       | No |  |  |
| 2                   | Escrito manifestando contar con el personal especializado en el ramo suficiente para la ejecución y operación en la prestación del servicio, en el cual deberá considerar incluir a un Administrador del Proyecto como único punto de contacto para las cuestiones de control y evaluación del servicio. Proporcionando el número de teléfono de despacho, número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico.                                                                                                   | 4.3 inciso b)                    | Si                                       | No |  |  |
| 3                   | Escrito mediante el cual garantice la calidad del servicio requerido, señalando que cuenta con la infraestructura necesaria, los recursos humanos, técnicas, procedimientos y equipos suficientes y adecuados para cumplir con sus obligaciones conforme esta Convocatoria, en tiempo y forma a satisfacción de “LA CONAVI”, mismo que estará en vigor durante la vigencia del contrato que se derive de esta LICITACIÓN.                                                                                                | 4.3 inciso c)<br>NUMERAL 2.9.16  | Si                                       | No |  |  |
| 4                   | El Licitante deberá presentar escrito Bajo Protesta de Decir Verdad en el que manifieste que en tanto no se cumplan con las especificaciones y características señaladas en los Términos de Referencia de la presente Convocatoria, en la prestación y realización del servicio, éstos no se tendrán por proporcionados o aceptados.                                                                                                                                                                                     | 4.3 inciso d)                    | Si                                       | No |  |  |
| 5                   | Presentar escrito en el que manifieste que de resultar adjudicado con el contrato correspondiente, se obliga a no divulgar por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio la información y documentación que le sea proporcionada por “LA CONAVI”, objeto de la presente LICITACIÓN y mantener en la más estricta confidencialidad los resultados parciales y finales del mismo, absteniéndose de dar a conocer cualquier información al respecto a terceros de forma directa o a través de interpósita persona.    | 4.3 inciso e)<br>NUMERAL 2.9.18  | Si                                       | No |  |  |
| 6                   | Copia simple del FORMATO DE REGISTRO DE PARTICIPACIÓN, que genera el SISTEMA COMPRANET.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4.3 inciso f)                    | Si                                       | No |  |  |
| 7                   | El Licitante deberá manifestar mediante escrito, su aceptación a las visitas de verificación que realizará la Convocante, de acuerdo al numeral <b>2.9.17 de esta Convocatoria</b> y a los <b>Términos de Referencia</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4.3 inciso g)<br>NUMERAL 2. 9.17 | Si                                       | No |  |  |
| 8                   | Presentar escrito Bajo Protesta de Decir Verdad en la que el licitante manifieste que de resultar adjudicado se compromete a cumplir con la prestación del servicio objeto de la presente Licitación con una vigencia a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 30 de noviembre del 2018.                                                                                                                                                                                                  | 4.3 inciso h)<br>NUMERAL 2.9.15  | Si                                       | No |  |  |
| 9                   | El Licitante deberá presentar Carta Compromiso en la que manifieste de que, de resultar adjudicado, presentará en idioma español todos y cada uno de los documentos relativos al servicio como Soportes, Reportes, Manuales, Minutas, entre otros.                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4.3 inciso i)                    | Si                                       | No |  |  |
| 10                  | El Licitante presentará Carta Compromiso, en el que manifieste que de resultar adjudicado proporcionará las licencias de software necesario para el funcionamiento de las herramientas del servicio (VMware, sistema operativo,                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4.3 inciso j)                    | Si                                       | No |  |  |

|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |    |    |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----|----|--|--|
|                                                                                                                             | herramientas) conservando la propiedad intelectual, de uso de licencia y mantenimiento de la misma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |    |    |  |  |
| 11                                                                                                                          | El Licitante presentará Carta Compromiso en el que manifieste que de resultar adjudicado proporcionará una solución de servidores virtuales y físicos para las plataformas x86, x64 con la finalidad de poder otorgar los servicios que soportan las aplicaciones y servicios de la CONAVI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4.3 inciso k) | Si | No |  |  |
| 12                                                                                                                          | El Licitante presentará Carta Compromiso en el que manifieste que de resultar adjudicado será responsable de brindar la seguridad para todos aquellos componentes susceptibles de ser intervenidos por personal no autorizado y que represente alguna fuga de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4.3 inciso l) | Si | No |  |  |
| 13                                                                                                                          | El Licitante presentará Escrito en el que manifieste que, de resultar adjudicado, proporcionará el espacio de almacenamiento temporal que sea necesario para aquellas actividades que por su naturaleza así lo requieren (descarga de parches para ser aplicados, generación de respaldos, migración, etc.) y una vez terminada dicha actividad, se liberará al 100% el espacio utilizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4.3 inciso m) | Si | No |  |  |
| 14                                                                                                                          | El Licitante presentará Carta Compromiso en el que manifieste que de resultar adjudicado proporcionará los dispositivos portátiles necesarios para la entrega de respaldos completos en línea bajo demanda de cada máquina virtual del ambiente de producción (copia completa de la máquina virtual), debiendo considerar un (1) respaldo cada seis (6) meses, estos dispositivos se utilizarán durante la vigencia del contrato para esta actividad, en caso de daño de alguno de los dispositivos deberá ser reemplazado por el Licitante adjudicado y entregados a la CONAVI al finalizar el contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4.3 inciso n) | Si | No |  |  |
| 15                                                                                                                          | Los participantes, en su caso deberán acreditar ser una micro, pequeña o mediana empresa, para lo cual deberán presentar un escrito en el que manifiesten su carácter de MIPYMES, indicando su estratificación, de conformidad con el <b>Formato No. 9</b> de esta CONVOCATORIA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4.3 inciso o) | Si | No |  |  |
| 16                                                                                                                          | Escrito bajo protesta de decir verdad, en el que el licitante manifieste que su representada no ha sido sancionada por la Secretaría de la Función Pública durante el último año.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.3 inciso p) | Si | No |  |  |
| <b>PROPOSICION ECONOMICA</b>                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |    |    |  |  |
| 1                                                                                                                           | La proposición económica, deberá contener las ofertas por el total del servicio de la partida única y el desglose de sus precios unitarios, conforme se indica en el <b>FORMATO 1 "PROPOSICIÓN ECONOMICA"</b> de esta CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN debidamente requisitada y firmada en cada una de sus hojas, considerando lo siguiente:<br><br>1. Los licitantes deberán presentar su proposición económica exclusivamente en MONEDA NACIONAL (PESOS MEXICANOS), a dos decimales, de acuerdo con la LEY MONETARIA en vigor.<br>2. Los precios deberán ser fijos e incondicionados durante la vigencia del Contrato.<br>3. Precio total de la partida única que oferte objeto de esta Licitación desglosando el I.V.A.<br>4. Los precios deberán incluir todos los costos involucrados, considerando todos los conceptos del servicio que requiere "LA CONAVI", por lo que el participante que resulte adjudicado no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del Contrato, por lo que los precios se considerarán fijos hasta que concluya la relación contractual. | 4.4 inciso a) | Si | No |  |  |
| 2                                                                                                                           | Escrito en hoja membretada del licitante y firmado por su representante legal, en el que hace constar su conocimiento y conformidad para que en caso de ser adjudicado, el pago de las facturas sea a través de transferencia bancaria, realizada por la TESOFE o por una institución bancaria privada (CADENAS PRODUCTIVAS).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4.4 inciso b) | Si | No |  |  |
| <b>DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA A LA PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONOMICA LA CUAL SE PRESENTARA COMO PARTE DE SU PROPOSICION</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |    |    |  |  |
| 1                                                                                                                           | <b>Tratándose de Personas Morales</b><br>Acta Constitutiva y en su caso, la última modificación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4.5 inciso a) | Si | No |  |  |
| 2                                                                                                                           | Instrumento notarial que acredite la personalidad del representante legal e Identificación Oficial con fotografía del mismo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4.5 inciso b) | Si | No |  |  |
| 3                                                                                                                           | Identificación oficial con fotografía vigente del representante legal o apoderado legal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4.5 inciso c) | Si | No |  |  |
| 4                                                                                                                           | Cédula de Registro Fiscal de la Empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4.5 inciso d) |    |    |  |  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |    |    |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----|----|--|--|
| 5  | Comprobante de domicilio fiscal de la Empresa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.5 inciso e)                      | Si | No |  |  |
| 6  | <b><u>Tratándose de Personas Morales</u></b><br>Acta de Nacimiento para acreditar su nacionalidad mexicana o, en su caso, de la carta de naturalización respectiva, expedida por la autoridad competente y la documentación con la que demuestren tener su domicilio legal en el territorio nacional y entregar copia simple.                                                                                                                                                                                      | 4.5 inciso f)                      | Si | No |  |  |
| 7  | Identificación Oficial con Fotografía vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4.5 inciso g)                      | Si | No |  |  |
| 8  | En su caso, Instrumento notarial que acredite la personalidad del representante legal e Identificación Oficial con fotografía del mismo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4.5 inciso h)                      | Si | No |  |  |
| 9  | Escrito en el que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el licitante o su representada es de nacionalidad mexicana, conforme el <b>Formato 10</b> , de la presente Convocatoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4.5 inciso i)                      | Si | No |  |  |
| 10 | Cédula de Registro Federal de Contribuyentes, en el régimen de personas físicas con actividad empresarial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4.5 inciso j)                      | Si | No |  |  |
| 11 | Comprobante de domicilio fiscal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4.5 inciso k)                      | Si | No |  |  |
| 12 | <b><u>Para ambos</u></b><br>Curricular de la empresa licitante indicando nombre, dirección y teléfono de los clientes, a los cuales les haya prestado el Servicio objeto de la Licitación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4.5 inciso l)                      | Si | No |  |  |
| 13 | Carta de conformidad y aceptación de la presente CONVOCATORIA, su anexo técnico, sus formatos y en su caso de sus modificaciones derivadas de las Aclaraciones al contenido de las mismas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4.5 inciso m)                      | Si | No |  |  |
| 14 | Carta de declaración de integridad en la que manifiesten bajo protesta de decir verdad, que se abstendrá, por sí o a través de interpósita persona, de adoptar conductas, para que los servidores públicos de la Comisión Nacional de Vivienda, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes; de conformidad con el <b>Formato No. 7</b> de la presente CONVOCATORIA. | 4.5 inciso n)                      | Si | No |  |  |
| 15 | Formato de acreditación de personalidad jurídica del licitante debidamente requisitado conforme al <b>Formato No. 3</b> de esta CONVOCATORIA o bien carta bajo protesta de decir verdad con la misma información solicitada en este formato.                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4.5 inciso o)                      | Si | No |  |  |
| 16 | Escrito en el que manifieste que el domicilio consignado en sus proposiciones será el lugar donde el Licitante recibirá toda clase de notificaciones que resulten de los actos y contrato que celebren de conformidad con la Ley y el Reglamento.                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4.5 inciso p)                      | Si | No |  |  |
| 17 | Escrito, donde el licitante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el firmante cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí, o por su representada, para intervenir en el acto de presentación y apertura de propuestas para esta convocatoria, de conformidad con el artículo 29 fracción VI de la Ley.                                                                                                                                                                                    | 4.5 inciso q)                      | Si | No |  |  |
| 18 | Escrito, donde el licitante manifieste que asume la responsabilidad total en caso de que al proporcionar el servicio objeto de esta Licitación, se infrinjan patentes, marcas, franquicias o violen derechos de autor registrados por terceros, quedando "LA CONAVI", liberada de toda responsabilidad.                                                                                                                                                                                                            | 4.5 inciso r)<br>NUMERAL<br>2.9.21 | Si | No |  |  |
| 19 | Escrito, donde el licitante manifieste que quedará obligado ante "LA CONAVI", a responder de los DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS del servicio, y de la calidad de los mismos, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en la convocatoria, en el contrato que se derive de esta Licitación y/o legislación APLICABLE.                                                                                                                                             | 4.5 inciso s)<br>NUMERAL 4.6       | Si | No |  |  |
| 20 | Escrito donde el licitante manifieste su compromiso para proporcionar el servicio, en los tiempos señalados en el <b>numeral 2.1.2</b> y en el ANEXO TÉCNICO de la presente CONVOCATORIA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4.5 inciso t)                      | Si | No |  |  |
| 21 | Escrito donde el licitante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ni el suscrito y ninguno de sus socios integrantes del licitante que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley.                                                                                                                                                                                                                                          | 4.5 inciso u)                      | Si | No |  |  |
| 22 | El participante deberá presentar un escrito bajo protesta de decir verdad manifestando los vínculos o relaciones de negocios, personales, o familiares, así como de posibles conflictos de interés, con servidores públicos, conforme a lo dispuesto en el anexo 2 del acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones publicado el 20 de agosto del 2015 en el DOF.                    | 4.5 inciso v)                      | Si | No |  |  |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |    |    |  |  |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----|----|--|--|
| 23                                                                | Escrito donde el Licitante admita, que se tendrán por <b>NO</b> presentadas las proposiciones y demás documentación requerida por "LA CONAVI", cuando las proposiciones recibidas a través del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado COMPRANET 5.0 contengan virus informáticos o no puedan abrirse, o por cualquier otra causa ajena a "LA CONAVI".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4.5 inciso w) | Si | No |  |  |
| <b>DOCUMENTOS ESPECÍFICOS A EVALUACIÓN DE PROPOSICIÓN TÉCNICA</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |    |    |  |  |
| 1                                                                 | <p>El licitante deberá incluir un Consultor por cada perfil que cumpla con todos los documentos y Certificados que Acrediten sus capacidades profesionales correspondientes a la competencia solicitada; requiriéndose uno por cada una de las siguientes especialidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Mesa de Soporte: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con certificación vigente como PMP (Project Management Professional) emitido por el PMI (Project Management Institute)</li> <li>○ Contar con Certificación SCRUM Master Certified Credential</li> <li>○ Contar con Certificación SCRUM Product Owner Certified Credential</li> <li>○ Contar con Título de Maestría en temas relacionados con tecnologías de información.</li> <li>○ Deberá de contar con al menos una certificación de algún módulo de SAP.</li> <li>○ Haber participado en al menos cinco (5) proyectos de Gobierno, como Gerente de Proyecto.</li> </ul> </li> <li>• Consultor Funcional SAP FI: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con la certificación SAP Solution Consultant Financials - Financial Accounting with MySAP ERP 2005</li> <li>○ Título o cédula profesional</li> </ul> </li> <li>• Consultor Funcional SAP FM: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con la certificación "SAP Certified integrator of my SAP public Sector Software Componentes: SAP ERP Central Component 5.0"</li> <li>○ Título o cédula profesional</li> </ul> </li> <li>• Consultor Funcional SAP MM <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con la certificación "Solution Consultant SCM – Procurement with MySAP ERP 2005.</li> <li>○ Título o cédula profesional</li> </ul> </li> <li>• Consultor Especialista en Operación y Manejo de Aplicaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con la certificación: CISA (Certified Information Systems Auditor).</li> </ul> </li> <li>• Consultor en Administrador de Seguridad: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con la certificación: CISSP (Certified Information System Security Professional)</li> </ul> </li> </ul> <p>El licitante deberá presentar copia de todos y cada uno los documentos y Certificados solicitados.</p> <p>El licitante que acredite los perfiles de todos estos Consultores con toda la documentación solicitada tendrá el 100% de este subrubro.</p> <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo de 4 perfiles, siendo obligatorio el perfil de Gerente de Mesa de Soporte.</p> | 5             | Si | No |  |  |
| 2                                                                 | <p>El licitante deberá incluir un Consultor por cada perfil que cumpla con todos los documentos y Certificados que Acrediten sus capacidades profesionales correspondientes a la competencia solicitada; requiriéndose uno por cada una de las siguientes especialidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultor SAP BASIS: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con la certificación "SAP Certified Technology Associate – System Administration with SAP Netweaver 7.0"</li> <li>○ Título o cédula profesional</li> </ul> </li> <li>• Consultor SAP ABAP: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con la certificación: "SAP Certified Development Associate – ABAP with SAP NetWeaver 7.0"</li> <li>○ Título o cédula profesional</li> </ul> </li> <li>• Consultor Solution Manager: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con las certificaciones: "SAP Solution Manager Implementation</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |    |    |  |  |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |    |    |  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|--|
|   | <p>Tool in Detail" y "SAP Application Management Engineer, End to End Root Cause Analysis".</p> <p>El licitante deberá presentar copia de todos y cada uno de los documentos y Certificados solicitados para la confirmación del dominio de la especialidad.</p> <p>El licitante que acredite los perfiles de todos estos Consultores con toda la documentación solicitada tendrá el 100% de este subrubro.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |    |    |  |
| 3 | <p>El licitante deberá incluir al menos un Consultor por cada perfil que cumpla con todos los documentos que Acrediten sus capacidades profesionales correspondientes a la competencia solicitada; requiriéndose uno por cada una de las siguientes especialidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultor Funcional SAP FI: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Deberá contar con constancia de cursos y capacitaciones en la armonización contable avalada por la CONAC y/o el INAP.</li> </ul> </li> <li>• Consultor Funcional SAP FM: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participación en cinco (5) proyectos de Gobierno como mínimo</li> </ul> </li> <li>• Consultor Funcional SAP MM <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Deberá contar con constancia de cursos y capacitaciones en la armonización contable avalada por la CONAC y/o el INAP.</li> </ul> </li> </ul> <p>El licitante que acredite los perfiles y la experiencia de todos estos Consultores con toda la documentación solicitada tendrá el 100% de este subrubro.</p> <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo de 2 perfiles.</p> |   |    |    |  |
| 4 | <p>El Licitante deberá contar con las siguientes plataformas de soporte de mesa de ayuda:</p> <p>-SOLMAN (SAP Solution Manager 7.1) para la prestación del servicio, comprobable mediante un acceso de prueba para la Convocante, y pantallas del sistema durante la evaluación de la propuesta del licitante. En su propuesta el licitante deberá incluir datos de acceso a dicho ambiente; el cual debe de tener la capacidad de conservar todas las interacciones realizadas con la herramienta.</p> <p>-Una plataforma CRM WEB para el acceso de los usuarios de la CONAVI para el levantamiento de incidentes comprobable mediante un acceso de prueba durante la evaluación de la propuesta del licitante. En su propuesta el licitante deberá incluir datos de acceso al ambiente CRM WEB.</p> <p>El licitante que acredite tener Ambas Herramientas de servicio para la CONAVI, así como las Certificaciones y reconocimiento solicitados tendrá el 100% de este subrubro.</p> <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo de una herramienta de servicio para la CONAVI.</p>                                                       | 5 | Si | No |  |
| 5 | <p>El Licitante deberá contar con las siguientes certificaciones del Centro de Datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificaciones que garanticen la calidad, diseño y operación en cualquier etapa de la instalación</li> <li>○ Certificaciones que garanticen el cubrir con los requerimientos técnicos asegurando que las soluciones de SAP son operadas apropiadamente en un ambiente de hospedaje de alta disponibilidad (hosting services)</li> <li>○ Certificaciones internacionales, para cumplir con un Sistema de Gestión encargado de proteger a los ambientes de incidentes informáticos que interrumpan la operación y garantizar la recuperación de los sistemas.</li> </ul> <p>El licitante que acredite contar con las tres certificaciones de servicio de centro de datos para la CONAVI, tendrá el 100% de este subrubro.</p> <p>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo de una certificación de servicio de centro de datos para la CONAVI.</p>                                                                                                                                                         | 5 | Si | No |  |
| 6 | <p>El Licitante deberá acreditar que sus ingresos en el año inmediato anterior son del 20% del monto total de su oferta, para lo cual presentará como parte de su propuesta.</p> <p>a) Copia de la última declaración fiscal anual, con acuse de recibo por parte del SAT, ya sea de la página electrónica que se muestra en el momento del envío o con la confirmación enviada por el SAT posteriormente.</p> <p>b) Copia de la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta presentada ante el SAT.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5 | Si | No |  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |    |    |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|--|
|    | El licitante que acredite que sus ingresos son del 20% o más del monto total de su oferta con la documentación señalada en los incisos a) y b) tendrá el 100% de este subrubro.<br>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo del 10% de sus ingresos del Monto Total de su oferta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |    |    |  |
| 7  | Se le otorgará puntos a las empresas MIPYMES acredite haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5 | Si | No |  |
| 8  | Si el licitante acredita que es una persona física con discapacidad o bien, tratándose de empresas que cuentan con personal discapacitado en una proporción de al menos 5% del número total de su planta de empleados, con una antigüedad no menor a 6 meses computada hasta la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS, obtendrá el puntaje máximo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5 | Si | No |  |
| 9  | El licitante que ofrezca y garantice la reducción del tiempo de Migración al inicio del contrato.<br>Al Licitante que ofrezca la extensión del tiempo requerido para el soporte en la Migración en la etapa de finalización del contrato.<br>Este punto se acreditará presentando cartas de manifestación bajo protesta de decir verdad.<br>El licitante que ofrezca ambos valores agregados en las mejores conveniencias a la CONAVI obtendrá el 100% de estos puntos.<br>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5 | Si | No |  |
| 10 | El licitante deberá acreditar que cumpla con al menos tres años prestando servicios de Tecnología de la Información, relacionados con Implementación, Migración, Actualización, Consultoría, Mantenimiento de GRP (ERP Gubernamental) de la plataforma SAP en la administración pública federal y estatal, relacionados con los servicios requeridos por la convocante.<br>Este punto se acreditará presentando copia simple de los contratos celebrados por parte de la empresa participante (versión pública), relacionados con servicios de tecnologías de la información como los requeridos por la convocante.<br>El licitante que acredite tener igual a tres años o más prestando servicios de Tecnología de la información tendrá el 100% de este subrubro.<br>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, con la consideración de un mínimo de un año prestando servicios de Tecnología de Información. | 5 | Si | No |  |
| 11 | El licitante deberá presentar Contratos que acrediten que la empresa ha prestado servicios de implementación, migración o mantenimiento de la Plataforma SAP en la administración pública federal y estatal.<br>El licitante que acredite tener igual a siete o más contratos con las entidades públicas mencionadas tendrá el 100% de este subrubro.<br>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5 | Si | No |  |
| 12 | El licitante presenta en copia simple Certificaciones o Reconocimientos de Centro de Datos (Data Center) que garanticen la calidad, el diseño y operación en cualquier etapa de la instalación.<br>Considerando Certificaciones que garanticen cubrir con los requerimientos técnicos, asegurando que las soluciones de SAP, sean operadas apropiadamente, en un ambiente de hospedaje de alta disponibilidad y seguridad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5 | Si | No |  |
| 13 | La metodología, los procesos y la aplicación de mejores prácticas de la Mesa de Servicio del licitante deberán demostrarse con las siguientes certificaciones que dan cuenta de la especialización para la prestación de servicios de soporte SAP y mesa de ayuda que la CONAVI requiere:<br>○ Deberá contar con la Certificación ISO 9001:2008, comprobable mediante la presentación de copia de dicho certificado.<br>○ Deberá contar con la Certificación "Run SAP Operations", comprobable mediante la presentación de copia de dicho certificado.<br>○ Deberá contar con la Certificación vigente de SAP Partner Center of Expertise (PCOE), comprobable mediante la presentación de copia de dicho certificado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5 | Si | No |  |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                            |    |    |  |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----|----|--|
|                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Deberá contar con la Certificación ISO 20000 para los procesos de Mesa de Ayuda comprobable con la presentación de copia de dicho certificado.</li> <li>○ Certificación ITIL v3. Demostrable con la parentación de al menos 5 recursos Certificados contratados directamente con la empresa.</li> <li>○ Certificación de seguridad en el manejo de la información, este certificado garantiza la seguridad de la información y el manejo de la misma, dada la criticidad y confidencialidad de la información de la CONAVI. Comprobable mediante la presentación de copia del certificado emitido por alguna Institución especializada en el tema.</li> </ul> <p>El Licitante deberá presentar las copias de los Documentos solicitados.<br/>El licitante que acredite los 6 Certificados solicitados tendrá el 100% de este subrubro.<br/>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos, siendo 4 el mínimo de certificados.</p> |                                            |    |    |  |
| 14                                                           | El Licitante deberá presentar el Plan de Trabajo para la prestación del Servicio de Transición y Migración, el cual no debe exceder de las 6 semanas de duración. La convocante podrá solicitar ajustes al licitante ganador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                                          | Si | No |  |
| 15                                                           | El Licitante deberá presentar el documento con el esquema o diagrama organizacional de los recursos humanos propuestos para la prestación del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5                                          | Si | No |  |
| 16                                                           | El Licitante deberá Comprobar el Cumplimiento de Contratos relacionados con la implementación, actualización, migración, soporte o mantenimiento de soluciones GRP SAP en el Sector Público Federal y Estatal.<br>El licitante deberá presentar Carta del Cliente que acredite que ha cumplido con el objeto de los servicios contratados en tiempo y forma. Los contratos deben estar concluidos a la fecha de la celebración del acto de apertura de proposiciones del presente procedimiento.<br>El licitante que acredite contar con 4 o más documentos de Cumplimientos de Contratos tendrá el 100% de este subrubro.<br>Para el resto de los licitantes se le asignará una Calificación proporcional utilizando una regla simple de tres con respecto al Licitante que haya obtenido el 100% de puntos.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                                          | Si | No |  |
| <b>DOCUMENTOS Y DATOS QUE DEBEN PRESENTAR LOS LICITANTES</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                            |    |    |  |
| 1                                                            | El Licitante presenta un escrito mediante el cual garantice la calidad del servicio requerido, señalando que cuenta con la infraestructura necesaria, los recursos, técnicas, procedimientos y equipos suficientes y adecuados, para el tipo de servicio requerido, para cumplir con el servicio a satisfacción de "La CONAVI" durante la vigencia del contrato que se derive de esta Invitación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>NUMERAL 2.9.16 de la Convocatoria</b>   | Si | No |  |
| 2                                                            | Escrito o Constancia de la institución bancaria sobre la cuenta abierta a nombre del proveedor del servicio, que incluya número de cuenta y número de "Clave Bancaria Estandarizada" (CLABE con 18 posiciones) o estado de cuenta actualizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>NUMERAL 2.9.19.2 de la convocatoria</b> | Si | No |  |
| 3                                                            | La dirección de correo electrónico del licitante, en caso de contar con la misma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>6 inciso b)</b>                         | Si | No |  |
| 4                                                            | Manifestación por escrito del participante, en su caso, en la que se indique bajo protesta de decir verdad, que es un persona física con discapacidad, o bien tratándose de empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad en la proporción que establece dicho precepto legal, el aviso de alta de tales trabajadores al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y una constancia que acredite que dichos trabajadores son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción XXI del artículo 2 de la Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>6 inciso c)</b>                         | Si | No |  |
| 5                                                            | Copia, en su caso, del documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como MIPYMES, o en su defecto, un escrito en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con ese carácter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>6 inciso d)</b>                         | Si | No |  |

**FORMATO 3.- FORMATO DE ACREDITACIÓN PERSONALIDAD JURÍDICA**

**Comisión Nacional de Vivienda**

**Licitación Pública Nacional Electrónica No.** \_\_\_\_\_

**Nombre del Licitante:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

(Nombre) \_\_\_\_\_, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuenta con facultades para suscribir la proposición en la presente licitación, a nombre y representación de \_\_\_\_\_ (persona física o moral) \_\_\_\_\_.

Registro Federal De Contribuyentes: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Calle: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_ Delegación o Municipio: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ Entidad Federativa: \_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

No. De la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre, número y lugar del notario público ante el cual se dio fe de la misma: \_\_\_\_\_

Relación de accionistas:

| Apellido paterno | Apellido materno | Nombre(s) |
|------------------|------------------|-----------|
| _____            | _____            | _____     |
| _____            | _____            | _____     |

Descripción del objeto social: \_\_\_\_\_

Reformas al acta constitutiva: \_\_\_\_\_

Datos del Registro público del comercio: Número: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del apoderado o representante: \_\_\_\_\_

Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades:

Escritura pública número: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Nombre del notario público: \_\_\_\_\_

Número de notaría: \_\_\_\_\_ lugar ante el cual se otorgó: \_\_\_\_\_

(Elaborar en hoja membretada de la persona física o moral)

(lugar y fecha)  
**Protesto lo necesario**

\_\_\_\_\_ (firma)  
(Elaborar en hoja membretada de la persona)

Nota: el presente formato podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en el orden indicado.

**FORMATO 4.- PARTICIPACIÓN Y PLIEGO DE PREGUNTAS PARA LA JUNTA DE  
ACLARACIONES**

De conformidad con lo previsto por el artículo 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por mi propio derecho (o en representación) de: \_\_\_\_\_ manifiesto bajo protesta de decir verdad mi interés de participar en el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica No. \_\_\_\_\_ convocada por la Comisión Nacional de Vivienda para la prestación del servicio de: \_\_\_\_\_, para lo cual proporciono mis datos generales (o los de mi representada)

**DATOS GENERALES**

**Nombre de la persona física o moral:**

**Registro Federal de Contribuyentes:**

**Domicilio:**

**Calle y Número:**

**Colonia:**

**Delegación o Municipio:**

**Código Postal:**

**Entidad Federativa:**

**Teléfonos:**

**Fax:**

**Correo Electrónico:**

**I. Del licitante:** Registro Federal de Contribuyentes; nombre y domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante. Tratándose de personas morales, además, descripción del objeto social de la empresa; identificando los datos de las escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas morales, y de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como nombre de los socios que aparezcan en éstas, y

**II. Del representante del licitante:** Datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas

**Firma**

**Bajo protesta de decir verdad**

**PARTICIPACIÓN Y PLIEGO DE PREGUNTAS PARA LA JUNTA DE ACLARACIONES**

**PLIEGO DE PREGUNTAS**

**PREGUNTAS**

**PUNTO DE CONVOCATORIA A QUE SE REFIERE:** \_\_\_\_\_ **PAGINA:** \_\_\_\_\_

**PREGUNTA No.:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**PUNTO DE CONVOCATORIA A QUE SE REFIERE:** \_\_\_\_\_ **PAGINA:** \_\_\_\_\_

**PREGUNTA No.:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**PUNTO DE CONVOCATORIA A QUE SE REFIERE:** \_\_\_\_\_ **PAGINA:** \_\_\_\_\_

**PREGUNTA No.:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**PUNTO DE CONVOCATORIA A QUE SE REFIERE:** \_\_\_\_\_ **PAGINA:** \_\_\_\_\_

**PREGUNTA No.:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**PUNTO DE CONVOCATORIA A QUE SE REFIERE:** \_\_\_\_\_ **PAGINA:** \_\_\_\_\_

**PREGUNTA No.:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

## FORMATO 5.- MODELO DE CONTRATO

CONTRATO DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ LA "CONAVI", REPRESENTADA POR EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN, EL LICENCIADO MARCELO ARREOLA GÓMEZ Y POR LA OTRA LA EMPRESA DENOMINADA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, REPRESENTADA POR XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y CONJUNTAMENTE CON LA "CONAVI" SE LES DENOMINARÁN COMO LAS PARTES, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

### DECLARACIONES

I. De la "CONAVI", por conducto de su representante, que:

I.1. Que es un organismo descentralizado, de utilidad pública e interés social, agrupado al sector que coordina la Secretaría de Desarrollo Agrario Territorial y Urbano, con personalidad jurídica y patrimonio propio; Asimismo, en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 48 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en relación con el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 2 de enero de 2013, así como en el Acuerdo por el que se agrupan las Entidades Paraestatales denominadas Comisión Nacional de Vivienda, Comisión para la Regulación de la Tenencia de la Tierra y el Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares, al sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 11 de febrero de 2013, la Comisión Nacional de Vivienda ha quedado agrupada en el sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano.

I.2. Su representante, está facultado para adquirir obligaciones en los términos y condiciones del presente contrato conforme a lo establecido en los artículos 13 fracciones XV, XX y XXV y 21 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 10 de febrero del año 2014, el cual entró en vigor al siguiente día de su publicación; así como con lo señalado en el numeral VII.6 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de la "CONAVI".

I.3. Tiene interés en contratar el "SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI" en los términos, características y condiciones que se precisan en el Anexo No. 1 del presente Contrato.

I.4. Cuenta con los recursos presupuestales necesarios para cubrir el monto de este contrato, de conformidad con el Oficio QCW.3.1/SP/000/2017 de fecha XX de XX de 2017 denominado Suficiencia Presupuestaria, emitido por la Dirección de Programación y Presupuesto de la Coordinación General de Administración, por un monto total de \$\*\*\*\*\* (\*\*\*\*\* PESOS 00/100 M.N.) para lo cual se ha señalado la Partida Presupuestal Número 33301.- "SERVICIOS DE DESARROLLO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS" de su Presupuesto de Egresos.

**I.5.** Que para los efectos legales que se deriven del presente contrato, señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos el ubicado en la Avenida Presidente Masaryk Número 214, Primer Piso, Colonia Bosque de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, México, Ciudad de México, Código Postal 11580.

**I.6.** Que el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica seleccionado para la celebración del presente contrato, se sustenta en lo dispuesto por los Artículos 25 primer, segundo y tercer párrafos, 26 Fracción I, 26BIS, fracción II, 28, fracción I, 29, 30, 33, 33BIS, 36 y 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los correlativos de su Reglamento.

**I.7.** Que está inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes, según cédula de identificación fiscal con clave número CNV060628PW6, expedida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

**II.** De "EL PROVEEDOR", por conducto de su representante, que:

**II.1.** Es una **XXXXXXXXXX** legalmente constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, según consta en el testimonio de la Póliza XX, de fecha XX de XX de XX, otorgada ante la fe del Licenciado XXXXXXXXXXXX, Corredor Público No. XX del XXXXXXXX, inscrita en la sección de comercio del Registro Público de la Propiedad de XXXXXXXX, bajo el folio mercantil número XXXXXXXX de fecha X de XXX de XXX, bajo la denominación de "**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**".

**II.2.** Que su **Representante Legal** el **C. XXXXXXXXXXXXXXXX**, quien se identifica con Credencial para Votar Número **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** expedida por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, cuenta con las facultades necesarias para obligarse en los términos y condiciones del presente contrato, según consta en el testimonio Número XXXX de fecha XX de XXXXXXXX de XXXX, otorgada ante la fe del Licenciado XXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, personalidad con que se ostenta, la cual no ha terminado, no le ha sido revocada, ni en forma alguna modificada.

**II.3.** Cuenta con la experiencia, infraestructura técnica, administrativa y financiera; los recursos humanos calificados y expertos necesarios y suficientes; así como la capacidad jurídica para obligarse en los términos y condiciones del presente contrato, por lo que es patrón que reúne los requisitos a que se refiere el artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo.

**II.4.** No se encuentra en alguno de los supuestos a que se refieren la fracción XX del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**II.5.** Está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación y demás disposiciones jurídicas aplicables.

**II.6.** Que para efectos del presente contrato señala como su domicilio fiscal para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el ubicado en **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

**II.7.** Conoce plenamente el contenido y los requisitos que establecen la normatividad y disposiciones jurídicas nacionales y extranjeras aplicables en la materia de contratación, a la fecha de celebración de este instrumento, así como el contenido de sus anexos.

Expuesto lo anterior, las partes celebran el presente contrato, al tenor de las siguientes:

## CLÁUSULAS

PRIMERA. - "EL PROVEEDOR" se obliga ante la "CONAVI", a **proporcionar el "SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI"**, en los términos, condiciones y características que se señalan en el documento "Términos de Referencia" y propuesta técnica y económica del "PROVEEDOR" que se anexan al presente instrumento como Anexo No. 1. Al efecto se considerará el objeto de la presente contratación lo siguiente:

a) **"EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar el "SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI".

SEGUNDA.- En relación con lo expresado en la cláusula precedente, **"EL PROVEEDOR"** se obliga además a lo siguiente:

- a) Aportar por su cuenta todo el personal, así como todos los recursos, elementos, materiales, accesorios y equipos que se requieran para la correcta prestación del servicio.
- b) Proporcionar el servicio conforme con los procedimientos más adecuados que la técnica aconseje y, en su caso, a las indicaciones que al efecto le determine la **"CONAVI"**;
- c) Tramitar por su cuenta o contar con las licencias, permisos, autorizaciones o equivalentes que se requieran para la entrega del servicio.
- d) Entregar el servicio objeto de este contrato, auxiliándose del personal que esté debidamente capacitado y autorizado en términos de este contrato;
- e) Cumplir y vigilar que se cumpla estrictamente con las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables a la proporcionar el servicio, y en el evento de que, por incumplimiento de dichas disposiciones, se impusiere a la **"CONAVI"** alguna multa o sanción, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a cubrir, por su cuenta, el importe de éstas y a realizar de inmediato los trámites correspondientes, a fin de regularizar la situación creada;
- f) Ajustarse en la prestación del servicio, a las medidas de seguridad, horarios, días y otras especificaciones que la **"CONAVI"** determine, en caso de requerir el acceso a sus oficinas;
- g) Destinar el número suficiente de sus trabajadores y colaboradores, a efecto de que el servicio sea proporcionado con la debida oportunidad, eficiencia y seguridad, de manera que los intereses de la **"CONAVI"** queden debidamente protegidos. Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar a su personal, el equipo necesario para el debido cumplimiento de las obligaciones que para él derivan de este contrato;
- h) Atender puntualmente a las indicaciones que para la eficaz entrega del servicio reciba de la **"CONAVI"** a través de la persona o personas autorizadas al efecto. Asimismo, presentar a la **"CONAVI"**, en los términos de los anexos de este contrato, un reporte que contenga el estado que guarda la entrega del servicio, así como sus comentarios respecto a éstos;

- i) Poner en conocimiento de la "**CONAVI**", inmediatamente y en forma escrita, cualquier hecho o circunstancia que pudiera traducirse en beneficio, daño o perjuicio de los intereses de la propia "**CONAVI**" a menos que la urgencia del caso requiera hacerlo por cualquier otro medio;
- j) Conservar en el lugar o lugares que la "**CONAVI**" le indique, los instrumentos o materiales necesarios para la adecuada entrega del servicio, en caso de que así se requiera y en el entendido de que dichos instrumentos serán guardados bajo la exclusiva responsabilidad de "**EL PROVEEDOR**";
- k) Guardar estricta confidencialidad y/o reserva sobre la entrega del servicio, asumiendo la responsabilidad que por daños y perjuicios se pudiera causar a la propia "**CONAVI**" o a terceros;
- l) Responder en términos de la legislación aplicable por negligencia en la entrega del servicio, o su inadecuada ejecución;
- m) Asistir a las reuniones que la "**CONAVI**" le convoque en sus oficinas, para tal efecto "**CONAVI**" avisará oportunamente al "**EL PROVEEDOR**" la fecha y hora correspondiente;
- n) Las demás que, en su caso, se contemplen en el **Anexo No. 1** de este contrato.

TERCERA. - PLAZO DE EJECUCIÓN. - "**EL PROVEEDOR**" se obliga a iniciar el servicio de XXXXXXXXXXXX, a partir del día **XXX de XXX y hasta el día XXX de XX del año 2017**.

CUARTA. - IMPORTE TOTAL DE EL SERVICIO. - Los importes que la "**CONAVI**" en términos de este contrato cubrirá a "**EL PROVEEDOR**" por la entrega de EL SERVICIO objeto del presente contrato, serán los siguientes:

- PARTIDA. - SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI. Un importe por la cantidad de \$\*\*\*\*\* (\*\*\*\*\* Pesos 00/100 M.N.), **el precio** es fijo e incluye todos los gastos que se originen como consecuencia de la **prestación del servicio** objeto de este contrato, por lo que "**EL PROVEEDOR**" no tendrá derecho a mayor retribución por éste o algún otro concepto.

QUINTA. - FORMA, LUGAR Y CONDICIONES DE PAGO. - "**LA CONAVI**" efectuará el pago a que se refiere la cláusula que antecede por la **prestación** de "**EL SERVICIO**", la cantidad que resulte aplicable a "**EL SERVICIO**" que hayan sido entregados, en el mes calendario correspondiente, siempre y cuando estos hayan sido entregados a entera satisfacción de "**LA CONAVI**", de conformidad de la siguiente forma:

**El pago se realizará dentro de los 20 días naturales posteriores a la aceptación de la factura, previa revisión y aceptación de "EL SERVICIO" en términos del periodo, mediante transferencia electrónica a "EL PROVEEDOR".**

La cantidad que resulte será cubierta a "**EL PROVEEDOR**" por mensualidades vencidas del **SERVICIO**, que efectivamente fueron prestados y entregados en ese período, dentro de los veinte días posteriores a la presentación de la factura de "**EL PROVEEDOR**", siempre y cuando resulten procedentes y la documentación de "**EL PROVEEDOR**" se haya presentado completa y correcta.

"**LAS PARTES**" convienen en que dentro del pago por "**EL SERVICIO**" prestado, en los términos de esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que "**EL PROVEEDOR**"

tuviere que efectuar para la debida realización de la materia de este contrato y sus anexos, por lo que no tendrá derecho a recibir ninguna otra cantidad por concepto de gastos o expensas; acordándose que el monto de contratación será fijo durante toda la vigencia del contrato, por lo que no podrá sufrir ajuste alguno este instrumento.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no entregue "EL SERVICIO" materia del contrato conforme con lo previsto en este instrumento, y sin perjuicio de las sanciones expresadas en el mismo, la "CONAVI" podrá ordenar su reposición o corrección inmediata, misma que "EL PROVEEDOR" hará por su cuenta sin que tenga derecho a retribución por ello.

"LA CONAVI" efectuará el pago de conformidad a lo establecido en el Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos relativos al Funcionamiento, Organización y Requerimientos de Operación del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF), a través de la Tesorería de la Federación, mediante transferencias electrónicas de recursos a la cuenta bancaria señalada para tal efecto por "EL PROVEEDOR", y de conformidad con las cantidades señaladas en los párrafos que anteceden, dentro de los plazos establecidos por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y una vez cumplidos los requisitos siguientes:

- A) Se acredite lo establecido en la cláusula Sexta del presente contrato, mediante la entrega del oficio de aceptación de los "**EL SERVICIO**" a que la misma se refiere, y
- B) La entrega y aceptación de la Coordinación General de Administración de la "**CONAVI**", de la correspondiente factura de "**EL PROVEEDOR**".

"LAS PARTES" están de acuerdo en que cuando alguno de los entregables o del servicio que "EL PROVEEDOR" preste o entregue, no cumpla con lo establecido en el Anexo No. 1 del presente instrumento, la "CONAVI" retendrá los pagos, hasta su completa satisfacción, en cuyo caso no existirá responsabilidad alguna para ésta.

Los impuestos que se deriven del pago, serán cubiertos por cada una de las partes, según corresponda de acuerdo a las disposiciones legales vigentes aplicables en la materia.

Para el caso de que se presenten pagos en exceso o se determine la rescisión del contrato, se estará a lo dispuesto en el artículo 51 párrafos tercero y cuarto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**SEXTA. - ENTREGA, VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE EL SERVICIO.** - "EL PROVEEDOR" se compromete a entregar **el servicio**, a la COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN a través de la SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS de la "CONAVI", en el domicilio señalado en el apartado de Declaraciones, en los términos establecidos en el Anexo No. 1 para su verificación y, en su caso, aceptación.

Prevía verificación de que **el servicio** y los entregables fueron prestados y entregados a la "CONAVI" a través de la unidad administrativa citada en el párrafo anterior, emitirá, en su caso, la constancia de recibo y la aceptación del **servicio** para efectos de procedencia del pago correspondiente.

**SÉPTIMA.- GARANTÍA.-** Para garantizar el fiel y exacto cumplimiento del presente contrato en cualquiera de sus partes, así como de todas y cada una de las obligaciones derivadas del mismo, "EL PROVEEDOR" entregará a la "CONAVI", dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la

fecha en que se suscriba el presente contrato, póliza de fianza en moneda nacional por la cantidad que constituye el 10% (diez por ciento) del importe total previsto en la cláusula Cuarta de este contrato, sin incluir el importe del Impuesto al Valor Agregado, que garantice a ésta el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que, "EL PROVEEDOR" asume con motivo del presente contrato, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad del **servicio**; la correcta y puntual entrega de los mismos; la devolución de las cantidades que la "CONAVI" le haya cubierto a "EL PROVEEDOR", así como el reembolso por parte de "EL PROVEEDOR" a la "CONAVI" de los gastos en que incurra ésta en caso de que sea rechazado parte o la totalidad del **servicio** por no cumplir con las cantidades, características y especificaciones que se contienen en el Anexo No. 1, de este contrato; el pago de las cantidades que resulten conforme con lo pactado en las cláusulas de este contrato, en especial las que se establecen en sus cláusulas Cuarta, Quinta y Décima Segunda; el pago de la cantidad derivada de los defectos o vicios ocultos del **servicio** o de cualquier otra responsabilidad en que "EL PROVEEDOR" hubiere incurrido; así como el exacto cumplimiento de las demás obligaciones consecuentes a lo aquí convenido, a la buena fe, al uso o a la ley. Dicha póliza estará en vigor hasta 90 días naturales después de que la "CONAVI" acepte la totalidad del **servicio**, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente y para su cancelación se requerirá la autorización previa y por escrito de la "CONAVI".

Dicha póliza de fianza deberá ser expedida por institución autorizada conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, utilizando el formato que se le entregará a "EL PROVEEDOR" para tal fin.

En el supuesto de que las partes convengan prórrogas o esperas a "EL PROVEEDOR" para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, "EL PROVEEDOR" deberá obtener la modificación de la fianza, por el importe del incremento o modificación correspondiente, de conformidad con lo señalado en la fracción II del artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

LAS PARTES convienen en que el pago por la entrega del **servicio**, queda condicionado a que "EL PROVEEDOR" entregue la garantía correspondiente.

**EL "PROVEEDOR"** deberá solicitar por escrito la devolución de la fianza una vez concluido **"EL CONTRATO"** y se haya elaborado al Acta Entrega Recepción.

OCTAVA. - SUPERVISIÓN DE LA ENTREGA DE EL SERVICIO. - LA "CONAVI" a través de la SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS, tendrá el derecho de inspeccionar y supervisar en todo tiempo la entrega de el servicio y de dar a **"EL PROVEEDOR"** las instrucciones que estime pertinentes relacionadas con su entrega. Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a otorgar toda clase de facilidades y ayuda a los servidores públicos adscritos a la **SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS** para que puedan llevar a cabo la inspección y supervisión de que se trata.

Conforme a lo previsto en el párrafo que antecede, **"EL PROVEEDOR"** se obliga desde ahora a atender todas las observaciones o instrucciones que le hiciere la " **CONAVI**" y en el caso de que adujera alguna razón técnica o jurídica para no hacerlo, deberá ponerla a la consideración de la **"CONAVI"**, mediante comunicación escrita, a fin de que ésta resuelva en definitiva.

NOVENA. - MODIFICACIONES. - Ambas partes acuerdan en iniciar la entrega del **servicio** a partir de la fecha de firma de este instrumento, conforme con los términos y condiciones establecidos en el presente contrato y sus anexos, y a terminar la entrega a más tardar el XX de XXXXXX de 2017.

Sin embargo, LAS PARTES, previo al vencimiento de la fecha de cumplimiento y a sus ampliaciones o prórrogas a solicitud expresa de "EL PROVEEDOR", por caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a la "CONAVI", podrán modificar el contrato a efecto de ampliar la vigencia del mismo. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio relativo observando en lo conducente lo establecido por el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y no procederá la aplicación de penas convencionales.

Durante la vigencia pactada y, en su caso, durante la ampliación o ampliaciones así como a su prórroga o prórrogas que al efecto se convengan, la "CONAVI" podrá dar por terminado anticipadamente este contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo, entre otras causas, cuando no cuente con la autorización de la partida presupuestal correspondiente en términos de las disposiciones legales aplicables, mediante simple aviso escrito que dé a "EL PROVEEDOR" por lo menos con 10 días naturales de anticipación a la fecha respectiva.

DÉCIMA. - INFORMACIÓN. - "EL PROVEEDOR" se obliga a dar información a la "CONAVI", sobre cualquier hecho o circunstancia que, en razón de "EL SERVICIO", sea de su conocimiento y que pueda beneficiar a "LA CONAVI" o evitarle un perjuicio.

DÉCIMA PRIMERA.- DERECHOS INHERENTES A LA PROPIEDAD INTELECTUAL.- "**LAS PARTES**" convienen en que los derechos inherentes a la propiedad intelectual que se deriven de la prestación de "**LOS SERVICIOS**", se constituirán a favor de la "**CONAVI**" en términos de las disposiciones legales aplicables.

DÉCIMA SEGUNDA. - PENAS CONVENCIONALES. - En caso de atraso en los plazos pactados para la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido el presente contrato y el anexo no. 1, por causas imputables a "**EL PROVEEDOR**", "**LA CONAVI**" aplicará una pena del 1% (uno por ciento) por cada día hábil de atraso, sobre el importe del servicio no entregados en las fechas establecidas, sin incluir el IVA. Dicha pena no podrá rebasar el 10% del monto total del contrato antes del IVA.

Esta pena se aplicará como máximo durante 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha acordada para la entrega del servicio y se aplicará de manera directa al pago de la factura que corresponda; después de este plazo "**LA CONAVI**" podrá rescindir el contrato y/o aplicar la fianza de cumplimiento.

DÉCIMA TERCERA.- RESCISIÓN.- En caso de que "EL PROVEEDOR" incumpla con alguna de las obligaciones contempladas en este contrato y en sus anexos o en caso de que lleve a cabo cualquier acto que vaya en contra o en detrimento de los derechos e intereses de la "CONAVI" respecto de los asuntos encomendados por la misma para la prestación de "EL SERVICIO", así como con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones jurídicas aplicables, la "CONAVI" podrá rescindir administrativamente el presente contrato.

DÉCIMA CUARTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.- Ambas partes convienen que, para los efectos de lo estipulado en la cláusula Décima Segunda de este contrato, la "CONAVI" podrá determinar la rescisión de este contrato en términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, sujetándose al procedimiento de rescisión previsto en dicho precepto, acordando las partes que la rescisión del presente contrato que, en su caso derive,

será de pleno derecho y en forma administrativa, sin necesidad de declaración judicial alguna, la cual sí será necesaria para el caso de que sea "EL PROVEEDOR" el que promueva la rescisión de la relación contractual.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se entregan **el servicio**, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de la "CONAVI" de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando en su caso, las penas convencionales correspondientes.

**DÉCIMA QUINTA. - SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.** - Si durante la vigencia del contrato se presenta caso fortuito o fuerza mayor, la "CONAVI" podrá determinar la suspensión de la entrega del **servicio**, lo que bastará sea comunicado por escrito a "EL PROVEEDOR", procediendo la "CONAVI" al pago del **servicio** entregados; si concluido el plazo persistieran las causas que dieron origen a la suspensión, la "CONAVI" podrá dar por terminada anticipadamente la relación contractual.

En caso de una suspensión que obedezca a causas imputables a la "CONAVI", esta deberá rembolsar además de lo señalado en el párrafo anterior, los gastos no recuperables que haya erogado "EL PROVEEDOR" durante el tiempo de la suspensión, siempre y cuando se encuentren debidamente comprobados y se relacionen directamente con el objeto del contrato, previa aprobación por escrito de la "CONAVI".

**DÉCIMA SEXTA.- ANEXOS Y COMUNICACIONES.-** Los anexos que se mencionan en este contrato, debidamente identificados con la firma de las partes se agregan a este instrumento como parte integrante del mismo. Asimismo, las partes se obligan a firmar todas y cada una de las páginas de este contrato y sus anexos.

Las Partes convienen que en el evento de que alguno o algunos de los términos y condiciones estipulados en las cláusulas de este contrato difieran o existiera cualquier discrepancia con los términos y condiciones previstos en los anexos a que se refiere el párrafo precedente, prevalecerán las primeras sobre los segundos, para todos los efectos legales correspondientes.

Adicionalmente, las Partes convienen en que las comunicaciones que se crucen, relativas al presente contrato, deberán dirigirse por escrito a las personas y domicilios siguientes, en el entendido de que dichas comunicaciones deberán ser suscritas por personal con facultades suficientes para tratar la materia a que se refieran:

Por parte de "EL PROVEEDOR" a la "CONAVI":

A la atención de la SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS, con domicilio en Avenida Presidente Masaryk Número 214, Planta baja, Colonia Bosque de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, México, Distrito Federal, Código Postal 11580, el ING. MARCO ANTONIO RODRÍGUEZ VARGAS de la "CONAVI", será el servidor público encargado de administrar y vigilar el cumplimiento de este contrato.

Por parte de la "CONAVI" a "EL PROVEEDOR":

A la atención de XXXXXXXXXXXXXXXX, con domicilio en XXXXXXXXXXXXXXXX.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- CESIÓN DE DERECHOS.-** "EL PROVEEDOR" no podrá ceder los derechos y

obligaciones derivados del presente contrato, en forma parcial o total, a favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con el consentimiento previo y por escrito de la "CONAVI".

Sin perjuicio de lo estipulado en el párrafo anterior, "CONAVI" manifiesta desde ahora su conformidad para que "EL PROVEEDOR", únicamente pueda ceder sus derechos de cobro a favor de un Intermediario Financiero mediante operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico en el programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

DÉCIMA OCTAVA. - RESPONSABILIDADES. - "EL PROVEEDOR" se hace responsable ante la "CONAVI" de la conducta y eficiencia de la persona que, en su caso, destine para la entrega de **el servicio**. Igualmente, en el evento de que "EL PROVEEDOR" no cumpla con alguna de las obligaciones a su cargo en virtud de este contrato, del uso, de la buena fe o de la ley le son atribuibles, será responsable de los daños y perjuicios que su incumplimiento cause a la "CONAVI" o a terceros. Sin perjuicio de lo anterior, la "CONAVI" podrá rescindir administrativamente este contrato sin responsabilidad alguna a su cargo, o bien, exigir su cumplimiento haciendo en su caso efectiva la pena convencional respectiva en términos de la cláusula Décima Segunda del presente contrato.

Las partes convienen en que la "CONAVI" podrá exigir el cumplimiento de este contrato a "EL PROVEEDOR" conforme con lo expresado en esta cláusula, y en el evento de que continuarán los incumplimientos, podrá rescindir administrativamente este instrumento, sin perjuicio de hacer efectiva la garantía otorgada, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula Séptima de este contrato.

En el evento de que "EL PROVEEDOR" hubiere faltado a la verdad en relación con lo expresado en el inciso II.3 de la declaración II de este contrato, la "CONAVI" dará por rescindido administrativamente este contrato, en la forma convenida en el mismo.

Asimismo, "EL PROVEEDOR" se constituye, por su carácter de patrón, en responsable único de las relaciones entre él y las personas que destine en la entrega de **el servicio**, además de las dificultades o conflictos que pudieran surgir entre él y dichas personas o de estas últimas entre sí. También será responsable de los accidentes que se originen con motivo de la entrega de **el servicio** y responderá, asimismo, de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a la "CONAVI" o a terceros, así como por cualquier responsabilidad o reclamación civil, mercantil, penal, profesional o de cualquier otra índole, con motivo o como consecuencia de la prestación u omisión en la entrega de **el servicio**, si el accidente es imputable a la persona o personas que destine "EL PROVEEDOR" para la entrega de **el servicio**, liberando a la "CONAVI" de cualquier responsabilidad al respecto.

"EL PROVEEDOR", por su carácter de patrón para con sus trabajadores, se encargará de delimitar legalmente que en ningún caso se deberá tomar a la "CONAVI" como patrón sustituto, obligándose desde este momento a que, si por alguna razón se le llegare a fincar alguna responsabilidad a la "CONAVI" por ese concepto, "EL PROVEEDOR" le reembolsará a la "CONAVI" cualquier gasto en que, por tal motivo, incurriere ésta.

DÉCIMA NOVENA. - CONFIDENCIALIDAD. - "EL PROVEEDOR" se obliga a guardar estricta confidencialidad del resultado de la entrega del **servicio**, y a no proporcionar ni divulgar datos o

informes inherentes a ellos.

"EL PROVEEDOR" reconoce que la información y documentación que la "CONAVI" le proporcione, son propiedad de la "CONAVI" y tienen carácter confidencial y/o reservado; por tal razón, "EL PROVEEDOR" se obliga a guardar y mantener en absoluta confidencialidad toda la información, tangible e intangible, que llegara a obtener referente a la "CONAVI", a sus clientes, proveedores o cualquier otro tercero para la entrega **el servicio**, así como los resultados y/o productos derivados de su uso. Por lo que deberá mantener para sí y su personal, el secreto profesional a que está obligado "EL PROVEEDOR" por el desarrollo de las actividades encomendadas.

VIGÉSIMA. - PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.- "EL PROVEEDOR" se obliga a defender a la "CONAVI", sin cargo alguno para ésta, de las reclamaciones de terceros basadas en que **el servicio** o la entrega de éstos, constituyen trasgresión a algún derecho de autor, o bien, invasión u otra trasgresión a alguna patente, marca, licencia, o que viola registro de derechos, o cualquiera otro relativo a la propiedad intelectual, siempre y cuando la "CONAVI" le dé aviso por escrito de tales reclamaciones en un plazo no mayor de cinco días hábiles bancarios contados a partir del día siguiente en que se hubiere practicado el emplazamiento o notificación. Asimismo, en ese plazo la "CONAVI" deberá entregar la información y asistencia del caso o establecer las causas por las cuales esté impedida de proporcionarlas. En este mismo supuesto, la "CONAVI" se obliga a efectuar las gestiones necesarias a fin de que "EL PROVEEDOR" pueda representarla en el proceso o procedimiento respectivo.

En el caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de la "CONAVI", con o sin intervención de "EL PROVEEDOR", este último se obliga a pagar las sumas a que sea condenada la "CONAVI", o las cantidades que se deriven del arreglo que se tuviere con el tercero, pero no será responsable por ninguna cantidad derivada de compromisos contraídos por el citado arreglo si ésta no cuenta con el previo consentimiento de "EL PROVEEDOR" dado por escrito, el cual deberá otorgarse invariablemente dentro de los cinco días posteriores a aquel en que tenga conocimiento del pretendido arreglo.

En todo caso, "**EL PROVEEDOR**" se obliga a tomar las medidas necesarias para que la "**CONAVI**" continúe recibiendo el servicio en los plazos y condiciones convenidos.

VIGÉSIMA. - LEGISLACIÓN APLICABLE. - Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para la ejecución de la entrega del **servicio**, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como al Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles.

VIGÉSIMA PRIMERA.- CONCILIACIÓN POR DESAVENENCIAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.- Será opcional para la "**CONAVI**" y para "**EL PROVEEDOR**" que, en caso de presentarse desavenencias derivadas del cumplimiento en la prestación de "**LOS SERVICIOS**" contratados, acudan a substanciar el procedimiento de conciliación previsto en los artículos 77, 78 y 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), así como en los artículos 126 a 136 de su Reglamento, mediante solicitud por escrito a la Secretaría de la Función Pública, la cual además de contener los elementos establecidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, en términos del artículo 128 del Reglamento de la LAASSP, deberá incluir lo siguiente:

- a) Hacer referencia al objeto del contrato,
  - b) Señalar la vigencia del contrato,
  - c) Indicar el monto total del contrato; y
  - d) Adjuntar copia del contrato y convenios modificatorios que en su caso existan del mismo.
- Estos instrumentos jurídicos deberán contar con las firmas de "LAS PARTES" que los suscribieron.

**VIGÉSIMA PRIMERA. - JURISDICCIÓN.** - Las partes convienen que, para la interpretación y cumplimiento judicial de este contrato, se someten a los tribunales competentes con jurisdicción en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en virtud de cualquier otro domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Leído que fue el presente contrato por quienes intervienen, lo firman de conformidad en dos ejemplares en la Ciudad de México, a los XXXXX días del mes de XXXXX del año dos mil diecisiete, conservando un ejemplar en poder de cada una de las partes.

POR LA "CONAVI"

POR "EL PROVEEDOR"

\_\_\_\_\_  
LIC. MARCELO ARREOLA GÓMEZ.

\_\_\_\_\_  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL  
SERVICIO:

REVISIÓN JURÍDICA:

SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS

COORDINADORA GENERAL DE  
ASUNTOS JURÍDICOS

\_\_\_\_\_  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

\_\_\_\_\_  
LIC. MARÍA DEL CONSUELO VELA  
MAYORGA.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN, CORRESPONDEN AL CONTRATO DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRP EN LA CONAVI NÚMERO LPN/SG/QCW.3/XXXX/2017, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA, REPRESENTADA POR EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN, LIC. MARCELO ARREOLA GÓMEZ, Y POR LA OTRA, LA PERSONA MORAL DENOMINADA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, REPRESENTADA POR EL C. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**FORMATO 6.- FORMATO RELATIVO A LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 ANTEPENULTIMO  
PARRAFO DE LA LEY**

**Comisión Nacional de Vivienda**

**Licitación Pública Nacional Electrónica No.** \_\_\_\_\_

**Nombre del Licitante:**

**Fecha:**

\_\_\_\_\_(Nombre del representante legal)\_\_\_\_ manifiesto, bajo protesta de decir verdad que mi representada (nombre de la persona que participa en la presente licitación) no se ubica en los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Nombre y firma del representante legal del licitante

(Elaborar en hoja membretada del licitante)

Nota: el presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido.

**FORMATO 7.- FORMATO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD**

**Comisión Nacional de Vivienda**

**Licitación Pública Nacional Electrónica No.** \_\_\_\_\_

**Nombre del Licitante:**

**Fecha:**

\_\_\_\_\_(nombre del representante legal) \_\_\_\_\_manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que mi representada (nombre de la persona que participa en la presente licitación) se abstendrá, por sí o a través de interpósita persona, de adoptar conductas para que los servidores públicos de la Comisión Nacional de Vivienda, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes.

Nombre y firma del representante legal del licitante

(Elaborar en hoja membretada del licitante)

Nota: el presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido.

**FORMATO 8.- FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN**

**MANIFESTACIÓN, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE LA ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES)**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ (1)  
\_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_

Presente.

Me refiero al procedimiento de \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_  
(4) \_\_\_\_\_ en el que mi representada, la empresa \_\_\_\_\_ (5) \_\_\_\_\_, participa  
a través de la siguiente proposición.

Al respecto y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 34 del Reglamento de la ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** que mi representada está constituida conforme a las leyes mexicanas, con Registro Federal de Contribuyentes \_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_, y asimismo que, considerando los criterios (sector, número total de trabajadores y ventas anuales) establecidos en el Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009, mi representada tiene un tope máximo combinado de \_\_\_\_\_ (7) \_\_\_\_\_, con base en lo cual se estratifica como una empresa \_\_\_\_\_ (8) \_\_\_\_\_

De igual forma, declaro que la presente manifestación la hago teniendo pleno conocimiento de que la omisión, simulación o presentación de información falsa, son infracciones previstas por el artículo 8 fracciones IV y VIII, sancionables en términos de lo dispuesto por el artículo 27, ambos de la Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas, y demás disposiciones aplicables.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_ (9) \_\_\_\_\_

(Elaborar en hoja membretada de la persona)

## **FO-CON-14.- ESTRATIFICACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑAS O MEDIANAS EMPRESAS (MIPYMES)**

### **Descripción**

Formato para que los licitantes manifiesten, bajo protesta de decir verdad, la estratificación que les corresponde como Mipymes, de conformidad con el Acuerdo de Estratificación de las Mipymes, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009.

### **Instructivo de llenado**

Llenar los campos conforme aplique, tomando en cuenta los rangos previstos en el Acuerdo antes mencionado.

1. Señalar la fecha de suscripción del documento
2. Anotar el nombre de la Convocante
3. Precisar el procedimiento de contratación de que se trate (licitación pública o invitación a cuando menos tres personas)
4. Indicar el número de procedimiento de contratación asignado por CompraNet
5. Anotar el nombre, razón social o denominación del licitante
6. Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante.
7. Señalar el número que resulte de la aplicación de la expresión.

Tope máximo combinado = (Trabajadores) x 10% + (Ventas anuales en millones de pesos) x 90%.  
Para tales efectos puede utilizar la calculadora MIPYME disponible en la página <http://www.comprasdegobierno.gob.mx/calculadora>.

Para el concepto "Trabajadores", utilizar el total de los trabajadores con los que cuenta la empresa a la fecha de emisión de la manifestación.

Para el concepto "ventas anuales", utilizar los datos conforme al reporte de su ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales, expresados en millones de pesos.

8. Señalar el tamaño de la empresa (Micro, Pequeña o Mediana), conforme al resultado de la operación señalada en el numeral anterior.
9. Anotar el nombre y firma del apoderado o representante legal del licitante.

**FORMATO 9.- CARTA DE RESPALDO**

CIUDAD DE MÉXICO A \_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 20\_\_

**(CARTA EN PAPEL MEMBRETADO Y FIRMA AUTÓGRAFA DEL PRODUCTOR Y/O  
FABRICANTE)**

En mi carácter de (productor y/o fabricante), de conformidad con lo indicado en la convocatoria de la presente licitación, bajo protesta de decir verdad, manifestamos a ustedes que nuestro distribuidor o comercializador autorizado a partir de esta fecha y hasta que la misma no sea cancelada, es la empresa (Nombre de la empresa participante), quien está facultada para proponer nuestro(s) producto(s), así mismo, manifestamos bajo protesta de decir verdad que conocemos y cumplimos con lo señalado en los documentos denominados en el inciso (A) y que garantizamos el abasto para cubrir las necesidades de la presente licitación en caso de ser adjudicado nuestro distribuidor o comercializador tanto en cantidad como en calidad de los productos propuestos en el inciso (B).

**A)** Norma Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas y a falta de éstas, las Normas Internacionales, Normas de referencia y especificaciones aplicable, de conformidad con lo establecido en los artículos 55 y 67 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

**B)** Nuestro(s) producto(s) son: (Incluir Breve descripción de los productos ofertados:

\_\_\_\_\_  
Nos comprometemos a respaldar a nuestro distribuidor o comercializador en cualquier contrato que esté vigente, hasta su total terminación.

**I. PERSONA FÍSICA**

Nombre \_\_\_\_\_ R.F.C. \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_ domicilio \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_

**II. PERSONA MORAL**

En mi carácter de (representante legal, apoderado especial o general) de la empresa (nombre o razón social) R.F.C. \_\_\_\_\_ con domicilio en \_\_\_\_\_

**PROTESTO LO NECESARIO**

Nombre, Cargo y Firma de Representante  
Legal del Proveedor del Licitante.

Este formato deberá de ir acompañado por la copia del poder notarial para actos de administración y copia de la identificación oficial de quien firma.

**FORMATO 10.- FORMATO DE NACIONALIDAD MEXICANA**

**Comisión Nacional de Vivienda**

**Licitación Pública Nacional Electrónica No. \_\_\_\_\_**

**Nombre del Licitante:**

**Fecha:**

\_\_\_\_\_ (nombre del o la representante legal), manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que mi representada (nombre de la persona que participa en la presente licitación), es de nacionalidad mexicana.

**(Nombre y firma del representante legal)**

**(Elaborar en hoja membretada de la persona)**

**Nota: el presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido.**

**FORMATO 11.- FORMATO DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS**

**Comisión Nacional de Vivienda**

**Licitación Pública Nacional Electrónica No.** \_\_\_\_\_

**Nombre del Licitante:**

**Fecha:**

Con fundamento en el artículo 31 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los licitantes deberán presentar por escrito en papel membretado, bajo protesta de decir verdad y firmado por su representante legal, que la prestación del servicio ofertado se realizará conforme las normas oficiales mexicanas vigentes, las normas mexicanas y a falta de éstas, las normas internacionales, o en su caso, las normas de referencia, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 53 y 55 de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.

Específicamente deberán cumplir con las Normas Oficiales siguientes:

| No. | Clave | Fecha | Descripción |
|-----|-------|-------|-------------|
| 1   |       |       |             |
| 2   |       |       |             |
| 3   |       |       |             |
| 4   |       |       |             |
| 5   |       |       |             |
| 6   |       |       |             |

**(Nombre y firma del representante legal)**

**(Elaborar en hoja membretada de la persona)**

**Nota:** el presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido.

## FORMATO 12.- SOLICITUD DE AFILIACIÓN A CADENAS PRODUCTIVAS

### (SOLO APLICA PARA EL LICITANTE ADJUDICADO)

#### ¿Cadenas Productivas?

Es un programa que promueve el desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas, a través de otorgarle a los proveedores afiliados liquidez sobre sus cuentas por cobrar derivadas de la proveeduría de bienes ó servicios, contribuyendo así a dar mayor certidumbre, transparencia y eficiencia en los pagos, así como financiamiento, capacitación y asistencia técnica.

#### ¿Afiliarse?

Afiliarse a Cadenas Productivas no tiene ningún costo, consiste en la entrega de un expediente, hecho que se realiza una sola vez independientemente de que usted sea proveedor de una o más Dependencias o Entidades de la Administración Pública Federal.

Una vez afiliado, recibirá una clave de consulta para el Sistema de Cadenas Productivas que corre en internet. A través de Cadenas Productivas podrá consultar la fecha programada de sus cuentas por cobrar, a fin de contar con la opción de realizar el cobro de manera anticipada, permitiendo con ello planear de manera eficiente sus flujos de efectivo, realizar compras de oportunidad ó cumplir con sus compromisos.

#### Cadenas Productivas ofrece:

- Adelantar el cobro de las facturas mediante el *descuento electrónico*
  - Obtener liquidez para realizar más negocios
  - Mejorar la eficiencia del capital de trabajo
  - Agilizar y reducir los costos de cobranza
- Realizar las transacciones desde la empresa en un sistema amigable y sencillo, [www.nafin.com.mx](http://www.nafin.com.mx)
- Realizar en caso necesario, operaciones vía telefónica a través del Call Center 50 89 61 07 y 01800 NAFINSA (62 34 672)
- Acceder a capacitación y asistencia técnica gratuita
- Recibir información
- Formar parte del *Directorio de compras del Gobierno Federal*

#### Características descuento ó factoraje electrónico:

- Anticipar la totalidad de su cuenta por cobrar (documento)
- Descuento aplicable a tasas preferenciales
- Sin garantías, ni otros costos ó comisiones adicionales
- Contar con la disposición de los recursos en un plazo no mayor a 24 hrs, en forma electrónica y eligiendo al intermediario financiero de su preferencia

### DIRECTORIO DE COMPRAS DEL GOBIERNO FEDERAL

#### ¿Qué es el directorio de compras?

Es una base de información de empresas como la suya que venden o desean vender a todas las Dependencias y Entidades del Gobierno Federal. A través de esta herramienta los compradores del Gobierno Federal tendrán acceso a la información de los productos y servicios que su empresa ofrece para la adquisición de bienes y contratación de servicios.

Recibirá boletines electrónicos con los requerimientos de las Dependencias y Entidades que requieren sus productos y/o servicios para que de un modo ágil, sencillo y transparente pueda enviar sus cotizaciones.

#### **Dudas y comentarios vía telefónica,**

Llámenos al teléfono 5089 6107 ó al 01 800 NAFINSA (62 34 672) de Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs.  
Dirección Oficina Matriz de Nacional Financiera S.N.C., Av. Insurgentes Sur 1971 – Col Guadalupe Inn – 01020, México, D.F.

#### LISTA DE DOCUMENTOS PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE AFILIACIÓN AL PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS

- 1.- **Carta Requerimiento de Afiliación.**

- Debidamente firmada por el área usuaria compradora
- 2.- **\*\*Copia simple del Acta Constitutiva (Escritura con la que se constituye o crea la empresa).**
  - Esta escritura debe estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio.
  - Debe anexarse completa y legible en todas las hojas.
- 3.- **\*\*Copia simple de la Escritura de Reformas (modificaciones a los estatutos de la empresa)**
  - Cambios de razón social, fusiones, cambios de administración, etc.,
  - Estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.
  - Completa y legible en todas las hojas.
- 4.- **\*\*Copia simple de la escritura pública mediante la cual se haga constar los Poderes y Facultades del Representante Legal para Actos de Dominio.**
  - Esta escritura debe estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio.
  - Debe anexarse completa y legible en todas las hojas.
- 5.- **Comprobante de domicilio Fiscal**
  - Vigencia no mayor a 2 meses
  - Comprobante de domicilio oficial (Recibo de agua, Luz, Teléfono fijo, predio)
  - Debe estar a nombre de la empresa, en caso de no ser así, adjuntar contrato de arrendamiento, comodato.
- 6.- **Identificación Oficial Vigente del (los) representante(es) legal(es), con actos de dominio**
  - Credencial de elector; pasaporte vigente ó FM2 (para extranjeros)
  - La firma deberá coincidir con la del convenio
- 7.- **Alta en Hacienda y sus modificaciones**
  - Formato R-1 ó R-2 en caso de haber cambios de situación fiscal (razón social o domicilio fiscal)
  - En caso de no tener las actualizaciones, pondrán obtenerlas de la página del SAT.
- 8.- **Cédula del Registro Federal de Contribuyentes (RFC, Hoja Azul)**
- 9.- **Estado de Cuenta Bancario donde se depositaran los recursos**
  - Sucursal, plaza, CLABE interbancaria
  - Vigencia no mayor a 2 meses
  - Estado de cuenta que emite la Institución Financiera y llega su domicilio.

La documentación arriba descrita, es necesaria para que la promotoría genere los contratos que le permitirán terminar el proceso de afiliación una vez firmados, los cuales constituyen una parte fundamental del expediente:

- A) **Contrato de descuento automático Cadenas Productivas**
- Firmado por el representante legal con poderes de dominio.
  - convenios con firmas originales

- B) **Contratos Originales de cada Intermediario Financiero.**
- Firmado por el representante legal con poderes de dominio.

**(\*\* Únicamente, para personas Morales)**

Usted podrá contactarse con la Promotoría que va a afiliarlo llamando al 01-800- NAFINSA (01-800-6234672) ó al 50-89-61-07; ó acudir a las oficinas de Nacional Financiera en:  
Av. Insurgentes Sur no. 1971, Col Guadalupe Inn, C.P. 01020, Delegación Álvaro Obregón, en el Edificio Anexo, nivel Jardín, área de Atención a Clientes.

**FORMATO 13.- ENCUESTA DE TRANSPARENCIA**

**ENCUESTA DE TRANSPARENCIA DEL PROCEDIMIENTO  
DE LICITACION PUBLICA NACIONAL O INVITACION NACIONAL A CUANDO MENOS TRES  
PERSONAS (SEGÚN CORRESPONDA)**

**No. de Licitación Pública Nacional o de Invitación:**

**Para la contratación del servicio de:**

**Nombre de la persona física o moral (optativo):**

**INSTRUCCIONES: FAVOR DE CALIFICAR LOS SUPUESTOS PLANTEADOS EN LA ENCUESTA CON  
UNA " X ", SEGÚN CONSIDERE:**

| NO. | EVENTO                                                  | SUPUESTOS                                                                                                                                                 | CALIFICACIÓN                |                  |            |                          |
|-----|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|------------|--------------------------|
|     |                                                         |                                                                                                                                                           | Totalmente en<br>desacuerdo | En<br>desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
| 1   | <b>JUNTA DE<br/>ACLARACIONES</b>                        | EL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA ES CLARO PARA EL SERVICIO QUE SE PRETENDE CONTRATAR.                                                                      |                             |                  |            |                          |
| 2   |                                                         | LAS PREGUNTAS TÉCNICAS EFECTUADAS EN EL EVENTO, SE CONTESTARON CON SATISFACCIÓN.                                                                          |                             |                  |            |                          |
| 3   | <b>PRESENTACIÓN<br/>Y APERTURA DE<br/>PROPOSICIONES</b> | EL EVENTO SE DESARROLLÓ CON OPORTUNIDAD                                                                                                                   |                             |                  |            |                          |
| 4   | <b>DICTAMEN DE<br/>FALLO</b>                            | EL DICTAMEN DE FALLO FUE EMITIDO CONFORME A LA CONVOCATORIA Y JUNTA DE ACLARACIONES DEL PROCEDIMIENTO.                                                    |                             |                  |            |                          |
| 5   | <b>FALLO</b>                                            | EN EL FALLO SE ESPECIFICARON LOS MOTIVOS Y EL FUNDAMENTO QUE SUSTENTA LA DETERMINACIÓN DE LOS LICITANTES ADJUDICADOS Y LOS QUE NO RESULTARON ADJUDICADOS. |                             |                  |            |                          |
| 6   | <b>GENERALES</b>                                        | EL ACCESO AL LUGAR DE LOS EVENTOS FUE EXPEDITO.                                                                                                           |                             |                  |            |                          |
| 7   |                                                         | TODOS LOS EVENTOS DIERON INICIO EN EL TIEMPO ESTABLECIDO.                                                                                                 |                             |                  |            |                          |
| 8   |                                                         | EL TRATO QUE ME DIERON LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SEDESOL DURANTE EL PROCEDIMIENTO FUE RESPETUOSA Y AMABLE.                                            |                             |                  |            |                          |
| 9   |                                                         | VOLVERÍA A PARTICIPAR EN OTRO PROCEDIMIENTO QUE EMITA LA SEDESOL.                                                                                         |                             |                  |            |                          |
| 10  |                                                         | EL PROCEDIMIENTO SE DESARROLLÓ CON TRANSPARENCIA.                                                                                                         |                             |                  |            |                          |

**Si usted desea agregar algún comentario respecto al procedimiento de Licitación pública nacional electrónica, favor de anotarlo en el siguiente cuadro.**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**FECHA:**

**FIRMA**

\_\_\_\_\_