

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (en lo sucesivo el Infonavit o Instituto), en cumplimiento de las Políticas y Lineamientos Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes y Contratación de Servicios del Infonavit, a través de la Gerencia de Adquisiciones ubicada en Barranca del Muerto Núm. 280, 4º piso, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Ciudad de México, invita a participar a todos los interesados en el presente Sondeo de Mercado, de conformidad con las siguientes:

Bases de Adquisición de la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 25/GA/2016-53700		
Servicios de Tecnologías de Información Especializados para llevar a cabo los servicios de soporte y optimizaciones, y proyectos específicos en los Sistemas y Componentes del Producto de Software SAP Business Suite, así como en los Sistemas Legados NO SAP del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT o el Instituto), conforme a las características descritas en el Anexo 1.		
Partidas:		
Partida 1.-Soporte y Optimización Plataforma SAP		
Partida 2.-Proyectos específicos Plataforma SAP		
Partida 3.- Soporte y Optimización Sistemas Legados NO SAP		
Partida 4.- Proyectos específicos Plataforma Sistemas Legados NO SAP		
La asignación de los servicios será asignada por partida a proveedores diferentes.		
Referencia	Actividades	Desarrollo
1	Publicación de Bases de Adquisición	09 de diciembre de 2016
2	Envío de preguntas por parte de los proveedores	Desde el día de publicación de las Bases y todo el día del 16 de diciembre de 2016 Al correo electrónico: mtsaldana@infonavit.org.mx
3	Acto de Aclaraciones	23 de diciembre de 2016 a las 10:30 horas, en la Sala de Juntas de la Gerencia de Adquisiciones ubicada en la calle de Gustavo E. Campa 60, Col. Guadalupe Inn. C.P. 01020 Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México.
4	Publicación del Acta de Aclaraciones	23 de diciembre de 2016
5	Primera Etapa: - Presentación de Propuesta Técnica y Económica por parte de los proveedores - Apertura Técnica	29 de diciembre de 2016 a las 10:30 horas, en la Sala de Juntas de la Gerencia de Adquisiciones ubicada en la calle de Gustavo E. Campa 60, Col. Guadalupe Inn. C.P. 01020 Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México. Los proveedores participantes se deberán presentar de 10:00 a 10:20 horas, a fin de registrarse y hacer entrega de sus propuestas, después de este horario no se recibirá propuesta alguna del participante que llegue con retraso. <u>A las 10:30 horas, se cerrará la puerta.</u>
6	Segunda Etapa: - Dictamen Técnico - Apertura	06 de enero de 2016 a las 10:30 horas hora del centro-, en la Sala de Juntas de la Gerencia de Adquisiciones ubicada en la calle de Gustavo E. Campa 60, Col. Guadalupe Inn.

	Económica	C.P. 01020 Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México.
7	Información general Confirmación de participación	Cualquier asunto relacionado con este proceso deberán comunicarse con Lourdes Torres Saldaña Tel. 5322-66-00 Ext. 097033 Correo electrónico: mtsaldana@infonavit.org.mx

I. Publicación de Bases de Adquisición

Las presentes Bases podrán consultarse en el Sitio de Internet del Infonavit, en la fecha señalada en la referencia 1 de las Bases, seleccionando el número de licitación de este Sondeo de Mercado, en la dirección siguiente:

www.infonavit.org.mx (EL INSTITUTO-LICITACIONES PÚBLICAS)

II. Modificaciones a las Bases de Adquisición

Las Bases de Adquisición podrán ser modificadas en virtud de las preguntas y respuestas que se formulen por los proveedores participantes o por adiciones o precisiones que el área usuaria realice a las mismas, las cuales quedarán asentadas en el acta que se levante con motivo de la junta de aclaración de bases, la cual pasa a formar parte integrante de las Bases de Adquisición

Dichas modificaciones deberán ser consideradas para la elaboración de la propuesta técnica y económica.

El Acta de Aclaraciones será publicada en el Sitio de Internet de Infonavit, en la fecha señalada en la referencia 4 de las bases.

III. Envío de preguntas por parte de los proveedores

Los proveedores enviarán sus preguntas, especificando el numeral que la origina, en la fecha, hora y correo electrónico señalados en la referencia 2 de las bases.

Utilizar formato Word versiones del 2003 y posteriores, no enviar como imagen y no usar formato PDF.

Las preguntas que sean enviadas posteriores a la fecha y hora establecida, así como las enviadas como imagen y formato PDF, no se les darán respuesta ni se asentarán en el Acta de Aclaraciones.

Será responsabilidad de cada proveedor verificar la recepción de los archivos enviados, solicitando el acuse correspondiente.

IV. Acto de Aclaraciones

Se dará respuesta a las preguntas realizadas por los proveedores participantes en un acto presencial, a celebrarse en la fecha, hora y sala indicadas en la referencia 3 de la página 1 de las bases.

V. Instrucciones para elaborar las propuestas técnicas y económicas (en lo sucesivo “propuestas”):

- A. Los proveedores deberán identificar en las propuestas los datos siguientes:
1. Número de Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado
 2. Escribir fecha de presentación de propuestas
 3. Nombre o razón social dado de alta fiscalmente
 4. Deberán presentarse por escrito, sin tachaduras ni enmendaduras
 5. Toda la documentación deberá contener el membrete de la empresa.
- B. Las propuestas deberán dirigirse a la atención de la Gerencia de Adquisiciones.
- C. Las propuestas deberán firmarse en todas sus hojas y anexos (no rubricadas) como sigue:

Persona Moral

Por el Representante Legal o por la persona que tenga poder notarial o carta poder relacionada con instrumento notarial para comprometerse y contratar en nombre y representación de la empresa.

Persona Física

Por el Titular o por la persona que tenga poder notarial o carta poder para comprometerse y contratar en nombre y representación de la persona

- D. Las propuestas deberán presentarse en dos sobres cerrados como sigue:

Sobre No. 1: Propuesta Técnica

Deberá elaborarse conforme a lo señalado en las Especificaciones Técnicas de estas bases contenidas en el Anexo 1.

1. No deberá contener costos, ya que de lo contrario será motivo de descalificación.
2. Incluir dentro del sobre el **Anexo 3**, la Carta de Acreditación de Personalidad Jurídica y de Aceptación de las Bases de Adquisición.

3. Toda su propuesta técnica deberá presentarla foliada anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información (en caso de no presentarla foliada, en dicho acto el proveedor deberá foliar su propuesta).
4. En caso de presentar originales para cotejo, se deberán presentar junto con su propuesta técnica, sin folio y por separado, dentro del sobre 1 Propuesta Técnica, mismos que serán devueltos en la Segunda Etapa Dictamen Técnico y Apertura de la Propuesta Económica.

Sobre No. 2: Propuesta Económica

Deberá elaborarse conforme a lo siguiente:

1. Incluir el original de la garantía de sostenimiento de oferta de acuerdo al numeral IX Garantías.
 2. Toda su propuesta económica deberá presentarla foliada anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información (en caso de no presentarla foliada, en dicho acto el proveedor deberá foliar su propuesta).
 3. Deberá elaborarse en Moneda Nacional de conformidad al formato del **Anexo 2**.
 4. Los importes deberán ser fijos durante la vigencia del contrato, expresados sin el impuesto al valor agregado.
 5. El impuesto al valor agregado será pagado en términos de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, el cual deberá desglosarse por separado.
 6. En caso de impuestos y derechos adicionales deberán desglosarse por separado.
 7. La propuesta no deberá condicionarse.
- E. Los sobres deberán cerrarse de manera inviolable, cruzando la solapa con la firma del representante de la empresa, indicando los datos mencionados en el párrafo A de esta sección.
- F. Los proveedores participantes aceptan que sus Propuestas Técnicas y Económicas son ofertas vinculantes y estarán vigentes hasta la conclusión de los servicios, objeto del presente Sondeo de Mercado. Durante la vigencia de las propuestas, sólo podrán ser revocadas con previo consentimiento del Instituto por conducto de la Gerencia de Adquisiciones.

VI. Acto de Presentación de Propuestas Técnicas y Económicas y Apertura de Propuestas Técnicas. (Primera Etapa)

La recepción de las propuestas se llevará a cabo mediante evento presencial en la fecha, hora y lugar los indicados en la referencia 5 de las bases.

Después del horario establecido se cerrará la puerta y no se permitirá el acceso al participante que llegue con retraso.

En esta etapa se procederá a la apertura del Sobre No. 1: Propuestas Técnicas, para que la **Gerencia Sr. del Centro de Excelencia SAP** y la **Gerencia de Sistemas de Servicio al Derechohabiente** realicen el análisis de las propuestas técnicas presentadas por los proveedores participantes y emita el Dictamen Técnico correspondiente.

Las Propuestas Técnicas y los sobres debidamente cerrados que contienen las Propuestas Económicas serán rubricados por los funcionarios del Instituto presentes en este acto, quedando bajo resguardo de la Gerencia de Adquisiciones los sobres cerrados de las Propuestas Económicas, hasta en tanto no se haya concluido en los términos de la Normatividad Institucional la evaluación técnica.

VII. Dictamen Técnico y Apertura de Propuestas Económicas (Segunda Etapa)

Se llevará a cabo mediante evento presencial a celebrarse en la fecha, hora y lugar los indicados en la referencia 6 de las bases.

En esta etapa se procederá a la apertura del Sobre No. 2: Propuestas Económicas, de los proveedores que de conformidad al Dictamen Técnico hayan cumplido, a fin de que la Gerencia de Adquisiciones lleve a cabo la elaboración del Dictamen Económico de los proveedores participantes que hayan cumplido técnicamente.

VIII. De la Comunicación del Fallo

Una vez que la **Subdirección General de Tecnologías de la Información** autorice el fallo de la presente licitación, se hará del conocimiento a los proveedores participantes el nombre del ganador, publicándose en el Sitio de Internet de Infonavit.

IX. Garantías

Las garantías se constituirán a favor del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, mediante fianza, cheque de caja o cheque certificado. En caso de optar por una fianza, deberá ser expedida por una institución afianzadora legalmente autorizada para ello.

Garantía de Sostenimiento de Oferta

En el Sobre 2 Propuesta Económica los proveedores deberán incluir el original de la garantía de sostenimiento, la cual será por el importe equivalente al 5% (cinco por ciento), sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo a su propuesta económica. La omisión de la garantía de sostenimiento será motivo de descalificación de la propuesta.

En caso de que el proveedor participante garantice el sostenimiento de su oferta mediante Fianza, la misma deberá contener las menciones que se establecen en el **Anexo 4, debiéndose** presentar copia y original para cotejo del recibo de pago debidamente sellado por el Banco emisor, o de la transferencia electrónica donde conste la operación.

La garantía presentada, será devuelta a los proveedores participantes a partir del quinto día hábil siguiente en que se les comuniquen el fallo, a excepción del proveedor ganador que le será devuelta una vez que haya entregado la garantía de cumplimiento del contrato y/o pedido.”

Garantía de Cumplimiento del Contrato y/o Pedido

El proveedor que resulte ganador se obliga a entregar al Infonavit en un plazo que no exceda de diez días hábiles, contados a partir de la fecha en que reciba el Contrato y/o Pedido, una garantía equivalente al 10% (diez por ciento) del monto de la contratación o pedido, sin considerar el impuesto al valor agregado, con el objeto de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que le imponga el Contrato y/o Pedido.

La garantía original deberá entregarse en la Gerencia Responsable de la Supervisión y Ejecución del contrato y/o pedido derivado del presente Sondeo de Mercado, ubicada en Barranca del Muerto Núm. 280, Col. Guadalupe Inn, México, D.F., C.P. 01020.

Se hace la observación, que mientras el proveedor ganador no otorgue las garantías con los requisitos que al efecto se le señalen, no se cubrirán las cantidades de pago correspondientes.

Las garantías que a su efecto sean presentadas al Instituto, no deberán contener tachaduras, enmendaduras, perforaciones o cualquier otra alteración que afecte e invalide el contenido original del documento.

X. Términos y Condiciones

Los proveedores participantes se sujetarán a las disposiciones y términos que constan en el Anexo 5, mismas que formarán parte de estas bases, así como del contrato y/o pedido correspondiente.

A t e n t a m e n t e

**Gerencia de Adquisiciones
09 de del 2016**

ANEXO 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Objeto

Servicios de Tecnologías de Información Especializados para llevar a cabo los servicios de soporte y optimizaciones, y proyectos específicos en los Sistemas y Componentes del Producto de Software SAP Business Suite, así como en los Sistemas Legados NO SAP del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT o el Instituto).

2. Alcance

Nacional

3. Especificaciones Técnicas

Condiciones Generales:

Los proveedores participantes en el presente sondeo de mercado, solo podrán presentar propuestas técnicas y económicas de servicios para una sola partida de las cuatro (4) que conforman el presente documento. Todos los proveedores participantes deberán llenar y firmar por su representante legal el ANEXO 1.2 “Formato de aceptación de participación en una sola partida de la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 25/GA/2016-53700”.

Las cuatro partidas que considera el presente Anexo Técnico son:

1. **Soporte y Optimización Plataforma SAP (Partida 1)**
2. **Proyectos específicos Plataforma SAP (Partida 2)**
3. **Soporte y Optimización Sistemas Legados NO SAP (Partida 3)**
4. **Proyectos específicos Plataforma Sistemas Legados NO SAP (Partida 4)**

Los servicios de soporte requeridos para atender las necesidades de la plataforma tecnológica SAP se detallan a continuación:

1. Soporte y Optimización Plataforma SAP (Partida 1):

Los servicios de soporte y mejoras a los Sistemas SAP Business Suite se clasifican, de acuerdo con su naturaleza y el esfuerzo requerido para completar la Orden de Servicio, en las siguientes modalidades:

- Servicio de soporte y mejoras a la plataforma SAP institucional
- Servicio de requerimientos especiales

El prestador de los servicios para esta partida deberá trabajar bajo el

estándar CMMI-DEV nivel 3 o superior y contar con el reconocimiento como socio de negocios local de SAP (SAP Local Partnership) para las soluciones SAP., así como los certificados que los acredite como SAP Local Partnership y CMMI-DEV nivel 3 o superior.

2. Proyectos específicos Plataforma SAP (Partida 2):

Como parte de los servicios identificados en los Sistemas del Producto de Software SAP Business Suite y que se podrán **iniciar o no de forma inmediata** (de acuerdo a las prioridades, viabilidades y a los planes de trabajo oficiales) se tienen identificados las siguientes iniciativas:

- Migración SAP Business Suite a SAP HANA
- Reingeniería de Roles y Perfiles de la Plataforma SAP
- Conciliación Operativa Contable SAP ERP
- Transversalidad de Servicios en Recaudación Fiscal
- Terminal de Servicios Infonavit
- Continuidad de la Reingeniería SAP CRM
- Reingeniería de Presupuestos
- Administración de Seguros Institucionales
- Contratos Multianuales

Las iniciativas mencionadas podrán ser intercambiadas y pueden incluirse otras necesidades de carácter especial y, deberán ser atendidas de acuerdo a los tiempos y prioridades de las subdirecciones mencionadas en estas especificaciones.

Las plataformas sobre las que se generaran los servicios se basan en el siguiente modelo el cual se considerará para la definición de los perfiles requeridos y se listan a continuación:

Área de Atención	Sistema Institucional	Producto o Componente SAP
Coordinación General de Recaudación Fiscal	Plataforma SAP de Recaudación Fiscal SAP CRM Institucional	SAP TRM (<i>Tax & Revenue Management</i>) SAP Netweaver (Portal Empresarial) SAP CRM SAP BW/BO SAP PI/PO
Subdirección General de Planeación y Finanzas	SAP FICO/MM Sistema SIA	SAP ECC/ERP SAP BW/BO SAP SRM SAP Netweaver

Subdirección General de Atención y Servicios	Sistema ADAI SAP CRM Institucional	SAP CRM/TREX SAP CRM SAP PI/PO
Subdirección General de Comunicación	Intranet Institucional Libros de Transparencia	SAP ERP/KM
Subdirección General de Administración y Recursos Humanos	SAP Personas	SAP ECC/ERP
Subdirección General de Administración de Cartera	Sistema CSI	SAP CRM/TREX
Subdirección General de Tecnologías de Información	Plataforma SAP	SAP HANA, SAP SOLMAN y las anteriores

El objetivo principal de la Gerencia SR Centro de Excelencia SAP es proporcionar soluciones a las necesidades de las áreas usuarias, de tal forma que se garantice la correcta operación de los procesos de negocio que se ejecutan sobre la plataforma SAP.

Es requisito que el prestador de los servicios para esta partida trabaje conforme al estándar CMMI-DEV nivel 3 o superior y deberá contar adicionalmente, con el reconocimiento como socio de negocios de SAP (SAP Local Partnership) para las soluciones SAP.

Los servicios de soporte requeridos para atender las necesidades de la plataforma tecnológica de los Sistemas Legados NO SAP se detallan a continuación:

3. Soporte y Optimización Sistemas Legados NO SAP (Partida 3):

La operación de los servicios de Soporte y Optimización a los Sistemas Legados NO SAP se basa en dos componentes principales dependiendo de su naturaleza y de los esfuerzos requeridos para completar la Orden de Servicio, estas se deberán clasificar en una de las siguientes modalidades:

- Servicios de Soporte y Optimización a la Plataforma de Sistemas Legados NO SAP Institucional.
- Servicio de Requerimientos especiales.

4. Proyectos específicos Sistemas Legados NO SAP (Partida 4):

Como parte de los servicios identificados en los Sistemas Legados NO SAP y

que se podrán **iniciar o no de forma inmediata** (de acuerdo a las prioridades, viabilidades y a los planes de trabajo oficiales) se tienen identificados las siguientes iniciativas:

- Actualización de Nuestra Red CCR (Buzón CCR) a WAS 8.5
- Actualización del Sistema de Administración y Enlace de Comisiones Consultivas Regionales (SAYECCR) a WAS 8.5
- Actualización del Sistema de Alimentos y Bebidas (SISALYBE) a WAS 8.5
- Actualización del Sistema de Control de Entradas y Salidas a WAS 8.5
- Actualización del Sistema de Metas y Compromisos a WAS 8.5
- Actualización del Sistema Agendas de Autoevaluación a WAS 8.5
- APP Infonavit. Homologar y realizar la reingeniería de la APP de INFONAVIT al Portal Mi Cuenta Infonavit con la finalidad de brindar un mejor servicio a los Derechohabientes, y acreditados
- Actualización del Sistema de Autoservicio a WAS 8.5
- Conciliación de contable y reforzamiento de la operación del Sistema de Administración de Cartera ALS
- Crédito Integral Total. Programa piloto de operaciones de Línea III en paquete que incluya el financiamiento del terreno, bajo el concepto de Crédito Integral Total, se requiere el desarrollo de dos nuevos módulos y ajustes
- "Crecemos Juntos Mensajes en inscripción". Para el programa Crecemos Juntos se requiere incluir una validación a nivel front en las precalificaciones de todos los productos de crédito identificando a los voluntarios.
- DDR Eliminar validación de Mejoravit liquida con garantía para segundo crédito. En el aplicativo WorkFlow Inscripción se deberá permitir la inscripción de Segundo Crédito Hipotecario cuando se identifiquen créditos Mejoravit liquidados por garantía
- Módulo de Eco tecnologías de agua y actualización costos y catálogo. Desincorporación de eco tecnologías de agua, actualización de catálogos y ahorro y monto adicional de eco tecnologías para calentadores solares para créditos con Subsidio en climas Templados y Semifríos
- Facturación despachos Cobranza Administrativa. Determinar el pago a los despachos de Cobranza administrativa, de acuerdo a su asignación de cuentas y resultados de sus gestiones
- Homologación de Estados de cuenta de Cartera. Homologar la imagen y datos del estado de cuenta que se envía impreso contra el presentado en el portal
- Homologación de Saldos e información de cartera en todos los canales. Homologar la información en todos los medios que se entrega la información
- Integración de Precalificaciones en Mi Cuenta Infonavit (MCI). Integración de las precalificaciones en Mi Cuenta Infonavit con la finalidad de proporcionar al usuario un mejor servicio y seguridad en la información proporcionada
- Liberación SARA II. Revisar y optimizar el código de la aplicación y

ajustes necesarios por las pruebas realizadas para liberar a producción la nueva versión SARA II, puesta en marcha y estabilización, así como la implementación y liberación del módulo de seguridad sobre el Directorio Activo del Instituto

- "Manos a la obra expansión". Expansión a nivel nacional del producto con cambio de tablas de montos de crédito
- Me interesa un crédito. Incorporación de precalificaciones en Mi Cuenta Infonavit
- Mejoras BANSEFI. Mejoras a las precalificaciones de Crédito Seguro y Crezcamos Juntos, así como el aplicativo BANSEFI.
- Mejoravit Carrera Salarial. Desarrollo tecnológico de la plataforma que permita la operación del programa de crédito "Mejoravit" en su modalidad de "Carrera - Salarial", cuyo objetivo es otorgar una solución crediticia que permita a aquellos acreditados con crédito hipotecario del Infonavit que habitan en condiciones de hacinamiento, construir un cuarto adicional.
- Mesa de Regalos. Migración de la Infraestructura y Reingeniería al aplicativo
- Migración del sistema de redes a WAS 8.5
- Migración aplicativa Proveedores a SAP Hana. Revisar y optimizar el código de la aplicación y de la BD para su migración desde MS-SQL Server a SAP Hana.
- Migración de la BD SQL Server 2000 de Vida Integral Infonavit a SQL Server 2008 R2
- Migración del Sistema de Administración de la Seguridad a SAP Hana. Revisar y optimizar el código de la aplicación y de la BD para su migración desde MS-SQL Server a SAP Hana.
- Migración STN a SAP Hana. Revisar y optimizar el código de la aplicación y de la BD para su migración desde MS-SQL Server a SAP Hana.
- Módulo de administración de Carta de intereses. Generación de factura electrónica para entrega a SHCP
- Módulo de administración de prórrogas promocionales. Dar seguimiento a las prórrogas especiales autorizadas por el Consejo
- Módulo de Daciones y Adjudicaciones (Diagnóstico tecnológico punta a punta). Gestión del proceso de daciones y adjudicaciones, desde su dictamen en Cobranza Especializada, hasta su incorporación al sistema de Comercialización de la Vivienda
- Módulo de Gestión de Aclaraciones y Registros de Pagos (Diagnóstico tecnológico punta a punta). Llevar el registro de la gestión de las aclaraciones de pagos, registro y control de otro tipo de pagos y cargos de fuente no automatizada. En ambos casos hasta su registro contable con los esquemas de seguridad requeridos
- Módulo para Cancelación de Hipoteca con cargo al Instituto. Incluir en el Sistema el pago de derechos y honorarios para acreditados con salarios bajos
- Nuestra Red CCR (Buzón CCR). Optimización y mejoras de Nuestra Red CCR (Buzón CCR)
- Nuevo Simulador de Hipoteca Verde. Creación de un nuevo simulador de Hipoteca Verde

- Nuevos productos de crédito (Nuevo esquema de crédito en pesos, Mejoravit: ampliación, verde, carrera salarial, Manos a la Obra)
- Incorporar la administración de cartera de nuevos productos durante la vida del crédito
- Atención de la Observación SGTI33TI027201504-1 Archiving. Implementar esquema de archivado de datos para los sistemas NO SAP acorde a las necesidades del Negocio
- Atención de la Observación SGTI33TI047201611-1 Cumplimiento Normativo. Creación y/o modificación de aplicaciones con incumplimiento a normativa interna en relación a desarrollo seguro
- Atención de la Observación SGTI33TI26201610-1 Bitácoras de Auditoría. Implementación de controles para garantizar la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información que se intercambia entre sistemas y aplicaciones.
- Atención de la Observación SGTI33TI26201613 Interfaces Sistemas de Crédito. Conciliación de información entre áreas de desarrollo y de documentación de procesos
- Originación Digital, Fase 1. Implementar mecanismos para "digitalizar" documentos del proceso de Originación desde la fuente.
- Plataforma de Colaboración de Grupos de Dirección. Optimización y mejoras de la Plataforma de Colaboración de Grupos de Dirección
- Portal Empresarial. Se necesita realizar la reingeniería del Portal Empresarial con la finalidad de brindar un mejor servicio a los Patrones
- Recuperación Especializada. Interfaces de entrada y salida de datos (del sistema que se adquiera) con otros sistemas, así como conexión en línea de módulos de Cartera y Cobranza
- Rediseño del módulo de seguridad de STN y SAS. Analizar, diseñar, desarrollar y probar look and feel del módulo de seguridad
- Rediseño del Sistema de Redes Infonavit. Analizar, diseñar, desarrollar y probar el look and feel del Sistema de Redes Infonavit
- Reingeniería CRM para apoyo del área de Atención y Servicios. Apoyo de diversos servicios
- Reingeniería de servicios
- Integración de los servicios rediseñados por Atención y Servicio para ser incluidos en Mi Cuenta Infonavit (MCI) o Portal Empresarial.
- Actualización del Sistema SAVACI a WAS 8.5
- Segunda etapa CUOEF. Aplicación de criterios de consecuencias para determinar monto de crédito
- Atención a la Observación SGTI33TI046201603-1 Realizar los ajustes correspondientes para que la aplicación SICI transmita las credenciales de autenticación usando un protocolo con cifrado, como HTTPS.
- Atención a la Observación SGTI33TI046201604-1 Implementar mecanismos que garanticen la confidencialidad, integridad y autenticidad de la información que se intercambia entre SICI y los sistemas institucionales
- Actualización del Sistema de Validación de Identidad a WAS 8.5
- Terminal de Servicios. Integración de los servicios que otorga el instituto

en todos sus centros de servicios y delegaciones a través de una plataforma de ventanilla única

Las iniciativas mencionadas podrán ser intercambiadas y pueden incluirse otras necesidades de carácter especial y, deberán ser atendidas de acuerdo a los tiempos y prioridades de las subdirecciones mencionadas en estas especificaciones.

Las plataformas sobre las que se generaran los servicios se basan en el siguiente modelo el cual se considerará para la definición de los perfiles requeridos y se enlistan a continuación:

Subdirección Usuaría	Proceso-Negocio	Sistema	Componentes
Contraloría General	Donaciones de Internos, Externos y Proveedores a Fundación Hogares (NOV-DIC)	Mesa de Regalos	Lenguaje: PHP. BD: My SQL. App Server: Neycon. SO: Windows Server2003
	Evaluación de Procesos	Agendas de Autoevaluación	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003
	Evaluación de Procesos	SAVACI	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003

Secretaría General y Jurídica	Gestión, Gobierno, Cumplimiento y Riesgos	Reportes y Seguimiento a Tareas	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2008
Secretaria General y Jurídica	Comisiones Consultivas Regionales	BUZÓN CCR	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003
	Comisiones Consultivas Regionales	SAYECCR	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003
	Gerencia de Órganos de Gobierno	PCGD	Lenguaje: .Net. BD: MS SQL Server. App Server: .Net. SO: Windows Server2008
	Originación de Crédito	Vivienda Integral	Lenguaje: . BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server

Centro de investigación para el desarrollo Sostenible	Productos de sustentabilidad	Lee con Infonavit	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Productos de sustentabilidad	Recompensa Digital	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Productos de sustentabilidad	Sisevive	Lenguaje: HTML5. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
Subdirección General Administración y Recursos Humanos	Control de Asistencia	SCA	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003
Subdirección General de Atención y Servicios	Atención en canales	APP Infonavit	Lenguaje: . BD: . App Server: Tiendas Apple y Google. SO: Windows
		eflow, Modulo de citas	Lenguaje: .Net. BD: SQL Server. App Server: WAS. SO: Windows 2012

		Kioscos	Lenguaje: Java. BD: SQL Server: App Server: WAS. SO: Windows
		MCI, Portal Web, Portal Empresarial, Portal Móvil	Lenguaje: Java. BD: DB2. App Server: WAS. SO: Linux
		Micrositios Recompensas mi Infonavit	Lenguaje: Java. BD: SQL Server: App Server: 10U94. SO: Windows
		SMS-emailing	Lenguaje: Java. BD: SQL Server 2008. App Server: 1090165. SO: Windows
Subdirección General de Administración de Cartera	Adjudicación / Ejecución por proceso Administrativo	Herramientas de ayuda	Lenguaje: Java / Cobol. BD: VSAM, Secuenciales. App Server: Web Sphere Application Server. SO: zOS
	Adjudicación / Ejecución por proceso Administrativo	Módulo de Cobranza (MGDC)	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server 2008
	Adjudicación / Ejecución por proceso Administrativo	Módulo de facturación (MFDC)	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server

			2008
	Adjudicación / Ejecución por proceso Administrativo /Asignación y diagnostico	ARC	Lenguaje: People Soft. BD: MS SQL Server. App Server: IIS. SO: Windows Server 2003
	Cancelación Hipoteca	Sistema de Cancelación de Hipoteca (SCH)	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Comercialización	Inventario de Vivienda Recuperada	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server 2008. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server 2008
	Comercialización	Registro de Vivienda Recuperada	Lenguaje: .Net. BD: MS SQL Server 2005. App Server: IIS. SO: Windows Server 2008
	Comercialización	Sistema de Comercialización de Vivienda Recuperada	Lenguaje: .Net. BD: MS SQL Server 2008. App Server: IIS. SO: Windows Server 2008

	Desarrollo Urbano	Pintemos México	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Desarrollo Urbano	Recompensa Comunitaria	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Desarrollo Urbano	Rehabilitación Física	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Hipoteca con Servicios	Sistema de Administración de Servicios (SAS)	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Ofrecimiento de soluciones	CSI	Lenguaje: Cobol/CICS. BD: VSAM, Secuenciales. App Server: Mainframe. SO: zOS
	Ofrecimiento de soluciones	Recompensas	Lenguaje: Cobol/CICS. BD: VSAM, Secuenciales. App Server: Mainframe. SO: zOS

	Operación de ALS	Acquire	Lenguaje: Java. BD: . App Server: . SO: Windows Server
	Operación de ALS	ALS (Soporte a través de Fidelity)	Lenguaje: Cobol/CICS. BD: VSAM, Secuenciales. App Server: Mainframe. SO: zOS
	Operación de ALS	Dispersión de pagos (Pagos, Pagos en Exceso y Recupera)	Lenguaje: Cobol/CICS. BD: VSAM, Secuenciales. App Server: Mainframe. SO: zOS
	Operación de ALS	Jacada	Lenguaje: Java. BD: . App Server: . SO: Windows Server
	Operación de ALS	MIT e interfaces (Estados de cuenta, carta de intereses, pagos efectivos, transferencia de reservas, etc.)	Lenguaje: Cobol/CICS. BD: VSAM, Secuenciales. App Server: Mainframe. SO: zOS
	Segmentación y Asignación	Gestión Móvil	Lenguaje: . BD: . App Server: . SO:

Subdirección General de Comunicación	Eventos Internos	SISALYBE	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003
Subdirección General de Crédito	Arrendavit	Arrendavit	Lenguaje: .Net C#. BD: MS SQL Server. App Server: IIS 7.5. SO: Windows Server 2008
	Crédito Comisiones Mixtas	Comisiones Mixtas	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2008
	Empleavit	Empleavit	Lenguaje: .Net C#. BD: MS SQL Server. App Server: IIS 7.5. SO: Windows Server 2008
	Inscripción de Crédito	WFI	Lenguaje: .Net C#. BD: MS SQL Server. App Server: IIS 7.5. SO: Windows Server 2008
	Manos a la obra	Manos a la obra	Lenguaje: .Net C#. BD: MS SQL Server. App Server: IIS 7.5. SO: Windows Server 2008

	Mejoravit	Mejoravit	Lenguaje: .Net C#. BD: MS SQL Server. App Server: IIS 7.5. SO: Windows Server 2008
	Originación de Crédito	API	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server 091402WB193. SO: Windows Server 2012
	Originación de Crédito	Cancelaciones	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server SO:
	Originación de Crédito	GTI	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: SYSW. SO: zOS
	Originación de Crédito	IWSOC	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: SYSW. SO: zOS
	Originación de Crédito	Pagos Crédito	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server 091402WB193. SO: Windows Server 2012

	Originación de Crédito	SAO	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server . SO:
	Originación de Crédito	SATO	Lenguaje: java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server 091402WB193. SO: Windows Server 2012
	Originación de Crédito	Taller Línea	Lenguaje: Java . BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server 091402WB193. SO: Windows Server 2012
	Originación de Crédito	Administrador de Eco tecnologías	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Originación de Crédito	AVALUOS	Lenguaje: java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Linux

	Originación de Crédito	Hogar a tu medida	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Originación de Crédito	Proveedores Eco tecnologías	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Originación de Crédito	Redes Infonavit	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Originación de Crédito	REGISTRO DE OFERTA	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Linux
	Originación de Crédito	Simulador Hipoteca Verde	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Originación de Crédito	SOC	Lenguaje: Natural. BD: Adabas.. SO: zOS

	Originación de Crédito	Sociedades información crediticia	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
	Precalificación	PRECA2010	Lenguaje: COBOL. BD: DB2. App Server: CICS. SO: zOS
	Precalificaciones Portal	PRECAS PORTAL	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: zOS
	Seguimiento al Trámite de Crédito	Mi espacio INFONAVIT	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: zOS
	Titulación Notarial	Modulo Seguridad STN y SAS	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server. App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server

	Titulación Notarial	Sistema de Titulación Notarial (STN)	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server
		Cedevis	Lenguaje: Java. BD: SQL Server: App Server: 10900165. SO: Windows
Subdirección General de Planeación y Finanzas	Finanzas	SARA	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003
	Tesorería	MAP Pago en Línea	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003
	Tesorería	SICI	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003

	Metas y Compromisos	MyC	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003
Subdirección General de Tecnologías de Información	Seguridad Informática	Autoservicio	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003
	Seguridad Informática	Sistema de Administración de Claves	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003
	Seguridad Informática	Sistema de Validación de Identidad	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Web Sphere Application Server. SO: Windows Server2003
Contraloría General / Secretaría General y Jurídica	Administración de Contratos	SISCONTRATOS	Lenguaje: Java. BD: MS SQL Server: App Server: Tomcat SO: Windows Server 2008

El objetivo principal de la Gerencia Senior de Sistemas de Servicio al Derechohabiente es proporcionar soluciones en materia de desarrollo de aplicaciones, así como dar atención a los requerimientos a demanda de ingeniería de producto que el INFONAVIT solicite. Es requisito que el prestador

de los servicios de Soporte y Optimización (Partida 3), así como el proveedor de los servicios de Proyectos Específicos (Partida 4) trabajen conforme al estándar CMMI-DEV nivel 3 o superior

Los servicios de Soporte y Optimización y Proyectos que realice el proveedor deberán apegarse a la normatividad bajo los siguientes modelos:

Dominio: Administración de Proyectos (Todas las partidas)	
Proceso	Modelo Rector
Administración de Proyectos	PMBOK®
Dominio: Administración del Desarrollo de Soluciones (Todas las partidas)	
Proceso	Modelo Rector
Desarrollo de Soluciones Tecnológicas	CMMI-DEV, AGILE (SCRUM)
Calidad de Soluciones Tecnológicas	SQuaRE(ISO/IEC25000)
Dominio: Mejores prácticas de SAP para soporte (Partida 1)	
Proceso	Modelo Rector
Administración del soporte plataforma SAP	SAP Local Partnership

El proveedor de servicios deberá contar con una herramienta automatizada, desarrollada por el mismo proveedor o que utilice algún producto comercial (Excel y Microsoft Access no son aceptados como herramientas para llevar esta administración) que le permita llevar la administración y control para los desarrollos los cuáles deben de estar basados en una metodología ágil (Agile).

Es requisito indispensable que el proveedor cuente con un método y en su caso herramientas para la verificación de calidad de código desarrollado sobre la plataforma SAP y para la plataforma de los Sistemas Legados NO SAP, la cual será requisito indispensable durante la duración de los servicios en ambas partidas.

Para la ejecución de todos los servicios, el proveedor, deberá asignar un Gerente de Proyecto quien deberá coordinar a cada uno de sus Administradores de Proyecto y que deberá realizar las funciones de canal formal de comunicación entre el INFONAVIT y el proveedor del servicio.

Capacidad del proveedor de los servicios (todas las partidas)

Es requisito indispensable que el proveedor de los servicios presente su currículo como empresa, así como la evidencia de su experiencia, la cual deberá ser comprobable mediante certificados, contratos en copias simples y original para cotejo, así como de las cartas de satisfacción de cinco clientes, dando además como medida de comprobación la relación completa de clientes contra Proyectos, considerando entre otros, los siguientes datos:

1. Nombre del proyecto.
2. Breve descripción del proyecto.
3. Vigencia de los contratos. No menor a un año y que estos se encuentren vigentes o que hayan sido concluidos hace NO más de 3 (tres) años contados a partir de la publicación de las presentes bases.
4. Referencia o contacto (nombre, cargo, teléfono y/o correo electrónico del cliente).

Capacidad de los recursos humanos (todas las partidas)

El proveedor de los servicios deberá presentar el currículum de cada uno de los recursos asignados a la partida en la que participa, así como las evidencias de la experiencia y conocimientos mencionados, mediante los certificados, reconocimientos.

Es requisito indispensable que para el caso de las certificaciones solicitadas en cada perfil, el proveedor acredite para cada recurso asignado la certificación emitida por la entidad que avale lo solicitado y, adicionalmente presentar el registro o ID o transcript proporcionado por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor o el procedimiento para su validación con la entidad.

En los casos de capacitación se requiere para cada recurso, copia simple de diploma o certificado de la entidad en la que adquirieron la capacitación y, se deberá proporcionar los datos de dicha entidad, para poder llevar a cabo la verificación.

En los casos de experiencia se deberá de mencionar claramente:

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

El INFONAVIT se reserva el derecho de hacer una evaluación técnica de los recursos propuestos por el proveedor ganador, en caso de considerarlo necesario, así como de verificar mediante llamada telefónica o correo electrónico con las referencias mencionadas.

Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio. (todas las partidas)

Se requiere que el proveedor participante en el presente sondeo de mercado, compruebe mediante 5 (cinco) copias de contratos firmados (con antigüedad no mayor a 3 años y cuya vigencia no sea menor a 1 (un) año), y que compruebe un mínimo de 5 años de experiencia en el desarrollo de software SAP o en sistemas

NO SAP, según sea el caso, en la modalidad de Fábrica de Software en territorio nacional o en su caso cumplir con los dominios mencionados con anterioridad, así como haberlos utilizado en los contratos que presente como prueba de desarrollo de Software.

El proveedor participante en el presente sondeo de mercado debe contar al menos con un nivel de madurez 3 en Representación Escalonada del estándar CMMI-DEV avalada por el CMMI Institute. El proveedor participante en el presente sondeo de mercado debe comprobar que dicha evaluación sigue vigente. Para la propuesta técnica es requisito que el proveedor entregue copia certificada del documento vigente (certificado) que avale el nivel solicitado e impresión de la página del CMMI Institute donde se muestre que cumple con el certificado vigente y el nivel de madurez solicitado.

Para las Partidas 1 y 2, es requisito indispensable para el proveedor participante contar con el reconocimiento vigente por parte de SAP al menos como Socio Local de Servicios de SAP. Para esto se debe de presentar el documento de acreditación que especifique claramente el punto en cuestión.

Para todas las partidas, el proveedor participante en el presente sondeo de mercado debe de contar con una oficina de administración de proyectos especializada, para ello es requisito el contar con al menos 5 recursos certificados como Project Management Professional, y un mínimo de 5 recursos certificados como ITIL que cuenten con al menos el nivel Foundation. Es requisito para el proveedor participante en el presente sondeo de mercado, entregar copia simple del registro de autor de la metodología emitido a su nombre, así como copia simple de los certificados PMP e ITIL emitidos a nombre de su personal.

Es requisito indispensable para el proveedor, que en el caso de las certificaciones solicitadas por cada perfil, se acredite con la certificación emitida por la entidad que avale lo solicitado y, adicionalmente presentar el registro y/o ID o transcript proporcionado por la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor o el procedimiento para su validación con la entidad. En los casos en los que la empresa dueña de los derechos comerciales y de autor no asigne un registro y/o ID o transcript, se deberá proporcionar los datos para poder llevar a cabo la verificación. Este requisito se validará para cada uno de los recursos que se asignen a cada proyecto y de acuerdo a los perfiles asignados para cada uno.

Es requisito que para la presentación de los diferentes currículos solicitados, tanto de los recursos asignados como de la empresa del proveedor, éste entregue un listado numerado, iniciando con el currículo del proveedor y posterior el de cada uno de los recursos que éste asignará a la partida en la que participa.

Alcance de los servicios

A continuación, se detalla el alcance específico de las actividades y de los servicios que el proveedor deberá de proporcionar por cada uno de los sistemas comprendidos:

SOPORTE Y OPTIMIZACIÓN PLATAFORMA SAP (Partida 1):

Plataforma SAP de Recaudación Fiscal

Servicio de soporte y mejoras a la configuración y desarrollos necesarios, solo en el caso de que el requerimiento solicitado por el área usuaria no esté disponible en la funcionalidad estándar de los componentes SAP TRM (Tax & Revenue Management), SAP CRM Institucional, lo anterior para garantizar la continuidad operativa de los procesos de negocio de recaudación y fiscalización.

El equipo de trabajo del proveedor que resulte ganador para la partida en la que participó, deberá de atender lo siguiente:

- Participar en la implantación de las modificaciones y mejoras a los procesos de negocio de Recaudación Fiscal, configurados en SAP TRM.
- Realizar análisis causa raíz y resolución de los incidentes reportados que se presenten durante la operación diaria de la plataforma de Recaudación Fiscal, principalmente los sistemas SAP TRM y SAP CRM.
- Apoyar y dar soporte a las áreas de Tecnologías para la resolución de problemas, aclaración de dudas operativas, funcionales, tecnológicas y la corrección de defectos que se pudieran presentar durante la operación de la Plataforma de Recaudación Fiscal (componentes SAP TRM y SAP CRM).
- Apoyar, en entrenamiento a los usuarios finales en la operación del sistema de Recaudación Fiscal.
- Implementar funcionalidad estándar de SAP TRM y SAP CRM para atender nuevos requerimientos de las áreas usuarias, incluyendo pruebas y puesta en productivo de los cambios realizados.
- Elaborar y/o actualizar la documentación, manuales técnicos y de usuario final de lo implementado, de acuerdo con el punto anterior.
- Resolver incidentes y fallas del Sistema de Recaudación Fiscal relacionados con las interfaces desde y hacia sistemas internos y externos.
- Proporcionar asistencia funcional de tercer nivel en la operación de la Plataforma de Recaudación Fiscal (componentes SAP TRM y SAP CRM (Institucional)).
- Optimizar los procesos recurrentes de actualización y modificación masiva de información, cuando así le sea requerido por el Instituto.
- Generar las pólizas contables mensuales, que se deben entregar de forma automática en el sistema SAP FICO.
- Proveer formatos para elaborar la documentación y especificaciones

técnicas de los desarrollos ABAP que le sean requeridos.

- Proveer soporte y mejoras a los componentes, reportes y programas del ODS operativo de la Plataforma de Recaudación Fiscal (componente SAP BW/BI).
- Participar en el desarrollo de interfaces sobre la plataforma SAP Netweaver y SAP PI/PO para intercambio de información con otros aplicativos SAP y NO SAP, así como RFC's, servicios web, web dynpros, BSP'S, etc. que sean necesarios para la comunicación de los productos y servicios publicados en la plataforma tecnológica de Recaudación Fiscal.

Sistemas CRM Institucional.

Servicio de soporte y mejoras a la configuración de los sistemas SAP CRM y SAP NW, con la finalidad de garantizar operación del Instituto, dar apoyo técnico, funcional y operativo a los procesos de negocio implantados por el INFONAVIT, así como la incorporación de modificaciones a la funcionalidad producto de las necesidades y evolución de la operación de la Subdirección General de Atención y Servicios y de la Subdirección General de Administración de Cartera.

Los módulos los sistemas CRM Institucional sobre los cuales se deberán de brindar los servicios de soporte y optimización se listan a continuación:

- Centro de Interacción con Clientes (CIC)
- Mercadotecnia
- Servicios

El equipo de trabajo del proveedor que resulte ganador para la partida en la que participó, deberá cubrir las siguientes actividades y/o necesidades:

- Implementación de las modificaciones y mejoras a los procesos de negocio de los Sistemas CRM Institucional, en función de las mejores prácticas de negocio incluidas en los productos y componentes de software de SAP CRM.
- Atender incidentes reportados que se presenten durante la operación diaria de Sistemas CRM Institucional.
- Resolver problemas, aclaración de dudas operativas, funcionales y tecnológicas que se presenten durante la operación de los sistemas CRM Institucional.
- Implementar funcionalidad estándar de CRM para atender los nuevos requerimientos o cambios de negocio que requiera el Instituto, incluyendo pruebas y puesta en productivo.
- Elaborar y/o actualizar la documentación, manuales técnicos y de usuario final de lo que se haya implementado de acuerdo con el punto anterior.
- Proveer apoyo técnico en el aseguramiento de la continuidad operativa de los sistemas CRM Institucional en los diferentes ambientes

(producción, desarrollo, calidad y capacitación).

- Atender incidentes y fallas a los procesos de negocio y configuraciones de los sistemas CRM Institucional, así como de sus diferentes interfaces con sistemas internos y externos.
- Proveer asistencia funcional de tercer nivel en la operación de los sistemas CRM Institucional.
- Optimizar los procesos recurrentes de actualización y modificación masiva de información, cuando así sea requerido por el Instituto.
- Resolver problemas de integración entre los módulos del sistema CRM Institucional, así como entre las interfaces con las áreas y sistemas involucrados con dichos sistemas.
- Proveer formatos para elaborar la documentación y especificaciones técnicas de los desarrollos ABAP que le sean requeridos.

Sistemas SAP-ERP (SAP ECC)

Servicio de Soporte, optimización y mejoras a la parametrización de los Sistemas SAP-FICO, MM, HCM y Nomina implementados a través del componente SAP ECC/ERP, con la finalidad de garantizar la continuidad operativa del Instituto, así como la incorporación de modificaciones a la funcionalidad producto de los nuevos requerimientos de la Subdirección General de Planeación y Finanzas y la Subdirección General de Administración de Personas.

Los módulos de los Sistemas SAP-FICO, MM, HCM y Nomina sobre los cuales se deberán de brindar los servicios de soporte y optimización se listan a continuación:

- Contabilidad General (GL),
- Cuentas por Pagar (AP),
- Cuentas por Cobrar (AR),
- Tesorería (TR),
- Activo Fijo (AM),
- Presupuesto (FM),
- Control (CO), Contabilidad de Centros de Beneficio (CeBe) y Contabilidad de Centros de Costos (CeCo),
- Interacción de la contabilidad de Centros de Costos y contabilidad financiera con SAP BW
- Bienes Inmuebles
- Ordenes Internas (IO),
- Gastos de Viaje (GV)
- Administración de Materiales (MM)
- Administración de Personas (HCM)
 - Planeación de Costos
 - Estructuras Organizacionales
 - Reclutamiento y Selección
 - Desarrollo de Personal

- Administración de Personal
- Administración de Tiempos
- Administración de Capacitación
- Autoservicio (ESS y MSS)
- Workflow
- Nómina mexicana.

Los Sistemas SAP-FICO, MM, HCM y Nómina, tienen integración, tanto en línea como en fondo (batch), con otros sistemas del INFONAVIT, por lo que se deberán de brindar los servicios de soporte y optimización a las interfaces con los siguientes sistemas:

- Sistemas de Crédito:
 - Pagos Crédito
 - PEC
 - Titulación (STI)
 - Registro de Oferta
 - RUV
 - OCI
 - SOC
- Sistema de Cartera.
- Saldo de la Subcuenta de Vivienda (SSV).
- SAP TRM
- SACI

Las principales actividades a llevar cabo durante la prestación de los servicios se listan a continuación:

- Proporcionar apoyo técnico en el aseguramiento de la continuidad operativa de los Sistemas SAP-FICO, MM, HCM y Nómina, en los diferentes ambientes (producción, desarrollo y calidad)
- Resolver problemas, aclarar dudas operativas, funcionales y tecnológicas que se presenten durante la operación los componentes de los Sistemas SAP-FICO, MM, HCM y Nómina.
- Proporcionar asistencia funcional de tercer nivel en la operación de los Sistemas SAP-FICO, MM, HCM y Nomina, cuando así se requiera.
- Resolver problemas de integración entre los módulos los Sistemas SAP-FICO, MM, HCM y Nomina, así como con las áreas y sistemas involucrados con la operación de dichos sistemas.
- Realizar modificaciones a la configuración y parametrización de los Sistemas SAP-FICO, MM, HCM y Nomina, cambios en las reglas, normatividad o en el modelo de operación de las funciones de negocio comprendidas dentro dichos sistemas, de acuerdo con los nuevos requerimientos de las áreas del negocio
- Proporcionar transferencia de conocimientos y entrenamiento especializado a los usuarios finales que se incorporen a la operación de negocio de los Sistemas SAP-FICO, MM, HCM y Nómina.

- Apoyar al INFONAVIT en los cierres contables mensuales, tanto financieros (FI) como de gestión y control (CO).
- Apoyar al INFONAVIT en el cierre contable y financiero anual del periodo.
- Apoyar en la carga y limpieza de datos maestros.
- Proveer soporte a la operación de las diferentes interfaces de los Sistemas SAP-FICO, MM, HCM y Nómina.
- Proveer formatos para elaborar la documentación y especificaciones técnicas de los desarrollos ABAP que le sean requeridos.
- Proporcionar soporte a los componentes, reportes y programas de Planeación, Finanzas, y administración de personas implementados utilizando SAP BW/BI.

SAP SRM (Sistema de Adquisiciones INFONAVIT)

Servicio de soporte técnico y funcional y mejoras a la parametrización del Sistema de Adquisiciones, para asegurar la continuidad operativa a los procesos de negocio del INFONAVIT implementados en SAP SRM, así como la incorporación de funcionalidad estándar, de acuerdo con las nuevas necesidades y evolución de la operación de la Gerencia de Adquisiciones, perteneciente a la Subdirección General de Planeación y Finanzas.

Los módulos del sistema SRM sobre los cuales se requieren los servicios de soporte y optimización son:

- Pre-registro y Gestión de Proveedores
- Aprovisionamiento
- Administración de Pedidos y Contratos
- Gestión de Compra
- Reporteo (SRM-BI)

El sistema SRM tiene integración, tanto en línea como en fondo (*batch*), con el sistema SAP-ERP, por lo que también se requieren servicios de soporte y optimización en dichas interfaces.

Las principales actividades a llevar a cabo durante la prestación de los servicios se listan a continuación:

- Proporcionar apoyo técnico en el aseguramiento de la continuidad operativa de los diferentes ambientes (producción, desarrollo y calidad).
- Resolver problemas, aclarar dudas operativas, funcionales y tecnológicas durante la operación del sistema SAI-SRM.
- Resolver incidentes y fallas en la configuración, parametrización y desarrollos del sistema SAI-SRM durante el periodo de soporte.
- Proporcionar asistencia funcional de tercer nivel en la operación de los componentes sistema SAI-SRM.
- Resolver problemas de integración entre los módulos SAP-ECC con el sistema SAI-SRM, así como entre las áreas y sistemas involucrados en

la operación de este sistema.

- Realizar modificaciones a la configuración y parametrización del sistema SAI-SRM, de acuerdo con los nuevos requerimientos de los procesos de negocio, cambios en las reglas, normatividad o en el modelo de operación de las funciones de negocio comprendidas dentro de los módulos de este sistema.
- Apoyar en el análisis, definición, documentación y alineación a las mejores prácticas mapeadas en las soluciones SAP de los procesos de negocio, tanto para el caso de las mejoras o reingenierías a los ya existentes y productivos, como para aquellos procesos que sean de nueva creación, ya sea para su implantación como nueva funcionalidad o requeridos para llevar a cabo las actualizaciones y/o cambio de versiones de los productos y módulos SAP SRM o para la implantación de nuevos productos, productos complementarios y/o productos sustitutos SAP relacionados con los procesos de negocio del Sistema SAI-SRM.
- Proporcionar, transferencia de conocimiento y entrenamiento especializado a los usuarios finales que se incorporen a la operación de negocio del Instituto implantada a través del sistema SAI-SRM.
- Apoyar en la carga y limpieza de datos maestros.
- Proveer formatos para elaborar la documentación y especificaciones técnicas de los desarrollos ABAP y flujos de trabajo (WorkFlow) que sean requeridos.
- Proporcionar soporte, optimizaciones y mejoras a los componentes, reportes y programas de Adquisiciones en el componente SAP BW del sistema SAI-SRM.
- Elaboración de reportes (SAI-SRM- BI).

SAP Enterprise Portals (Intranet Institucional y Portal de Libros de Transparencia)

Servicios de soporte y mejoras a la configuración y desarrollo con respecto a la puesta a punto del componente SAP EP/KM/TREX, así como la incorporación funcionalidad estándar, de acuerdo con las nuevas necesidades de Comunicación y Servicios dados a través de la Intranet Institucional y del Portal de Libros de Transparencia.

Los módulos de la Intranet Institucional y del Portal de Libros de Transparencia sobre los cuales se requieren los servicios de soporte y mejoras son:

- *Portal Content (PC)*,
- *Knowledge Management (KM)*,
- Desarrollo *Netweaver / Java / J2EE*
- *Guide Procedures*
- *WebDynpros*

Se requiere la ejecución de las siguientes actividades:

- Realizar el análisis, diseño, construcción, configuración, pruebas, capacitación y puesta en productivo de cambios requeridos a la Intranet Institucional y al Portal de Libros de Transparencia para la integración de los nuevos servicios o procesos de administración de contenidos necesarios.
- Resolver problemas, aclaración de dudas operativas, funcionales y tecnológicas que se presenten durante la operación de la Intranet Institucional y del Portal de Libros de Transparencia en su ambiente de producción para garantizar su correcto funcionamiento, operación y niveles de servicio:
 - Atención de incidencias de alta prioridad a nivel aplicativo y estructural que se puedan llegar a presentar.
 - Seguimiento a la bitácora de reporte de incidencias.
 - Administración y diagnóstico de incidencias funcionales del sistema.
 - Monitoreo continuo de los componentes del portal.
- Proporcionar apoyo técnico en el aseguramiento de la continuidad del servicio de la Intranet Institucional y del Portal de Libros de Transparencia en los diferentes ambientes (producción, desarrollo y calidad)
- Proporcionar asistencia funcional de tercer nivel en la operación diaria del Instituto para la Intranet Institucional y para el Portal de Libros de Transparencia
- Analizar, definir, documentar y alinear a las mejores prácticas mapeadas en las soluciones SAP, los procesos de negocio, tanto para el caso de las mejoras o reingenierías a los ya existentes y productivos, como para aquellos procesos que sean de nueva creación, ya sea para su implantación como nueva funcionalidad o requeridos para llevar a cabo las actualizaciones y/o cambio de versiones de los productos y módulos SAP EP/KM/TREX o para la implantación de nuevos productos, productos complementarios y/o productos sustitutos SAP relacionados con los procesos de negocio implantados en la Intranet Institucional y en el Portal de Libros de Transparencia.
- Resolver problemas reportados por la operación de la Intranet Institucional y del Portal de Libros de Transparencia.
- Actualizar versiones, parches y notas a la Intranet Institucional y al Portal de Libros de Transparencia en sus ambientes de desarrollo, calidad y producción.
- Controlar las versiones de los diferentes componentes, objetos, aplicaciones o desarrollos *Netweaver* construidos e implementados en la Intranet Institucional y en el Portal de Libros de Transparencia.
- Proporcionar transferencia de conocimientos y entrenamiento especializado a los usuarios finales.
- Apoyo en la gestión de los procedimientos de liberación a los ambientes de producción.
- Actualización de la documentación Técnica y de Usuario de la Intranet Institucional y del Portal de Libros de Transparencia.

PROYECTOS ESPECIFICOS PLATAFORMA SAP (Partida 2):

Las actividades posibles a cubrir, aunque no estará limitada a estas, para la atención de Proyectos Específicos de la plataforma SAP que se desprendan de las líneas estratégicas de la dirección General del INFONAVIT y que en la definición sean soportados por los Sistemas y Componentes del Producto de Software SAP Business Suite.

Las actividades dentro de cada uno de los proyectos específicos que se llevarán a cabo son:

- Proporcionar servicios técnicos de análisis, diseño, construcción, configuración, pruebas e instalación de las nuevas funcionalidades.
- Apoyo en la identificación y corrección de los elementos que se deben incluir en los procesos y que no fueron considerados en las definiciones de la regla de negocio.
- Apoyo en el diseño e implantación de los requerimientos y proyectos de negocio que se vayan presentando durante la atención de las iniciativas.
- Documentación de los proyectos de acuerdo a la metodología y medios que el instituto especifique.
- Proporcionar transferencia de conocimiento y entrenamiento especializado a los usuarios finales que se incorporen a la operación de la plataforma.
- Realizar modificaciones a la configuración y parametrización, de acuerdo con las nuevas iniciativas.
- La capacitación estará alineada a los estándares y áreas del Instituto y siempre será impartida en el área metropolitana de la Ciudad de México, por lo que no se deberán considerar gastos de viáticos.
- Cuando se implementen nuevas funcionalidades o parametrizaciones de módulos de aplicativos SAP, el proveedor elaborará los manuales y el material e-learning del mismo.
- La administración de los proyectos por parte del proveedor, se deberá apegar a la metodología del Centro de Excelencia SAP del Instituto y la Administración de proyectos de la oficina de los proyectos de la Subdirección General de Tecnologías de la Información del Instituto.

SOPORTE Y OPTIMIZACIÓN SISTEMAS LEGADOS NO SAP (Partida 3):

Servicio de soporte, optimización y mejoras a los sistemas de la Plataforma NO SAP transaccional del Instituto con la finalidad de garantizar su operación, dar apoyo técnico, funcional y operativo a los procesos de negocio de las áreas: Coordinación General de Control Interno, Coordinación General Jurídica, Secretaría General, Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible, Subdirección General Administración de Personas, Subdirección General de

Atención y Servicio, Subdirección General de Cartera y Cobranza, Subdirección General de Comunicación, Subdirección General de Crédito, Subdirección General de Planeación y Finanzas, así como la incorporación de modificaciones a la funcionalidad producto de las necesidades y evolución de la operación de dichas áreas.

La relación de Sistemas y Aplicativos NO SAP que constituye la base de este servicio de optimización y soporte se muestra en la siguiente tabla. Esta lista es enunciativa, más no limitativa, y podrá ser actualizada conforme el Instituto realice liberaciones o implementación de nuevos servicios, componentes, aplicativos y sistemas NO SAP:

Área Responsable / Sistema	# Sistemas
Coordinación General de Control Interno	3
Agendas de Autoevaluación	
Mesa de Regalos	
SAVACI	
Coordinación General Jurídica	1
Reportes y Seguimiento a Tareas	
Secretaría General	3
BUZÓN CCR	
PCGD	
SAYECCR	
Subdirección centro de investigación para el desarrollo Sostenible	4
Lee con Infonavit	
RecompensaDigital	
Sisevive	

Vivienda Integral

Subdirección General Administración de Personas 1

SCA

Subdirección General de Atención y servicio 15

APP Infonavit

eflow, Modulo de citas

Kioscos

API

Cancelaciones

Cedevis

GTI

IWSOC

MCI, Portal Web, Portal Empresarial, Portal Móvil

Micrositios Recompensas mi infonavit

Pagos Credito

SAO

SATO

SMS-emailing

Taller Línea

Subdirección General de Cartera y Cobranza 20

Acquire

ALS (Soporte a traves de Fidelity)

ARC

CSI

Dispersión de pagos (Pagos, Pagos en Exceso y Recupera)

Gestión Móvil

Herramientas de ayuda

Inventario de Vivienda Recuperada

Jacada

MIT e interfaces (Estados de cuenta, carta de intereses, pagos efectivos, transferencia de reservas, etc)

Modulo de Cobranza (MGDC)

Modulo de facturación (MFDC)

Pintemos México

Recompensa Comunitaria

Recompensas

Registro de Vivienda Recuperada

Rehabilitación Física

Sistema de Administracion de Servicios (SAS)

Sistema de Cancelación de Hipoteca (SCH)

Sistema de Comercialización de Vivienda Recuperada

Subdirección General de Comunicación **1**

SISALYBE

Subdirección General de Crédito **20**

Administrador de Ecotecnologías

Arrendavit

AVALUOS

Comisiones Mixtas

Empleavit

Hogar a tu medida

Manos a la obra

Mejoravit

Mi espacio INFONAVIT

Modulo Seguridad STN y SAS

PRECA2010

PRECAS PORTAL

Proveedores Ecotecnologías

Redes Infonavit

REGISTRO DE OFERTA

Simulador Hipoteca Verde

Sistema de Titulación Notarial (STN)

SOC

Sociedades información crediticia

WFI

Subdirección General de Planeación y Finanzas 3

MAP Pago en Línea

SARA

SICI

**Subdirección General de Planeación y Finanzas
Gerencia de Planeación Estratégica 1**

MyC

Subdirección General de Tecnologías 3

Autoservicio

Sistema de Administración de Claves

Sistema de Validación de Identidad

**Subdirección General de Control Interno/Coordinación
General Jurídica 1**

SISCONTRATOS (Sistema de Contratos)

Total general 76

Respecto a estos Sistemas NO SAP, el equipo de trabajo de la empresa

participante deberá de apoyar en cubrir las siguientes actividades y/o necesidades:

- Asesorar, si así le es requerido, en la implantación de las modificaciones u optimizaciones a los procesos de negocio.
- Asesorar, si así le es requerido, en la correcta operación y mejores prácticas de los procesos de negocio de la Plataforma de los Sistemas NO SAP.
- Apoyar, si así le es requerido, a las áreas de tecnologías en la atención y resolución de los incidentes reportados que se presenten durante la operación diaria de la plataforma de los Sistemas NO SAP.
- Apoyar y dar soporte que podrá ser en sitio, cuando así lo requiera el Instituto, a las áreas de Tecnologías para la resolución de problemas, aclaración de dudas operativas, funcionales y tecnológicas y la corrección de defectos que se pudieran presentar durante la operación de la Plataforma de Sistemas NO SAP.
- Apoyar, si así le es requerido, a las áreas de Tecnologías en el asesoramiento y/o entrenamiento a los usuarios finales en la operación y uso de los componentes y procesos para reducir los tiempos en la curva de aprendizaje y reforzar el conocimiento, cuando así sea requerido.
- Mejorar e Incorporar nueva funcionalidad de negocio y/o ajustar la configuración de la Plataforma de Sistemas NO SAP sobre la base de los nuevos requerimientos o cambios de negocio que requiera el Instituto durante el periodo de soporte y optimización.
- Apoyar en la modificación y actualización de la documentación, manuales técnicos y de usuario final sobre la base de las nuevas funcionalidades o correcciones realizadas al sistema producto de las actividades arriba mencionadas cuando así le sea requerido.
- Apoyar en el análisis, definición, documentación y alineación a las mejores prácticas mapeadas en las soluciones y sistemas NO SAP de los procesos de negocio de las áreas indicadas, tanto para el caso de las mejoras o reingenierías a los componentes ya existentes y productivos, como para aquellos procesos que sean de nueva creación, ya sea para su implantación como nueva funcionalidad o requeridos para llevar a cabo las actualizaciones y/o cambio de versiones de los productos o para la implantación de nuevos productos, productos complementarios y/o productos relacionados con los procesos de negocio de la Plataforma de Sistemas NO SAP.
- Proporcionar servicios técnicos de análisis, diseño, desarrollo, configuración, parametrización, pruebas e instalación para apoyar al instituto en los procesos de migración técnica y/o funcional, de actualización y optimización de los productos, soluciones y componentes tecnológicos de los Sistemas NO SAP, los cuales incluyen instalación e implantación de parches, notas o nuevas versiones de los productos.
- Proporcionar apoyo técnico, en el aseguramiento del servicio de la Plataforma de Sistemas NO SAP en los diferentes ambientes (producción, desarrollo, calidad y capacitación) cuando así le sea requerido.

- Proporcionar apoyo, cuando así le sea requerido, para el seguimiento y corrección de defectos, atención de incidentes y fallas a los procesos de negocio y configuraciones de la Plataforma de Sistemas NO SAP, así como de sus diferentes interfaces con sistemas internos y externos.
- Proporcionar asistencia funcional de tercer nivel en la operación de la Plataforma de Sistemas NO SAP.
- Realizar modificaciones a la configuración y parametrización de la Plataforma de Sistemas NO SAP, producto de la optimización de los procesos de negocio, cambios en las reglas, normatividad o en el modelo de operación de las funciones de negocio comprendidas dentro de los procesos que así lo requieran.
- Proporcionar, si así le es requerido, la transferencia de conocimiento y entrenamiento especializada a los usuarios finales que se incorporen a la operación de la Plataforma de Sistemas NO SAP.
- Optimizar los procesos recurrentes de actualización y modificación masiva de información, cuando así le sea requerido por el Instituto.
- Apoyar, cuando así le sea requerido, en la resolución de los problemas de integración entre los módulos de los componentes de los Sistemas NO SAP, así como entre las interfaces con las áreas y sistemas involucrados con la Plataforma de Sistemas NO SAP.
- Apoyar en la elaboración de la documentación y especificaciones técnicas para los desarrollos que le sean requeridos.
- Participar de acuerdo a los requerimientos técnicos y responsabilidades en relación a las plataformas involucradas, cuando así le sea requerido en las interfaces y desarrollos de servicios web sobre la plataforma SAP PI/PO, conexión con otros aplicativos SAP y NO SAP.
- Participar de acuerdo a los requerimientos técnicos y responsabilidades en relación a las plataformas involucradas, cuando así le sea requerido en la construcción de Servicios Web, etc. que sean necesarios para la comunicación de los productos y servicios publicados en la plataforma tecnológica de Sistemas NO SAP.

PROYECTOS ESPECIFICOS PLATAFORMA SISTEMAS LEGADOS NO SAP (Partida 4):

Las actividades posibles a cubrir, aunque no estará limitada a estas, para la atención de Proyectos Específicos de la plataforma de Sistemas NO SAP que se desprendan de las líneas estratégicas de la Dirección General del INFONAVIT y que en la definición sean soportados por los Sistemas y Componentes NO SAP.

Las actividades dentro de cada uno de los proyectos específicos que se llevaran a cabo son:

- Proporcionar servicios técnicos de análisis, diseño, construcción, configuración, pruebas e instalación de las nuevas funcionalidades.
- Apoyo en la identificación y corrección de los elementos que se deben

incluir en los procesos y que no fueron considerados en las definiciones de la regla de negocio.

- Asesorar, si así le es requerido, en la correcta operación y mejores prácticas de los nuevos servicios o productos.
- Apoyo en el diseño e implantación de los requerimientos y proyectos de negocio que se vayan presentando durante la atención de las iniciativas.
- Documentación de los proyectos de acuerdo a la metodología y medios que el instituto especifique.
- Proporcionar, si así le es requerido, la transferencia de conocimiento y entrenamiento especializado a los usuarios finales que se incorporen a la operación de la plataforma.
- Realizar modificaciones a la configuración y parametrización donde sean requeridas, producto de las nuevas iniciativas.
- Se deberá impartir la capacitación solo cuando se solicite explícitamente o bien se establezca desde la definición de la estrategia o requerimiento a atender.
- La capacitación estará alineada a los estándares y áreas del Instituto y está siempre será impartida en el área metropolitana de la Ciudad de México, por lo que no se deberán considerar gastos de viáticos y traslados.
- Cuando se implementen nuevas funcionalidades o parametrizaciones de módulos de aplicativos NO SAP, el proveedor construirá los manuales y/o e-learning del mismo.
- La Administración del proyecto es total y absoluta responsabilidad del proveedor en las diferentes etapas del proyecto con el fin de asegurar un despliegue seguro de los servicios o productos. Siempre apegado a la metodología de Desarrollo de la Subdirección General de Tecnologías de Información del Instituto y la Administración de proyectos de la oficina del proyectos de la Subdirección General de Tecnologías de la Información del Instituto.

Plan de trabajo (todas las partidas). - No se contempla un plan global inicial, sin embargo, para cada iniciativa o requerimiento del Instituto, el proveedor deberá entregar un plan de trabajo, mismo que formará parte de los entregables establecidos en el numeral correspondiente a Entregables de las presentes bases de licitación..

Marco de referencia de los Proyectos

Con el fin de mejorar y conservar el estado, la eficacia y eficiencia de los productos, servicios, componentes y administración de las tecnologías de la información, el Instituto en sus diferentes iniciativas que componen su Plan Operativo y que involucra a las diferentes gerencias participantes, plantea el proyecto bajo las siguientes directrices:

Certeza:	Proporcionar certidumbre sobre el avance y los resultados del proyecto.
Claridad:	Dar claridad para patrocinadores, líderes y el equipo de trabajo del proyecto.
Comunicación:	Permitir una comunicación continua, fluida y eficiente entre todos los involucrados e interesados del proyecto.
Calidad:	Asegurar el logro de resultados con altos estándares de calidad.

Estas directrices deberán estar siempre reflejadas en las propuestas y actividades de los planes de trabajo de cada proyecto que se defina para evaluación.

REQUISITOS QUE DEBERÁN CUMPLIR LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES

El proveedor participante deberá cumplir con los requisitos especificados en el Anexo 1.1 Requisitos de cumplimiento obligatorio y de puntaje.

Modelo de los Servicios.

La operación de los servicios a los Sistemas y Componentes del Producto de Software SAP Business Suite (Partidas 1 y 2), así como de los Sistemas y Componentes de la Plataforma NO SAP (Partidas 3 y 4) se basa en la ejecución de Órdenes de Servicio para la atención de requerimientos y proyectos, que se clasificarán y atenderán dependiendo de la naturaleza y esfuerzos requeridos. Para completar la orden de servicio es necesario clasificarla dentro de las siguientes modalidades:

Servicios de Soporte y Optimización a la Plataforma SAP (PARTIDA 1):

Corresponde a los servicios que deben ejecutarse para mantener las aplicaciones que soportan los servicios de negocio del Instituto mediante la asignación de recursos para la atención de las órdenes de servicio de productos ya finalizados, optimizaciones a la plataforma, atención de incidentes y problemas en los Niveles de Servicio pactados en el Instituto así como las acciones para mantener la continuidad operativa mediante la asignación de un equipo base. Dicho equipo base deberá atender las necesidades de Continuidad Operativa basado en el Modelo de Operación del Centro de Excelencia SAP del Instituto.

Servicios de Atención a Proyectos Específicos Plataforma SAP (PARTIDA 2): Comprende las actividades y esfuerzos necesarios para cubrir un objetivo específico de funcionalidad u operación nueva, generada por una iniciativa operativa o técnica la cual debe cubrirse mediante plataforma SAP y se deberán asignar los recursos humanos con la capacidad técnica necesaria para cubrir la funcionalidad necesaria en cada proyecto.

Este proceso será regulado bajo una serie de etapas que permitan enfocar los esfuerzos priorizando las solicitudes, identificando peticiones similares y aprovechando todo el trabajo realizado y debe basarse en el Modelo de Operación del Centro de Excelencia SAP del Instituto.

Servicios de Soporte y Optimización a la Plataforma de Sistemas Legados NO SAP (PARTIDA 3): Corresponde a los servicios que deben ejecutarse para mantener las aplicaciones que soportan los servicios de negocio del Instituto mediante la asignación de recursos para la atención de las órdenes de servicio de productos ya finalizados, optimizaciones a la plataforma, atención de incidentes y problemas en los Niveles de Servicio pactados en el Instituto así como las acciones para mantener la continuidad operativa mediante la asignación de un equipo base. Dicho equipo base deberá atender las necesidades de Continuidad Operativa basado en el Modelo de Operación de la Subdirección General de Tecnologías de Información del Instituto.

Servicios de Atención a Proyectos Específicos Plataforma de Sistemas Legados NO SAP (PARTIDA 4): Comprende las actividades y esfuerzos necesarios para cubrir un objetivo específico de funcionalidad u operación nueva, generada por una iniciativa operativa o técnica la cual debe cubrirse mediante plataforma NO SAP y se deberán asignar los recursos humanos con la capacidad técnica necesaria para cubrir la funcionalidad necesaria en cada proyecto.

Este proceso será regulado bajo una serie de etapas que permitan enfocar los esfuerzos priorizando las solicitudes, identificando peticiones similares y aprovechando todo el trabajo realizado y debe basarse en el Modelo de Operación de la Subdirección General de Tecnologías de Información del Instituto.

A continuación, se describen los pasos que conllevan la atención de órdenes de servicio:

PARTIDA 1. Soporte y Optimización de Plataforma SAP.

Generación de Ordenes de Servicio

El Instituto generará las órdenes de los servicios a través de las personas que se designen por el responsable del Servicio. Las solicitudes pueden ir acompañadas de la especificación del requerimiento, Definición Conceptual de la Solución (DCS) así como los documentos que el centro de excelencia SAP del Instituto defina.

El INFONAVIT elaborará las órdenes de servicios y el responsable de la ejecución del proyecto las hará llegar al proveedor (por los medios que defina el Instituto) para notificar la existencia de estos.

Cotización de la Orden de Servicio

La estimación de las actividades, duraciones y perfiles asociados a las órdenes de servicio será realizada en conjunto entre el INFONAVIT y el Proveedor. El alcance, limitantes y diseño de la solución se documentará en los formatos que el Centro de Excelencia SAP designe para tal fin.

Autorización de Ordenes de Servicio

Para que el proveedor inicie la ejecución de una Orden de Servicio, ésta deberá ser autorizada por la persona facultada de la Gerencia del Centro de Experiencia SAP. Dicha autorización podrá ser dada al momento de realizar el levantamiento y comunicada a través de los canales acordados.

Ejecución de Órdenes de Servicio

Por su parte, el Proveedor nombrará a las personas facultadas para recibir las Órdenes de Servicio autorizadas para su ejecución y acordarán con el Instituto, la modalidad de servicio para su atención, posteriormente se dará inicio a las actividades de ejecución de los servicios.

Las interacciones para la gestión de las Ordenes de Servicio, serán realizadas únicamente entre el personal facultado para tal efecto tanto del Instituto como por parte del Proveedor.

Par dar continuidad al proceso, el Proveedor deberá recibir la Orden de Servicio acompañada de la documentación mencionado en el numeral 4.1 de esta sección y una vez que se reciben los documentos, el Proveedor atiende el requerimiento en la modalidad de Solicitud de servicio (PARTIDA 1) o Proyecto (PARTIDA 2).

Proceso de Control de Cambios

Las solicitudes de servicio podrán ser susceptibles a los siguientes cambios: alcance, supuestos, planes o en las condiciones bajo las cuales se hayan planteado originalmente. Estos cambios deberán someterse al proceso de control de cambios acordado entre el Instituto y el Proveedor. Será necesario contar con las aprobaciones de las personas que intervienen para la aprobación de estos cambios, así como sus impactos en tiempos y costos.

Para los casos donde las ordenes de servicio se refieran a Incidencias o problemas cuya urgencia de atención o proceso de construcción es reducido o claramente dimensionado, por lo que los procesos como la estimación pudieran atrasar la solución o detener una necesidad del usuario final urgente, solo será posible mediante la aprobación de la Gerencia Sr del Centro de Excelencia SAP al generar una matriz de ajuste que permita aplicar o no algunos de los procesos aquí definidos, implicando al terminar el servicio, generar documentación según sea el caso o el tipo de atención.

Las reglas bajo las cuales se alinearán los procesos de reporte y estimación de esfuerzos de los recursos para ambos esquemas serán las siguientes:

- Los recursos asignados tanto en estimación, como en reporte de actividades estarán topados a un máximo facturable de 160 Hrs-hombre al mes.
- La jornada laboral máxima facturable por recurso / día será de 8 horas y deberán ser efectivas, así como el máximo de días laborables por semana será de 5 días, así como se deben de considerar cualquier falta o retardo, las cuales deberán ser reportadas por parte del Gerente asignado por el proveedor y al Gerente responsable por parte de Infonavit.
- Los recursos deberán reportar detalladamente las actividades al menos de forma semanal a la Gerencia SR Centro de Excelencia SAP (a través de la herramienta Solution Manager) y estas deberán ir acompañadas por evidencia la cual debe estar compuesta por el cumplimiento de todos los documentos, artefactos y entregables definidos. En caso de que al corte de un reporte existan actividades sin concluir se deberá entregar de igual manera todos los documentos de manera parcial.
- El proveedor deberá generar la información requerida para la oficina de administración del proyecto del INFONAVIT.

PARTIDA 2. Proyectos Específicos Plataforma SAP.

Cotización para ejecución de proyectos.

Cada solicitud de servicio clasificada como proyecto le será descrita y presentado al Proveedor para que desarrolle la cotización de la ejecución del proyecto. Durante la etapa de análisis y en función de su resultado, se definirán las necesidades de servicios de las fases subsecuentes.

Al finalizar el análisis se determinará el alcance detallado del proyecto a llevar a cabo y la estimación de las fases necesarias para el desarrollo del proyecto, considerando:

- Estimación de horas por perfil necesario de fases subsecuentes.
- Plan de trabajo de fases subsecuentes, basado en metodología ASAP 8.0 y AGILE integrada en la versión mencionada.
- Especificación de los entregables de las fases subsecuentes.

En ningún momento la fase de análisis de cada orden de servicio o proyecto a ejecutarse, es susceptible a facturarse al Instituto.

Cabe señalar que es necesario que para la capa de Gestión de estos proyectos deberá alinearse a las prácticas de PMI ya que será parte de la

metodología a convenir con el Instituto.

Autorización y Ejecución de Solicitudes de Proyecto

Para dar inicio a la ejecución de proyectos es necesario que se cuente con la autorización de los responsables de la orden de servicio o proyecto de la Gerencia SR Centro de Excelencia SAP del Instituto.

Después de ser ejecutada la fase de análisis del proyecto en cuestión, se deberá de buscar la aceptación de las fases subsecuentes por parte de la Gerencia Sr. del Centro de Excelencia SAP y de las áreas responsables de aprobación y Vo.Bo. para su puesta en marcha. Para contar con la aceptación, los entregables deberán estar debidamente revisados y aceptados por los responsables asignados de la Gerencia Sr del Centro de Excelencia SAP. Durante esta etapa, el proveedor entregará el plan de trabajo para la iniciativa, proyecto o requerimiento solicitado y, el mismo deberá ser autorizado por el responsable asignado por parte del INFONAVIT.

Para cada iniciativa, proyecto o requerimiento a desarrollar, el proveedor deberá presentar las cotización de las fases de ejecución y puesta en marcha y las mismas deberán estar expresadas en horas hombre por cada perfil necesario para la ejecución de las actividades.

La ejecución del proyecto iniciaría después de autorizada la solicitud y con fecha convenida con el responsable de la Gerencia Senior del Centro de Excelencia SAP.

El tiempo máximo para la presentación de la cotización de un proyecto para su autorización, no deberá exceder 10 días hábiles.

Aprobación del servicio.

Cada uno de los entregables convenidos deberá ejecutarse en tiempo y forma; para contar con la aceptación de estos, se deberá llevar a cabo un proceso de revisión y validación de entregables por parte del responsable de la Gerencia Senior del Centro de Excelencia SAP.

Como parte del proceso de aprobación se deberá entregar toda la documentación definida por oficina de proyectos del INFONAVIT y/o por el Modelo Operativo del Centro de Excelencia SAP, los cuales deberán de dar su visto bueno como parte de la aceptación de los reportes de actividades del servicio.

Cada mes se generará una carta de aceptación de servicios y productos con todos los entregables finalizados a la fecha de presentación, misma que deberá ser aprobada por el responsable de la Gerencia Senior del Centro de

Excelencia SAP.

Para cierre de proyectos o casos de cambio de estrategia de operación, recorte de alcance o conclusión anticipada, se deberá de generar una carta de cierre de proyecto o documento de cierre de fase autorizada por los responsables asignados de la Gerencia Senior del Centro de Excelencia SAP.

Control de Cambios

Las ordenes de servicio podrán ser susceptibles a los siguientes cambios: alcance, supuestos, planes o en las condiciones bajo las cuales se hayan planteado originalmente. Estos cambios deberán someterse al proceso de Control de Cambios acordado entre el Instituto y el Proveedor. Será necesario contar con las aprobaciones de las personas que intervienen para la aprobación de estos cambios, así como el impacto en tiempo y costo. Finalmente, la aprobación del cambio de alcance y su impacto es autorizado por el responsable de la Gerencia Senior del Centro de Excelencia SAP.

Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo que será asignado para la ejecución de los proyectos es propuesto por el Proveedor y autorizado por la Gerencia Senior del Centro de Excelencia SAP del INFONAVIT, así como la combinación de perfiles necesarios para la atención del requerimiento.

El Infonavit podrá solicitar la sustitución de los recursos sin que esto represente costo financiero o en tiempo para el Instituto.

El proveedor no deberá sustituir los recursos asignados salvo previa autorización por escrito del responsable de ejecución por parte del Instituto para lo cual se deberá realizar un plan de estrategia de transferencia de conocimientos sin costo para el Instituto.

Deberá considerar los esfuerzos necesarios para la gestión del proyecto, así como, de los recursos necesarios para lograr el objetivo del proyecto apegado a los perfiles aquí descritos.

Descripción y/o alineación del modelo de operación COE SAP e INFONAVITT

Los procesos antes descritos deberán cumplir con lo definido en el modelo de operación del Centro de Excelencia SAP del INFONAVIT el cual marcará los mecanismos de atención, herramientas y las bases de los niveles de servicio que se deberán cumplir por parte del proveedor.



Fig. 1 Modelo de Atención Interna CoE SAP INFONAVIT.

Etapa	Áreas Involucradas	SLA máximos
Recepción de Necesidad	Negocio TI	N/A
Análisis Mesas de Trabajo	Negocio TI Proveedor	Requerimientos Menores 3 días Requerimientos Medios 5 días Requerimientos Mayores 7 días
Propuesta Solución	TI Proveedor	Tiempo Máximo de entrega de propuesta al Negocio 1 semana
Ajustes y Formalización	TI Proveedor	Tiempo Máximo de entrega 3 días.
Desarrollo	TI Proveedor	Entrega de Plan de trabajo detallado basado en Metodología ASAP, 3 días, después de formalizada la propuesta de solución.
Pruebas	Negocio TI Proveedor	Requerimientos Menores 5 días Requerimientos Medios 7 días Requerimientos Mayores 10 días
VoBo	Negocio TI Proveedor	Máximo 5 días para formalización del documento.
Libración a producción	TI Proveedor	Máximo 5 días para Req. Menores y Req. Medios

Estabilización		Máximo 10 días para Req. Mayores.
	TI Proveedor	Depende del proceso liberado a producción y su ciclo de operación en cada plataforma.

Fig. 2 SLA por etapas CoE SAP INFONAVIT.

Basado en la metodología ASAP 8.0 y AGILE, alineada a la metodología institucional de proyectos, en el siguiente cuadro se mencionan las responsabilidades de cada actor dentro del ciclo de desarrollo de un requerimiento:

Enlace de Negocio vs TI	Líder TI Infonavit	Arq. Funcional Proveedor	Arq. Desarrollo Proveedor
	Definición de la DCS		
		Propuesta de Solución	
	Presentación de la Propuesta de Solución		
		Ajustar Solución	
Entrega de Matriz de Pruebas	Entrega de la DCS		
		Especificación Funcional y Técnica	
		Construcción de la Solución	
		Ejecución de Prueba (Diseño)	
		Guía Rápida de usuario	
	Prueba Unitaria		
	Entrega a Enlaces		
	Prueba Integral		
	Periodo de Liberación		
	Periodo de Estabilización		
	Transferencia de Conocimiento		
	Carta de Aceptación		
	Entrega al Área de Soporte a Producción		

8
Este Recuadro resalta en que área recae mas la acción

Fig. 3 Ciclo documental de atención de Requerimientos.

La documentación necesaria para cada fase de atención de requerimientos y proyectos se encuentra en el repositorio central de información de SAP Solution Manager, y de igual forma el equipo de consultores deberá mantener actualizada la documentación respectiva a cada proceso que se atienda. Los diferentes formatos disponibles se enuncian a continuación:

Cl. Docto	Descripción	Para	Quien
ADT	Definición Conceptual de la Solución/DCS	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor – Incidente	Enlace Negocio
ARCH	Plan de Trabajo (Project)	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Enlace /Líder Solución /Arquitecto S./Arq. Desarrollo
CITG	Documento de proceso	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arquitecto S./Arq. Desarrollo
AMG	Requerimiento Técnico	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arquitecto S./Arq. Desarrollo
BPP	Documento de Diseño Técnico	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arq. Desarrollo
AD	Evidencias de pruebas funcionales	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arquitecto Solución
IBD	Guía rápida del usuario	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arquitecto Solución
PDF	Documentación de pruebas Unitarias	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arquitecto Solución
ART	Evidencias de Pruebas Integrales	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Enlace / Líder de Solución TI
ATC	Evidencias de Vo. Bo Usuario pase a PRD	Cambios	Enlace / Líder de Solución TI
BBD	Plan de Instalación	Cambios - Incidentes	Arquitecto Solución
BPD	Control de Cambios	Cambios - Incidentes	Líder de proyecto
ABF	Aceptación de Entregables Formato RG202	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Enlace Negocio

Fig. 4 Formatos mínimos utilizados en el proceso de atención de requerimientos u órdenes de servicio.

PARTIDA 3. Soporte y Optimización de Sistemas Legados NO SAP

Generación de Ordenes de Servicio

El Instituto generará las órdenes de los servicios a través de las personas que se designen por el responsable del Servicio. Las solicitudes pueden ir acompañadas de la especificación del requerimiento, Definición Conceptual de la Solución (DCS) así como los documentos que la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente del instituto defina.

El INFONAVIT elaborará las órdenes de servicios y el responsable de la ejecución del proyecto las hará llegar al proveedor (por los medios que defina el Instituto) para notificar la existencia de estos.

Cotización de la Orden de Servicio

La estimación de las actividades, duraciones y perfiles asociados a las órdenes de servicio será realizada en conjunto entre el INFONAVIT y el Proveedor. El alcance, limitantes y diseño de la solución se documentará en los formatos que la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente designe para tal fin.

Autorización de Ordenes de Servicio

Para que el proveedor inicie la ejecución de una Orden de Servicio, ésta deberá ser autorizada por la persona facultada de la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente. Dicha autorización podrá ser dada al momento de realizar el levantamiento y comunicada a través de los canales acordados.

Ejecución de Órdenes de Servicio

Por su parte, el Proveedor nombrará a las personas facultadas para recibir las Órdenes de Servicio autorizadas para su ejecución y acordarán con el Instituto, la modalidad de servicio para su atención, posteriormente se dará inicio a las actividades de ejecución de los servicios.

Las interacciones para la gestión de las Ordenes de Servicio, serán realizadas únicamente entre el personal facultado para tal efecto tanto del Instituto como por parte del Proveedor.

Par dar continuidad al proceso, el Proveedor deberá recibir la Orden de Servicio acompañada de la documentación mencionado en el numeral 4.1 de esta sección y una vez que se reciben los documentos, el Proveedor atiende el requerimiento en la modalidad de Solicitud de servicio (PARTIDA 3) o Proyecto (PARTIDA 4).

Proceso de Control de Cambios

Las solicitudes de servicio podrán ser susceptibles a los siguientes cambios: alcance, supuestos, planes o en las condiciones bajo las cuales se hayan planteado originalmente. Estos cambios deberán someterse al proceso de control de cambios acordado entre el Instituto y el Proveedor. Será necesario contar con las aprobaciones de las personas que intervienen para la aprobación de estos cambios, así como sus impactos en tiempos y costos.

Para los casos donde las ordenes de servicio se refieran a Incidencias o problemas cuya urgencia de atención o proceso de construcción es reducido o claramente dimensionado, por lo que los procesos como la estimación pudieran atrasar la solución o detener una necesidad del usuario final urgente, solo será posible mediante la aprobación de la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente al generar una matriz de ajuste que permita aplicar o no algunos de los procesos aquí definidos, implicando que al terminar

el servicio, se debe generar la documentación según sea el caso o el tipo de atención.

Las reglas bajo las cuales se alinearán los procesos de reporte y estimación de esfuerzos de los recursos para ambos esquemas serán las siguientes:

- Los recursos asignados tanto en estimación, como en reporte de actividades estarán topados a un máximo facturable de 160 Hrs-h al mes.
- La jornada laboral máxima facturable por recurso / día será de 8 horas y deberán ser efectivas, así como el máximo de días laborables por semana será de 5 días, así como se deben de considerar cualquier falta o retardo, las cuales deberán ser reportadas.
- Los recursos deberán reportar detalladamente las actividades al menos de forma semanal (Solution Manager) y estas deberán ir acompañadas por evidencia la cual debe estar compuesta por el cumplimiento de todos los documentos, artefactos y entregables definidos. En caso de que al corte de un reporte existan actividades sin concluir se deberá entregar de igual manera todos los documentos de manera parcial.
- El proveedor deberá generar la información requerida para la oficina de administración del proyecto del INFONAVIT.

PARTIDA 4. Proyectos Específicos Plataforma Sistemas Legados NO SAP.

Cotización para ejecución de proyectos.

Cada solicitud de servicio clasificada como proyecto le será descrita y presentado al Proveedor para que elabore la cotización de la ejecución del proyecto. Durante la etapa de análisis y en función de su resultado, se definirán las necesidades de servicios de las fases subsecuentes.

Al finalizar el análisis se determinará el alcance detallado del proyecto a llevar a cabo y la estimación de las fases necesarias para el desarrollo del proyecto, considerando:

- Estimación de horas por perfil necesario de fases subsecuentes.
- Plan de trabajo de fases subsecuentes, basado en metodología AGILE integrada en la versión mencionada.
- Especificación de los entregables de las fases subsecuentes.

En ningún momento la fase de análisis de cada orden de servicio o proyecto a ejecutarse, es susceptible a facturarse al Instituto.

Cabe señalar que es necesario que para la capa de Gestión de estos

proyectos deberá alinearse a las buenas prácticas de PMI ya que será parte de la metodología a convenir con el Instituto.

Autorización y Ejecución de Solicitudes de Proyecto

Para dar inicio a la ejecución de proyectos es necesario que se cuente con la autorización de los responsables de la orden de servicio o proyecto del Instituto.

Después de ser ejecutada la fase de análisis del proyecto en cuestión, se deberá de buscar la aceptación de las fases subsecuentes por parte de la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente y de las áreas responsables de aprobación y VoBo para su puesta en marcha. Para contar con la aceptación, los entregables deberán estar debidamente revisados y aceptados por los responsables asignados la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente. Es durante este periodo de evaluación que se llega a convenio respecto de los planes de trabajo y entregables de las fases subsecuentes de cada proyecto.

Las cotizaciones de las fases de ejecución y puesta en marcha deberán estar expresadas en horas hombre por perfil necesario para cada proyecto.

La ejecución del proyecto iniciaría después de autorizada la solicitud y con fecha convenida con el responsable de la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente.

El tiempo máximo para la presentación de la cotización de un proyecto para su autorización, no deberá exceder 10 días hábiles.

Aprobación del servicio.

Cada uno de los entregables convenidos deberá ejecutarse en tiempo y forma; para contar con la aceptación de estos, se deberá llevar a cabo un proceso de revisión y validación de entregables por parte del responsable de la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente.

Como parte del proceso de aprobación se deberá entregar toda la documentación definida por oficina de proyectos del INFONAVIT y/o por el Modelo Operativo de la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente, los cuales deberán de dar su visto bueno como parte de la aceptación de los reportes de actividades del servicio.

Cada mes se generará una carta de aceptación de servicios y productos con todos los entregables finalizados a la fecha de presentación, misma que deberá ser aprobada por el responsable de la Gerencia SR de Sistemas de

Servicio al Derechohabiente.

Para cierre de proyectos o casos de cambio de estrategia de operación, recorte de alcance o conclusión anticipada, se deberá de generar una carta de cierre de proyecto o documento de cierre de fase autorizada por los responsables asignados de la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente.

Control de Cambios

Las ordenes de servicio podrán ser susceptibles a los siguientes cambios: alcance, supuestos, planes o en las condiciones bajo las cuales se hayan planteado originalmente. Estos cambios deberán someterse al proceso de Control de Cambios acordado entre el Instituto y el Proveedor. Será necesario contar con las aprobaciones de las personas que intervienen para la aprobación de estos cambios, así como el impacto en tiempo y costo. Finalmente, la aprobación del cambio de alcance y su impacto es autorizado por el responsable de la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente.

Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo que será asignado para la ejecución de los proyectos es propuesto por el Proveedor y autorizado por la Gerencia Sr de Sistemas de Servicio al Derechohabiente del INFONAVIT, así como la combinación de perfiles necesarios para la atención del requerimiento.

El Infonavit podrá solicitar la sustitución de los recursos sin que esto represente costo financiero o en tiempo para el Instituto.

El proveedor no deberá sustituir los recursos asignados salvo previa autorización por escrito del responsable de ejecución por parte del Instituto para lo cual se deberá realizar un plan de estrategia de transferencia de conocimientos sin costo para el Instituto.

Deberá considerar los esfuerzos necesarios para la gestión del proyecto, así como, de los recursos necesarios para lograr el objetivo del proyecto apegado a los perfiles aquí descritos.

Descripción y/o alineación del modelo de operación de la Gerencia SR de Sistemas de Servicio al Derechohabiente en INFONAVIT

Los procesos antes descritos deberán cumplir con lo definido en el modelo de operación del INFONAVIT el cual marcará los mecanismos de atención, herramientas y las bases de los niveles de servicio que se deberán cumplir por

parte del proveedor.



Fig. 1 Modelo de Atención Interna INFONAVIT.

Etapas	Áreas Involucradas	SLA máximos
Recepción de Necesidad	Negocio TI	N/A
Análisis Mesas de Trabajo	Negocio TI Proveedor	Requerimientos Menores 3 días Requerimientos Medios 5 días Requerimientos Mayores 7 días
Propuesta Solución	TI Proveedor	Tiempo Máximo de entrega de propuesta al Negocio 1 semana
Ajustes y Formalización	TI Proveedor	Tiempo Máximo de entrega 3 días.
Desarrollo	TI Proveedor	Entrega de Plan de trabajo detallado basado en Metodología Agil, 3 días, después de formalizada la propuesta de solución.
Pruebas	Negocio TI Proveedor	Requerimientos Menores 5 días Requerimientos Medios 7 días Requerimientos Mayores 10 días
VoBo	Negocio TI Proveedor	Máximo 5 días para formalización del documento.

Libración a producción	TI Proveedor	Máximo 5 días para Req. Menores y Req. Medios Máximo 10 días para Req. Mayores.
Estabilización	TI Proveedor	Depende del proceso liberado a producción y su ciclo de operación en cada plataforma.

Fig. 2 SLA por etapas INFONAVIT.

Basado en la metodología AGILE, alineada a la metodología institucional de proyectos, en el siguiente cuadro se mencionan las responsabilidades de cada actor dentro del ciclo de desarrollo de un requerimiento:

Enlace de Negocio vs TI	Líder TI Infonavit	Arq. Funcional Proveedor	Arq. Desarrollo Proveedor
	Definición de la DCS		
		Propuesta de Solución	
	Presentación de la Propuesta de Solución		
		Ajustar Solución	
Entrega de Matriz de Pruebas	Entrega de la DCS		
		Especificación Funcional y Técnica	
		Construcción de la Solución	
		Ejecución de Prueba (Diseño)	
		Guía Rápida de usuario	
	Prueba Unitaria		
	Entrega a Enlaces		
	Prueba Integral		
	Periodo de Liberación		
	Periodo de Estabilización		
	Transferencia de Conocimiento		
	Carta de Aceptación		
	Entrega al Área de Soporte a Producción		

8

Este Recuadro resalta en que área recae mas la acción

Fig. 5 Ciclo documental de atención de Requerimientos.

La documentación necesaria para cada fase de atención de requerimientos y proyectos se encuentra en el repositorio central de información de SAP Solution Manager, y de igual forma el equipo de consultores deberá mantener actualizada la documentación respectiva a cada proceso que se atienda. Los diferentes formatos disponibles se enuncian a continuación:

Cl. Docto	Descripción	Para	Quien
ADT	Definición Conceptual de la Solución/DCS	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor – Incidente	Enlace Negocio
ARCH	Plan de Trabajo (Project)	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Enlace /Líder Solución /Arquitecto S./Arq. Desarrollo
CITG	Documento de proceso	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arquitecto S ./Arq. Desarrollo
AMG	Requerimiento Técnico	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arquitecto S./Arq. Desarrollo
BPP	Documento de Diseño Técnico	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arq. Desarrollo
AD	Evidencias de pruebas funcionales	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arquitecto Solución
IBD	Guía rápida del usuario	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arquitecto Solución
PDF	Documentación de pruebas Unitarias	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Arquitecto Solución
ART	Evidencias de Pruebas Integrales	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Enlace / Líder de Solución TI
ATC	Evidencias de Vo. Bo Usuario pase a PRD	Cambios	Enlace / Líder de Solución TI
BBD	Plan de Instalación	Cambios - Incidentes	Arquitecto Solución
BPD	Control de Cambios	Cambios - Incidentes	Líder de proyecto
ABF	Aceptación de Entregables Formato RG202	Proyecto – Requerimientos Mayor/Menor	Enlace Negocio

Fig. 6 Formatos mínimos utilizados en el proceso de atención de requerimientos u órdenes de servicio.

PERFILES Y CARACTERISTICAS DE LOS RECURSOS ASIGNADOS

PARTIDA 1 - SOPORTE Y OPTIMIZACIÓN PLATAFORMA SAP.

Servicios de Soporte, Optimización y Requerimientos Especiales a la Plataforma SAP Institucional

Equipo Base. Para la ejecución de los servicios de soporte y optimización a la Plataforma SAP transaccional del instituto, el proveedor deberá de asignar un equipo de trabajo base, conformado con el personal designado en su propuesta para ejecutar los proyectos asignados.

Los perfiles requeridos y solicitados se definen en la siguiente matriz.

Perfil	Nivel	Conocimiento	Requerimientos	Cantidad	Horas Solicitadas
BASIS Plataforma Windows/SQL /Hana	Senior	Administración, Instalación, configuración a nivel BASE Administración de Mandantes Administración de Seguridad (Usuarios, Roles, Perfiles) Administración de Transportes Aplicación de Notas y Parches Para plataforma SAP ECC , SAP CRM, SAP SRM, SAP Netweaver, SAP BW/BO, base de datos SQL y Sistema Operativo Windows Server Plataforma HANA Integración con plataformas transaccionales Migración SAP Business Suite a HANA	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en soporte de BASIS Conocimiento avanzado en plataforma Windows/SQL plataforma HANA Cursos oficiales de SAP para HANA Conocimientos en DB2	3	6720
SAP CRM	Senior	Mercadotecnia Servicios Administración de Casos Workflow Interaction Center	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos de implantación de CRM Experiencia demostrada como arquitecto de soluciones en CRM SAP Deberán tener experiencia comprobable de	2	4480

				haber participado en al menos una implantación de Recaudación y de Fiscalización con CRM		
	Consultor ECC MM	Senior	Administración de Materiales (MM)	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos de implantación de ERP Conocimiento experto de MM (Inventarios, requisiciones, compras, WM) Preferente conocimientos avanzados de Activo FIJO Deberá tener experiencia comprobable en el soporte y mantenimiento del proceso de, administración de materiales,	1	2240

Consult or FI	Senior	Contabilidad General (GL) Cuentas por Pagar (AP) Cuentas por Cobrar (AR) Ordenes Internas (IO) Tesorería (TR) Control (CO) Contabilidad de Centros de Costos (CeCo) Contabilidad de Centros de Beneficios (CeBe)	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos de implantación de ERP Conocimiento experto de FICO de SAP de los mencionados Conocimientos avanzados de todos lo módulos de ERP mencionados Deberán tener experiencia comprobable en el soporte y mantenimiento de procesos de Cobranza Fiscal, tales como Requerimientos Fiscales, Procedimientos Administrativos de Ejecución, Intervención de Cuentas	1	2240
		Presupuesto (FM) Activo Fijo (AM) Bienes Inmuebles Traslados Derivaciones Configuración tradicional y además Budget period,	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos de implantación de ERP Conocimiento experto de FM de SAP de los mencionados Comprobable en el soporte y mantenimiento de procesos de presupuestos, traslados. Manejo de periodos presupuestales.		

Consultor Gastos de Viaje	Senior	Contabilidad General (GL) Contabilidad de Centros de Costos (CeCo) Contabilidad de Centros de Beneficios (CeBe)	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos de implantación de ERP Conocimiento experto de Gastos de viaje y de módulo de Recursos Humanos Deberán tener experiencia comprobable en el soporte y mantenimiento de procesos de Gastos de viaje	1	2240
Consultor RH	Senior	Contabilidad General (GL) Nomina (PY) Tesorería (TR) Control (CO) Contabilidad de Centros de Costos (CeCo) Contabilidad de Centros de Beneficios (CeBe) Activo Fijo	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos de implantación de ERP con el módulo de Recursos Humanos Conocimiento experto de módulo de Recursos Humanos y generación de posiciones Deberán tener experiencia comprobable en el soporte y mantenimiento de procesos de Activo Fijo y Recursos Humanos	1	2240

SAP Netweaver/Java	Senior	Enterprise Portal (EP) Knowledge Management (KM) Buscador (TREX)	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en soporte para NW Conocimiento avanzado de arquitectura e integración basado en NW	2	4480
SAP SRM	Senior	Configuración de Datos Maestros, Pre-registro y Gestión de Proveedores Aprovisionamiento Administración de Pedidos y Contratos Gestión de Compra Subastas Sondeos Licitaciones Configuración de alertas para contratos Reporteo (SRM-BI)	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 5 años de soporte de SRM Conocimiento avanzado de los procesos de gestión de proveedores, subastas, gestión de compra Deberá tener experiencia comprobable en la integración del proceso de gestión de proveedores y su interrelación con el ECC	1	2240

				Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyecto de recaudación basados en la solución TRM Deberán tener experiencia comprobable de haber participado en al menos una implantación de los módulos de SAP FICA, SAP TRM Billing and Invoicing, según sea el caso para un modelo de Recaudación y de Fiscalización en una entidad del sector público. • Deberá tener experiencia comprobable en los procesos específicos de Emisión de facturas, Pagos y Cuentas por Cobrar inherentes a los procesos de Recaudación. • Deberá tener experiencia comprobable en el soporte y mantenimiento de procesos de Devolución de Pagos a empresas aportantes, Convenios de pagos con empresas Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyecto		
	SAP TRM (Tax & Revenue Management)	Senior	Taxpayer Identification and Returns Processing Receivables and Payables Management Collections Management Case Management Revenue Accounting Financial Customer Care for Public Sector BRF Plus		3	6720

				de recaudación basados en la solución TRM Deberán tener experiencia comprobable de haber participado en al menos una implantación de los módulos de SAP FICA, SAP TRM Billing and Invoicing, según sea el caso para un modelo de Recaudación y de Fiscalización en una entidad del sector público. • Deberá tener experiencia comprobable en los procesos específicos de Emisión de facturas, Pagos y Cuentas por Cobrar inherentes a los procesos de Recaudación. • Deberá tener experiencia comprobable en el soporte y mantenimiento de procesos de Devolución de Pagos a empresas aportantes, Convenios de pagos con empresas		
--	--	--	--	--	--	--

ABAP con experiencia en CRM SAP	Senior	Warehouse Mercadotecnia Servicios Administración de Casos Workflow	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en desarrollo Conocimiento avanzado al menos una de las plataformas y funcionalidades definidas	2	4480
Desarrollador FI/FM	Senior	Conocimientos comprobables en procesos presupuestales, cargos, abonos y traslados. Manejo de BADI, BAPI, USER-EXITS, SMARTFORMS, SAPSCRIPTS, OBJ ETOS	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en desarrollo Conocimiento avanzado al menos una de las plataformas y funcionalidades definidas	1	2240
Desarrollador HCM	Senior	Conocimientos comprobables en procesos de recursos humanos, manejo de posiciones, infotipos, preferente sepa nómina. Manejo de BAPis, BADIS, Smartforms, sapscrips, objetos.	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en desarrollo Conocimiento avanzado al menos una de las plataformas y funcionalidades definidas	1	2240
Desarrollador MM	Senior	Conocimientos comprobables en procesos de inventarios, Activo Fijo, Materiales, reserva, Pedidos, Contratos. Manejo de BADI, BAPI, USER-EXITS, SMARTFORMS, SAPSCRIPTS, OBJ ETOS, Preferente BSP, Webdynpros	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en desarrollo Conocimiento avanzado al menos una de las plataformas y funcionalidades definidas	1	2240

SAP PI PO	Senior	Conocimientos en proceso de negocios Manejo de SAP BPM (Bussines Process Managment) Manejo de SAP BRM (Bussines Rules Managment) Manejo de la herramienta Netweaver Developer Studio Manejo de SAP PI (Process Integration) manejo de las interfaces con los adaptadores diferentes que ofrece. Manejo del NWDI (Netweaver Developer Insfraestructure) Manejo de configuracion y tunning de SAP PI / PO Conocimiento robusto en Java (J2EE)	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en soporte para PI/PO Conocimiento avanzado de arquitectura e integración basado en PI/PO	2	4480
ABAP con experie ncia SRM SAP	Senior	Desarrollo ABAP para SRM, conocimiento avanzado en BSP, Webdynpro, manejo de portal de SRM, BADI, BAPI y WorkFlow para SRM. De preferencia conocimiento tambien en MM	Licenciatura Experiencia de al menos 3 proyectos y/o 5 años en desarrollo Conocimiento avanzado al menos una de las plataformas y funcionalidades definidas	1	2240

	ABAP con experiencia en TRM SAP,	Senior	Taxpayer Identification and Returns Processing Receivables and Payables Management Collections Management Case Management Revenue Accounting Financial Customer Care for Public Sector BRF Plus Desarrollo Netweaver/JAVA Conocimiento de BRF Plus Procesos paralelos Manejo de altos volúmenes de información (mínimo 6 millones de registros)	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en desarrollo ABAP para proyectos de TRM / FICA Conocimiento avanzado al menos una de las plataformas y funcionalidades definidas	5	11200
	ABAP Work flow	Senior	Desarrollo SAP Netweaver Workflow	Licenciatura Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en desarrollo Conocimiento avanzado al menos una de las plataformas y funcionalidades definidas	1	2240

Gerente de Proyecto	Senior	Experiencia en servicio de fábrica de software	Licenciatura, Maestría deseable Haber participado en al menos 2 Proyectos de soporte y/o fábrica de software 5 años de experiencia en administración de proyectos. Conocimiento en herramientas de Administración de Proyectos (por ejemplo: HP-PPM, MS Project Server, SAP) PMP Certificado • Cursos en Administración de Proyectos • Certificación PMP vigente	1	2240
PMO		Experiencia en servicio de fábrica de software	Licenciatura (título o cédula profesional) Haber participado en al menos 2 implementaciones de Oficina de Proyectos de TI Mínimo 3 años de experiencia en administración de proyectos de Tecnologías de Información Deseable haber participado en al menos dos proyectos como Project Manager Officer, Portfolio Manager o Program Manager	1	2240

			• Conocimiento en herramientas de Administración de Proyectos (por ejemplo: HP-PPM, MS Project Server, SAP) • Project Professional • Certificación PMP vigente		
Auxiliar de admón.		Experiencia en servicio de fábrica de software, de preferencia conocimiento en los ciclos de atención de requerimientos de INFONAVIT	Licenciatura Experiencia de al menos 1 proyectos y/o 2 años en servicios de soporte y/o fábrica Documentación funcional y técnica Conocimiento de pruebas	13	29120

Gerente de Proyecto

El proveedor ganador, deberá de asignar a un Gerente de Proyecto, cuya responsabilidad será el control de la partida descrita en este documento el cual desempeñará las funciones de administración del contrato, de la administración y cumplimiento de las actividades asignadas al resto de los miembros del equipo de trabajo de la empresa de los servicios asociados al mismo y será en todo momento la cara de la empresa ante el INFONAVIT.

El Gerente del Proyecto será el responsable de reportar a los líderes de cada componente SAP, así como a los Gerentes de Sistemas del INFONAVIT el avance en la ejecución de los servicios, el balance en el consumo de la bolsa de horas para los requerimientos especiales, así como cualquier asunto o tema

relacionado con el mismo, esto con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, la productividad de los equipos de trabajo de la empresa y , la entrega oportuna de las actividades asignadas a dicho equipo de trabajo, la toma de decisiones oportuna, y el enlace con los funcionarios del Instituto.

Adicionalmente deberán de llevar a cabo las siguientes actividades:

1. Administrar la relación entre el INFONAVIT y el proveedor ganador.
2. Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades asignadas al equipo de trabajo.
3. Dar seguimiento a los compromisos establecidos por los diferentes miembros del equipo de la empresa.
4. Garantizar la calidad de las actividades y productos derivados de las mismas, así como se entrega en tiempo y forma.
5. Dar seguimiento a la aceptación de los servicios y a la facturación de los mismos.
6. Recibir las solicitudes de recursos para la atención requerimientos especiales por parte del INFONAVIT para la identificación y asignación del personal solicitado.
7. Entregar los currículos de los consultores funcionales y de los desarrolladores ABAP candidatos a participar en la atención de los requerimientos especiales.
8. Resolver en conjunto con los líderes y gerentes de la Subdirección General de Tecnologías cualquier asunto, que puedan poner en riesgo la prestación de los servicios.

El total de horas asignadas a esta partida será de hasta 100,800 horas hombre como máximo para llevar a cabo las actividades de soporte y optimización de la plataforma SAP y con fecha límite hasta el 31 de diciembre del 2017. El Instituto se reserva el derecho de utilizar la cantidad de horas que considere conveniente para esta partida siendo el máximo hasta 100,800 horas hombre como se especificó anteriormente.

Requerimientos especiales.

Con la finalidad de atender requerimientos de negocio de una manera expedita, flexible, con el mejor costo, en el menor tiempo posible y alineado a la dinámica de cambio del Instituto, el INFONAVIT podrá solicitar al proveedor ganador la atención de requerimientos especiales para la Plataforma SAP en operación, así como necesidades puntuales de perfiles SAP que sean necesarios para la atención de requerimientos de desarrollo necesarios en el día a día.

Estos servicios estarán enfocados a atender las necesidades del Instituto comprendidas dentro de las actividades y el alcance de las presentes especificaciones técnicas.

Lo anterior, sobre la base de los requerimientos de negocio y de los cuales por prioridades del INFONAVIT y/o otras actividades o requerimientos, estos no puedan ser atendidos por el equipo base del proyecto, o en aquellos casos en

los que el área funcional de especialidad no esté dentro del perfil definido para el equipo base y este se requiera para la atención del requerimiento o necesidad del negocio.

La siguiente tabla muestra los perfiles faltantes a considerar para requerimientos especiales estableciendo que es obligatorio que el proveedor cuente con los recursos disponibles de los perfiles marcados para los **Servicios de Soporte y Optimización a la Plataforma SAP Institucional**. Por lo anterior, es requisito que el proveedor entregue una carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con recursos y perfiles especiales.

Consultor	
Tipo de Consultor	Perfil
Desarrollador SAP Netweaver/JAVA	• SAP Web Application Server • SAP Exchange Infrastructure • SAP Mobile Infrastructure • SAP Business Information Warehouse
Consultor SAP-BW/BI	• Workflow Analytics (Administración de Personas) • Strategic Enterprise Management • Financial Analytics • CRM Analytics • SRM Analytics
SAP Open Text	• Content Management
SAP HANA	• SAP BASIS for HANA
Lider de proyecto	• PMP certificado • Experiencia en proyectos SAP
SAP PO/PI	• SAP Process Orchestrator • SAP Process Integrator

Tabla. Perfiles complementarios por componentes SAP para requerimientos especiales.

El Instituto se reserva el derecho de utilizar o no recursos con los perfiles complementarios para llevar a cabo la ejecución de los requerimientos especiales en esta partida, sin embargo, el proveedor participante deberá cotizarlos en su propuesta económica.

Niveles de servicio

Los Niveles de Servicio requeridos, con el fin de lograr una administración más ágil se han clasificado los niveles de dos categorías:

- Indicadores relacionados con la Entrega del Servicio
- Indicadores relacionados con la Calidad de los Servicios.

El proveedor podrá generar métricas adicionales que junto con las anteriores servirán para validar y asegurar la consistencia en la calidad del servicio proporcionado al negocio; estas métricas pretenden también asegurar la imparcialidad, efectividad y consistencia del proceso total de recolección y reporte de métricas.

El proveedor someterá a aprobación de la Gerencia Senior del Centro de Excelencia SAP que en conjunto con la Oficina de Control de Proyectos de Tecnología del Instituto los mecanismos de medición de los diferentes niveles de servicio antes de su implementación, estableciendo claramente los elementos involucrados en el aprovisionamiento del servicio, los mecanismos de medición, el método de tratamiento de la información generada para su consolidación, la generación de reportes, estadísticas y documentación que debe ser entregada, intervalos de medición y la forma como se harán disponibles los resultados.

PARTIDA 2 – PROYECTOS ESPECÍFICOS PLATAFORMA SAP

Servicios para la atención a Proyectos.

Equipo Los perfiles requeridos para ejecutar los servicios correspondientes a la partida 2, se definen en la siguiente matriz.

Perfil	Nivel	Conocimiento	Requerimientos
--------	-------	--------------	----------------

SAP TRM (Tax & Revenue Management)	Senior	Taxpayer Identification and Returns Processing Receivables and Payables Management Collections Management Case Management Revenue Accounting Financial Customer Care for Public Sector BRF Plus	<i>Licenciatura</i> <i>Experiencia de al menos 2 proyecto de recaudación basados en la solución TRM</i> <i>Deberán tener experiencia comprobable de haber participado en al menos una implantación de los módulos de SAP FICA, SAP TRM Billing and Invoicing, según sea el caso para un modelo de Recaudación y de Fiscalización en una entidad del sector público.</i> <i>• Deberá tener experiencia comprobable en los procesos específicos de Emisión de facturas, Pagos y Cuentas por Cobrar inherentes a los procesos de Recaudación.</i> <i>• Deberá tener experiencia comprobable en el soporte y mantenimiento de procesos de Devolución de Pagos a empresas aportantes, Convenios de pagos con empresas</i>
------------------------------------	--------	--	--

SAP CRM	Senior	Mercadotecnia Servicios Administración de Casos Workflow Interaction Center	<i>Licenciatura</i> <i>Experiencia de al menos 2 proyectos de implantación de CRM</i> <i>Experiencia demostrada como arquitecto de soluciones en CRM SAP</i> <i>Deberán tener experiencia comprobable de haber participado en al menos una implantación de Recaudación y de Fiscalización con CRM</i>
SAP SRM	Senior	Gobierno de Datos (MDM Catalog) Pre-registro y Gestión de Proveedores Aprovisionamiento Administración de Pedidos y Contratos Gestión de Compra Reporteo (SRM-BI)	<i>Licenciatura</i> <i>Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 5 años de soporte de SRM</i> <i>Conocimiento avanzado de los procesos de gestión de proveedores</i> <i>Deberá tener experiencia comprobable en la integración del proceso de gestión de proveedores y su interrelación con el ERP</i>
ABAP con experiencia en CRM SAP	Senior	Warehouse Mercadotecnia Servicios Administración de Casos Workflow	<i>Licenciatura</i> <i>Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en desarrollo</i> <i>Conocimiento avanzado al menos una de las plataformas y funcionalidades definidas</i>

ABAP con experie ncia SRM SAP	Senior	Desarrollo ABAP para SRM WorkFlow para SRM	<i>Licenciatura</i> <i>Experiencia de al menos 1 proyectos y/o 2 años en desarrollo</i> <i>Conocimiento avanzado al menos una de las plataformas y funcionalidades definidas</i>
BASIS Platafor ma Windo ws/SQL	Senior	Administración, Instalación, configuración a nivel BASE Administración de Mandantes Administración de Seguridad (Usuarios, Roles, Perfiles) Administración de Transportes Aplicación de Notas y Parches Para plataforma SAP ERP, SAP CRM, SAP SRM, SAP Netweaver, SAP BW/BO, base de datos SQL y Sistema Operativo Windows Server	<i>Licenciatura</i> <i>Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en soporte de BASIS</i> <i>Conocimiento avanzado en plataforma Windows/SQL</i>
BASIS HANA	Senior	Plataforma HANA Integración con plataformas transaccionales Migración SAP Business Suite a HANA	<i>Licenciatura</i> <i>Experiencia de al menos 1 proyectos y/o 3 años en plataforma HANA</i> <i>Cursos oficiales de SAP para HANA</i>

Auxiliar de admón.	Auxiliar de admón.	Experiencia en servicio de fábrica de software, de preferencia conocimiento en los ciclos de atención de requerimientos de INFONAVIT.	<i>Licenciatura</i> <i>Experiencia de al menos 1 proyectos y/o 2 años en servicios de soporte y/o fábrica</i> <i>Documentación funcional y técnica</i> <i>Conocimiento de pruebas</i>
PMO	PMO	Experiencia en servicio de fábrica de software	<i>Licenciatura (título o cédula profesional) Haber participado en al menos 2 implementaciones de Oficina de Proyectos de TI</i> <i>Mínimo 3 años de experiencia en administración de proyectos de Tecnologías de Información</i> <i>Deseable haber participado en al menos dos proyectos como Project Manager Officer, Portfolio Manager o Program Manager • Conocimiento en herramientas de Administración de Proyectos (por ejemplo: HP-PPM, MS Project Server, SAP) •</i> <i>Project Professional • Certificación PMP vigente</i>
BASIS Solution Manager	Senior	Plataforma Solution Manager Configuración técnica de herramientas Solution Manager Mantenimiento y soporte a la plataforma Integración con otras herramientas (Unicenter Ca, HP Service Manager, Project Manager, Power Designer)	<i>Licenciatura</i> <i>Experiencia de al menos 1 proyectos y/o 3 años en plataforma Solution Manager</i> <i>Cursos oficiales de SAP para Solution Manager</i>

SAP Solution Manager	Senior	Conocimientos en funcionalidad Solution Manager Configuración funcional de herramientas Solution Manager Integración con otras herramientas (Unicenter Ca, HP Service Manager, Project Manager, Power Designer)	<i>Licenciatura</i> <i>Experiencia de al menos 2 proyectos y/o 3 años en soporte para Solution Manager</i> <i>Conocimiento avanzado de funcionalidad Solution Manager</i>
Consultor Cambio Organizacional	Senior	Metodología de Transformación en Organizaciones Experiencia en Proyectos con áreas de TI	Licenciatura Experiencia psicología Organizacional Al menos 2 proyectos de Cambio Organizacional en áreas de TI
Consultor Procesos de Gobierno	Senior	Metodología de Procesos, Operaciones y/o Desarrollo	Ing. En Sistemas o Afin Al menos 2 proyectos de Gobierno de TI Certificación ITIL y COBIT Ingles 100%
Consultor Change Manager Solution Manager	Senior	Solution Manager / Modulo Charm y Test Conocimientos en ERP Gestión de Control de Cambios Documentación de Control de Cambios	Licenciatura Al menos 1 proyecto CHARM

Para la ejecución de los servicios de Proyectos específicos Plataforma SAP del instituto, el proveedor deberá de asignar un equipo de trabajo base, conformado con el personal designado en su propuesta para ejecutar los proyectos asignados.

El total de horas asignadas a esta partida será de hasta 75,000 horas hombre como máximo para el desarrollo de proyectos específicos en Plataforma SAP y con fecha límite hasta el 31 de diciembre del 2017. El Instituto se reserva el derecho de utilizar la cantidad de horas que considere conveniente para esta partida siendo el máximo hasta 75,000 horas hombre como se especificó anteriormente.

Gerente de Proyecto

El proveedor ganador, deberá de asignar a un Gerente de Proyecto que llevará como responsabilidad el control de la partida descrita en este documento el cual desempeñará las funciones de administración del contrato, de la administración y cumplimiento de las actividades asignadas al resto de los miembros del equipo de trabajo de la empresa de los servicios asociados al mismo y será en todo momento la cara de la empresa ante el INFONAVIT.

El Gerente del Proyecto será el responsable de reportar a los líderes de cada componente SAP, así como a los Gerentes de Sistemas del INFONAVIT el avance en la ejecución de los servicios, el balance en el consumo de la bolsa de horas para los proyectos, así como cualquier asunto o tema relacionado con el mismo, esto con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, la productividad de los equipos de trabajo de la empresa y , la entrega oportuna de las actividades asignadas a dicho equipo de trabajo, la toma de decisiones oportuna, y el enlace con los funcionarios del Instituto.

Adicionalmente deberán de llevar a cabo las siguientes actividades:

1. Administrar la relación entre el INFONAVIT y el proveedor.
2. Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades asignadas al equipo de trabajo.
3. Dar seguimiento a los compromisos establecidos por los diferentes miembros del equipo del proveedor.
4. Garantizar la calidad de las actividades y productos derivados de las mismas, así como se entrega en tiempo y forma.
5. Dar seguimiento a la aceptación de los servicios y a la facturación de los mismos.
6. Recibir las solicitudes de recursos para la atención de proyectos por parte del INFONAVIT para la identificación y asignación del personal solicitado.
7. Entregar los currículos de los consultores funcionales y de los desarrolladores ABAP candidatos a participar en la atención de los proyectos.
8. Resolver en conjunto con los líderes y gerentes de la Subdirección General de Tecnologías de Información cualquier asunto, que puedan poner en riesgo la prestación de los servicios.

Lineamientos Generales para la Administración de la Bolsa de Horas de Recursos Técnicos Especializados.

Los lineamientos generales para la administración que deberá cumplir el proveedor durante los servicios son:

- La administración de las horas hombre de servicios será administrada por la Gerencia Sr de Centro de Excelencia SAP.
- El INFONAVIT solo tomará como válidos y se autorizará la facturación

de aquellos proyectos que hayan sido formalmente solicitados por la Gerencia Sr de Centro de Excelencia SAP.

- El proveedor se alineará a la metodología de administración de proyectos que defina el Instituto para lo cual deberá entregar una carta bajo protesta de decir verdad en la que acepte su alineación a la metodología de administración de proyectos del INFONAVIT.
- Dar seguimiento a los compromisos establecidos.
- Garantizar la calidad de los entregables, así como la entrega en tiempo y forma.
- Dar seguimiento a la aceptación de las adecuaciones.
- El proveedor tendrá un periodo máximo de hasta 5 días hábiles, contados a partir de la aprobación de la Gerencia de Sistemas responsable del componente SAP, para enviar al equipo de trabajo requerido, y así iniciar las actividades del plan de trabajo propuesto, salvo que las partes acuerden una fecha de inicio diferente.

Los servicios requieren de la administración en tiempo y forma de recursos humanos, financieros y de tiempos.

Los servicios estarán administrados por un equipo multidisciplinario del INFONAVIT, encabezados por un líder perteneciente a la Subdirección General de Tecnologías de Información, para cada uno de los componentes de SAP mencionados. Este líder será el responsable de la conducción de los servicios, de la interacción con el proveedor ganador, de la aprobación de los documentos de trabajo, de la aprobación de entregas, y de la aceptación de los servicios. El equipo de trabajo que el INFONAVIT asignará para la administración de los servicios, la estructura de comunicación y los procedimientos generales para su administración será dado a conocer por el INFONAVIT al proveedor ganador.

Por otro lado, el proveedor ganador, deberá contar con su propio equipo de administración de proyecto, el cual deberá de estar encabezado por un Gerente de Proyecto para la partida en la que participa.

El Gerente del Proyecto será el responsable de reportar a los líderes de cada componente SAP, así como a la Gerencia Sr del Centro de Excelencia SAP y a la oficina de proyectos del INFONAVIT el avance en la ejecución de los servicios, el balance en el consumo de la bolsa de horas para los proyectos, así como cualquier asunto o tema relacionado con el mismo, esto con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, la productividad de los equipos de trabajo de la empresa participante y , la entrega oportuna de las actividades asignadas a dicho equipo de trabajo, la toma de decisiones oportuna, y el enlace con los funcionarios del Instituto.

Como parte de la gestión del proyecto el proveedor ganador, deberá utilizar SAP *Solution Manager* para controlar la documentación, con objeto de hacerlos accesibles a todos los miembros del equipo de trabajo. Esta herramienta será proporcionada por el Instituto.

El proveedor ganador, deberá garantizar mediante carta bajo protesta de decir verdad, el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Administrar y dar seguimiento a los asuntos y compromisos establecidos por cada uno de los miembros del equipo de la empresa participante
- Apoyar y dar seguimiento a los procedimientos de administración de cambios al alcance, administración de asuntos y administración de riesgo del contrato que se pudieran presentar durante la ejecución de los servicios.

Llevar una contabilidad detallada del consumo y balance de la bolsa de horas para cada proyecto. El proveedor, para la ejecución de los servicios se deberá de alinear a la metodología de administración de proyectos del Instituto, así como al modelo de operación del Centro de Excelencia SAP de INFONAVIT.

El proveedor no podrá sustituir o remplazar antes del inicio del proyecto, ni durante la ejecución del proyecto a los miembros del equipo asignados y presentados en la propuesta, salvo con la autorización por escrito del INFONAVIT.

El proveedor ganador, por medio de carta bajo protesta de decir verdad, deberá asumir la responsabilidad de remplazar a los recursos asignados, sin que esto tenga algún impacto en sus precios en los siguientes casos:

- El personal que no cumpla con el perfil requerido
- El personal que no cuente con la experiencia requerida para el cumplimiento de las actividades que se le asignen

El perfil técnico de los recursos cambia debido a cambios en las estrategias y requerimientos del Instituto.

En caso que INFONAVIT durante la ejecución del proyecto identificara que algún(os) integrante(s) que no cumpliera(n) con los conocimientos y capacidades para el cumplimiento del proyecto, el líder del componente SAP por parte del INFONAVIT solicitará al gerente de proyecto del proveedor ganador, el remplazo de dicha(s) persona(s).

Cualquier evento de sustitución del personal de la empresa participante, deberá ser acordado entre ambas partes con la finalidad de no afectar el desarrollo del proyecto.

Una vez aceptado el candidato por INFONAVIT, el proveedor dispondrá de los siguientes plazos como máximo para efectuar la sustitución del personal:

Perfil	Plazo de Sustitución
Consultor Funcional	Hasta 5 días hábiles
Perfiles Desarrollo (ej. Desarrollador ABAP, Desarrollador Netweaver)	Hasta 5 días hábiles
Consultor BASIS	Hasta 5 días hábiles
Gerente de Proyecto	Hasta 5 días hábiles
Auxiliar de admón.	Hasta 5 días hábiles
PMO	Hasta 5 días hábiles

Tabla. Plazo Máximo de Sustitución de Personal

PARTIDA 3 - SOPORTE Y OPTIMIZACIÓN SISTEMAS LEGADOS NO SAP.

Servicios de Soporte, Optimización y Requerimientos Especiales a la Plataforma de Sistemas NO SAP

Equipo Base. Para la ejecución de los servicios de soporte y optimización a la Plataforma de sistemas legados no SAP del instituto, el proveedor deberá de asignar un equipo de trabajo base, conformado con el personal designado en su propuesta para ejecutar los proyectos asignados
Los perfiles requeridos para ejecutar los servicios solicitados se definen en la siguiente matriz.

Perfil	Nivel	Conocimiento	Requerimientos	Cantidad	Horas Solicitadas
--------	-------	--------------	----------------	----------	-------------------

RECA-01 Consultor JAVA	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: J2EE, J2SE, Struts, Spring, HTML, JavaScript, JQuery, JSP, XML, GWT, CSS, Eclipse Manejadores de Base de datos: Microsoft SQL Server 2008 Servidores de aplicación: Websphere Otros: Webservices, (SOA, RESTFULL), CSS3, HTML5, XHTML, JSON	Cédula o Título como Licenciado en Informática, Ing. En Computación o afín 4 años en consultoría de software, y desarrollador de software. 4 años realizando soporte, desarrollo, optimizando sistemas, aplicativos web y bases de datos Actualización de componentes y portlets en IBM Websphere portal	1	1,920
RECA-02 Consultor COBOL	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Natural, Cobol Manejadores de Base de datos: Adabas; VSAM; Servidores de aplicación: CICS; Otros: Consist-ADS	Constancia de estudios o carta de pasante como Técnico en Informática, Licenciado en Informática, Ing. En Computación o afín 20 años en consultoría de software y desarrollador de software y 5 años como Líder de Proyecto Desarrollo SQL 7 años, Natural ADABAS 15 años analista programador. Líder de procesos técnicos y arquitecto de soluciones 3 años - Plataforma Mainframe, Cliente servidor. 2 años de experiencia en plataforma ConsistADS Experiencia sobre plataforma Natural/ADABAS para procesos de fiscalización. Experiencia en procesos, análisis, diseño y construcción de los procesos de convenios, devolución de pagos en exceso patronales.	1	1,920

RECA-03 Consultor Java	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: J2EE, J2SE, Struts, Eclipse, Java Script, HTML, JSP, JQuery, Spring, CSS, DHTMLX Manejadores de Base de datos: SQL Server 2005, DB2 Servidores de aplicación: Websphere 6, Netweaver, Otros: MVC, CVS, SVN, VisualSVN Certificación Scrum Master	Cédula o título como Licenciatura en Ciencias de la Informática, Ing. Computación o afín 6 años en consultoría de software y desarrollador de software 6 años realizando Soporte y Desarrollo a aplicativos y herramientas, Bases de Datos, Smartclient y desarrollando aplicativos web. Experiencia en desarrollo de portales con enfoque hacia patrones. Mantenimiento a los aplicativos PAU-Domesticos y PAU-OPD's, Créditos Estados y Municipios, Aclaraciones	1	1,920
RECA-04 Consultor Cobol	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: 20 años en Natural, 8 años en Cobol Manejadores de Base de datos: Adabas; VSAM; Servidores de aplicación: 2 años en CICS; Otros: 3 años en Consist-ADS	Constancia o comprobante de estudios como Lic. En informática, Ing. Computación, Técnico en computación o afín 18 años de experiencia en instituciones crediticias Experiencia en sistemas de Crédito Experiencia en Sistemas de Fondos y Retiros; Experiencia en sistemas Cobranza de cartera de crédito; Experiencia en sistemas de Seguros. Mantenimiento a los sistemas de : Sistema de Pensiones, Devolución del Fondo de ahorro 72/92, Sistema Apoyo, Amortizaciones excedentes, Devolución Ley73	1	1,920

CRED-02 Consultor COBOL/CICS	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Cobol, deseable Natural Manejadores de Base de datos: DB2, SQL, Deseable ADABAS, VSAM Servidores de aplicación: CICS Otros: JCLs, Deseable manejo de Web Services	Constancia de estudios o pasantía como Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 6 años o más en desarrollo de sistemas en sector público o en instituciones que otorgan créditos. Experiencia en la construcción de modelos y aplicaciones de calificación de crédito Desarrollo de interfaces (COBOL CICS) Manejo de grandes volúmenes de información y procesos en lotes	1	1,920
CRED-03 Consultor JAVA	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: JAVA J2EE, Java script, SQL, JQuery. WebSphere Software Application Developer, Eclipse, Net beans, Spring tool suite, Framework: Spring, Struts y Hibernate. Manejadores de base de datos: SQL Server, DB2 Servidores de aplicación: IBM WebSphere application server Otros: Web services, Metodología SCRUM, UML Certificado Java Plataforma 2 Platform, Standard Edition 5.0	Cédula o título en Licenciatura en Ingeniería en Sistemas Computacionales o afín 7 años en desarrollo de aplicaciones web para el sector vivienda Análisis de requerimientos para el diseño y desarrollo de sistemas web para el sector vivienda. Uso de metodología Scrum Análisis de herramientas tecnológicas para su uso en el desarrollo, mantenimiento y mejoras de sistemas web Administración de versionamiento de aplicativos. Administración de proyectos. Desarrollo de interfaces de comunicación para recepción y consulta de viviendas con cobertura de calidad. Procesos de envío de pagos de cobertura de calidad para la vivienda. Procesos de re-densificación y ubicación de vivienda.	1	1,920

				Constancia de estudios o pasantía como Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín		
				6 años o más en desarrollo de sistemas en sector público o en instituciones que otorgan créditos.		
				Especialidad en análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas para el sector financiero		
CRED-04	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: JAVA, ASP, XML, Javascript Manejadores de Base de datos: MS-SQL server, Servidores de aplicación: IBM WebSphere application server Otros: Webservices, SOA	Sistemas para integración aplicativa (gestores de transacciones) Análisis, diseño, desarrollo e implementación de arquitectura de middleware de comunicación entre sistemas distribuidos. Implementación de arquitectura entre sistemas distribuidos con la arquitectura SOA. Análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de pagos de créditos, pagos de avalúos, pagos a proveedores.	1	1,920	
Consultor JAVA						

CRED-08 Consultor JAVA	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Java, Struts, Hibernate, Spring, .Net, Store procedures, Eclipse, RAD Manejadores de Base de datos: MS-SQL Server, DB2, Servidores de aplicación: IBM WebSphere application server Otros: Manejo de UML, Desarrollo web services, Administración de Proyectos Desarrollo con Lenguaje Java J2EE Programación Orientada a Objetos UML Desarrollo de WEBSERVICES	Cédula o título como Técnico Superior Universitario en Informática, Ingeniería en Sistemas Computacionales, o afín 10 años en Desarrollo de sistemas de vivienda 8 años en sistemas para avalúos y de registro de inventarios de vivienda 2 años en Desarrollo de sistema de banca por internet y sistemas de aclaraciones web. Uso de metodología SCRUM. Análisis, diseño y desarrollo de sistemas de vivienda Análisis, diseño y desarrollo de sistemas de avalúos Análisis, diseño y desarrollo de sistemas de registro de oferta de vivienda Análisis, diseño y desarrollo de interfaces con entidades financieras y no financieras	1	1,920
------------------------------	--------	--	--	---	-------

CRED-09 Consultor JAVA	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: Java, Spring, Hibernate Manejadores de Base de datos: MS-SQL Server, Servidores de aplicación: IBM WebSphere application server Otros: Manejo de UML, Desarrollo web services, Administración De La Configuración Administración De Requerimientos Disciplina De Pruebas Disciplina De Métricas Disciplina De Riesgos Disciplina De Revision De Software Uml Unified Model Language Adminsitracion Del Proceso De Proyecto Planeacion Del Proyecto Y Adminsitracion De Recurso Analisis De Riesgos Seguimiento Y Control Webservices	Título o Cédula en Ingeniería en Sistemas Computacionales, Licenciatura en Informática o afín 3 años en desarrollo de sistemas para el sector financiero Desarrollo de sistemas que automaticen procesos de Titulación de notarios Arquitectura de sistemas de Titulación Notarial para la propuesta de optimizaciones y mejoras al sistema Administración de requerimientos sencillos que requieren la participación de más de un área de sistemas.	1	1,920
------------------------------	--------	--	---	---	-------

CRED-10 Consultor JAVA	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Java J2EE. HTML, JavaScript. Manejadores de Base de datos: Microsoft SQL Server. Servidores de aplicación: IBM WebSphere Application Server. Otros: Administración de Proyectos. Scrum PMI - Project Management Professional PMP. Patrones de Diseño MVC, STRUTS, HIBERNATE Taller Rational Application Developer RAD Taller Websphere Application Server WAS Administración de Requerimientos con Casos de Uso Desarrollo WEBSERVICES	Cédula o título como Licenciado en Ciencias de la Informática, Lic. En Informática o afín. 10 años en desarrollo de sistemas para el sector Financiero. 5 años en sistemas de crédito hipotecario 7 años en sistemas de Titulación para notarios. 3 años en desarrollo de sistemas para medir la calidad de vivienda 3 años en conciliación de saldos de créditos hipotecarios. Arquitectura de sistemas de titulación para notarios	1	1,920
CRED-12 Consultor JAVA	Junior	Lenguajes de programación: Java, PHP, C++ , RAD, Eclipse, Spring, Struts, Hibernate, Motores de base de datos: SQL Server (7 años), MySQL Servidores de aplicación: Websphere Application Server Otros: Scrum, RUP	Cédula o título como Licenciado en Ciencias de la Informática, Ingeniería en computación, Lic. En informática o afín 8 años en desarrollo de sistemas en el sector financiero 3 años en desarrollo de sistemas de vivienda Análisis, diseño y desarrollo de sistemas de avalúos Análisis, diseño y desarrollo de sistemas que contengan interfaces para comunicarse con otras entidades financieras y no financieras. Análisis, diseño y desarrollo de sistemas explotando tecnologías y recursos con los que cuenta el instituto.	1	1,920

				Título o Cédula como Licenciado en Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería en computación, Lic. En informática o afín		
				4 años en desarrollo de sistemas en el sector financiero 10 años en Desarrollo de sistemas		
				Disciplinas de administrar requerimientos, análisis, diseño, construcción, pruebas, instalación, liberación, apoyo para toma de decisiones de negocio, estas disciplinas son aplicadas al Sistema de Administración de talleres de orientación y al sistema de Asesoría Personalizada. Análisis y desarrollo de sistemas de Crédito Bancario. Experiencia en las reglas de negocio de los sistemas de Administración de Talleres y Asesoría Personalizada. Experiencia en la identificación de problemas y solución de los mismos derivados de reglas de negocio que se contraponen al ejecutarse los distintos escenarios. Análisis y desarrollo de sistemas para la administración y distribución de dispositivos de seguridad bancarios.		
CRED-13	Senior	Lenguajes de programación: Java, SQL, Eclipse, IBM RAD, EJBs, JSPs, Servlets, Actionscript, Struts, HTML, Hibernate, Ajax, JQuery Motores de base de datos: SQL Server , DB2 Servidores de aplicación: Websphere Aplication Server Otros: BPM de IBM, RUP, UML	Administración de Requerimientos Administración de Versiones Analisis y Diseño Construcción Administración de Ambientes Reconocimiento Control de Versiones con subversión	1	1,920	
Consultor JAVA						

CRED-14 Consultor JAVA	Senior	Lenguajes de programación: Java, J2EE, Hibernate, Struts Spring, Faces Motores de base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: Websphere Application Server Otros: BO Data Services, BO Web Intelligence y BO Crystal Reports	Cédula o título como Lic. En Computación, Lic. En Informática o afín 7 años en desarrollo de sistemas en el sector financiero 3 años en desarrollo de sistemas en el sector no financiero Automación del proceso de Administración de Servicios (SAS) para el análisis, diseño y desarrollo de nuevos requerimientos. Solución de problemas e incidencias en los procesos de Administración de Servicios (SAS). Experiencia en la administración de requerimientos Soporte en la liberación de nuevas funcionalidades.	1	1,920
CRED-15 Consultor Portal IBM	Senior	Lenguajes y herramientas de programación: Java, Struts, Hibernate, JDBC, Javascript Manejadores de Base de datos: DB2, SQL Server Servidores de aplicación: Websphere Application Server Otros: Jasper reports	Título o cédula como Ingeniería Computación, Lic. En Informática o afín 3 años en desarrollo de sistemas para aplicaciones web para el sector privado o sector público o en instituciones que otorgan créditos. Análisis, diseño, construcción, implementación y pruebas de requerimientos Experiencia en integración de aplicaciones. Atención a incidentes productivos	1	1,920

	CRED-16 Consultor Java	Senior	Lenguajes de programación: Java, J2EE, Hibernate, Struts, Spring, JQuery, XML, Eclipse, Motores de base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: Websphere Application Server Otros: Webservices, SVN	Constancia de estudios o pasantía como Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 6 años o más en desarrollo de sistemas en sector público o en instituciones que otorgan créditos. Experiencia en análisis, diseño y desarrollo de nuevos requerimientos. Atención de incidencias y problemas en producción. Administración de requerimientos sencillos que requieren la participación de más de un área de sistemas. Experiencia en la liberación de nuevas funcionalidades en producción. Interfaces de consulta del módulos de Seguridad para procesos de autenticación y autorización	1	1,920
--	------------------------------	--------	--	---	---	-------

CRED-17 Consultor Cobol	Junior	Lenguajes de programación: Cobol Motores de base de datos: DB2 Otros: Deseable Consist/ADS, LINUX, TSO, JCL, Deseable ADABAS/NATURAL	Constancia de estudios o pasantía como Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 3 años o más en desarrollo de sistemas en sector público o en instituciones que otorgan créditos. Análisis, diseño y desarrollo de sistemas, modificaciones y soporte a la producción. Conocimiento de los procesos de crédito para apoyar al usuario en la definición de nuevas características así como el impacto de los nuevos requerimientos. Diseño de interfaces entre plataformas para el desarrollo de aplicaciones Administrativas.	1	1,920
-------------------------------	--------	---	--	---	-------

CART-01 Consultor COBOL/CICS	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Cobol, Java, J2EE, Javascript, HTML Manejadores de Base de datos: DB2, SQL Server Servidores de aplicación: CICS, IBM WebSphere Application Server. Otros: UNIX, Sistema de cartera (ALS), Webservice, JCL AS/400 ANALISIS DE RENDIMIENTOS AIX/6000 ANALISIS DE RENDIMIENTO Lenguaje de Consulta Estructurada Constancia Administración de Proyectos Diplomado en Administración de Proyectos: Preparación para el Examen de Certificación Administración de Proyectos Mediante la Aplicación de MIDAS Análisis y Diseño Orientado a Objetos con UML Taller WebShere Bussines Modeler , WBM Metodología de Pruebas PMP Exam Preparation	Cédula o título en Lic. En Sistemas de Computación Administrativa, Lic. en Informática o afín 7 años en el Desarrollo de Sistemas para Instituciones Financieras de Otorgamiento de Crédito 5 años como Líder de Proyecto 3 años de conocimiento de la arquitectura de ALS 6 años de experiencia en el desarrollo , mantenimiento y soporte de aplicaciones, de sistemas de crédito y cobranza 3 años en el desarrollo de aplicaciones web 3 años en el desarrollo de sistemas bajo la arquitectura de ALS	1	1,920
CART-03 Consultor People Soft	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: PeopleSoft, People tools, Cristal reports Manejadores de Base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: People soft	Constancia de estudios o pasantía como Ingeniería en Computación, Lic. En Informática, o afín 5 años o más en desarrollo de sistemas Configuraciones y parametrización de ambientes de PeopleSoft CRM de cobranza y de atención a clientes	1	1,920

CART-04 Consultor COBOL/CICS	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: Cobol, CICS y JCL. Manejadores de Base de datos: DB2. Servidores de aplicación: Mainframe Otros: UNIX, Windows, Ciberation o similares, MS Project, Power Point, utilerías de JCL	Constancia de Estudios en Licenciatura en Informática o Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativa o afín 3 años o más en desarrollo de sistemas en sector público o en instituciones que otorgan créditos. Experiencia en el desarrollo , mantenimiento y soporte de aplicaciones Experiencia en desarrollo de interfaces. Experiencia en el Desarrollo de aplicaciones en CICS Desarrollo de sistemas bajo la arquitectura de archivos VSAM.	1	1,920
CART-05 Consultor COBOL/CICS	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Cobol, CICS y JCL. Manejadores de Base de datos: Files VSAM, DB2. Servidores de aplicación: Mainframe Otros: UNIX, Windows, Utilerías de JCL, CIBERMATION o similar	Constancia de estudios o pasantía como Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 6 años o más en desarrollo de sistemas en sector público o en instituciones que otorgan créditos. Experiencia en el desarrollo , mantenimiento y soporte de aplicaciones de sistemas de crédito y/o cobranza Deseables en el desarrollo de Web Service Experiencia en el Desarrollo de aplicaciones en CICS	1	1,920

CART-06 Consultor COBOL/CICS	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: Cobol Manejadores de Base de datos: DB2, Creación y administración de archivos VSAM y VSAM Online Servidores de aplicación: CICS Otros: UNIX, JCL's, TSO, SORT, ISV, SDSF	Constancia de estudios o pasantía como Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 3 años o más en desarrollo de sistemas en sector público o en instituciones que otorgan créditos. Desarrollo de interfaces con sistemas de administración de crédito y cartera	1	1,920
CART-07 Consultor Java	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: J2EE, J2SE, Spring, HTML, JavaScript, JQuery, JSP, XML, GWT, CSS, Eclipse Manejadores de Base de datos: Microsoft SQL Server 2008 Servidores de aplicación: Websphere Otros: Webservices, CVS Cursos: Spring Framework Java Avanzado (Struts, Hibernate & Web Services Using Java)	Certificado de estudios como Programador en Informática, Técnico en Informática o afín. 5 años en consultoría de software, líder de proyecto y desarrollador de software. 5 años realizando soporte, desarrollo, optimizando sistemas y aplicativos web y bases de datos	1	1,920
CART-08 Consultor Java	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: J2EE, J2SE, Spring, HTML, JavaScript, JQuery, JSP, XML, GWT, CSS, Eclipse Manejadores de Base de datos: Microsoft SQL Server 2008 Servidores de aplicación: Websphere Otros: Webservices, CVS	Constancia de estudios o pasantía como Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 10 años en consultoría de software, desarrollador de software.	1	1,920

	CART-09 Consultor Cobol/Cics	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: Cobol, CICS y JCL. Manejadores de Base de datos: Files VSAM, DB2. Servidores de aplicación: Mainframe Otros: UNIX, Windows, Ciberation, Web Service, MS Project, Power Point, utilerias de JCL	Título o pasantía en Ingeniería en Informática, o Licenciatura en Informática o afín 5 años en Sistemas para Instituciones de Otorgamiento de Crédito Hipotecario 3 años de experiencia en el desarrollo, mantenimiento y soporte de aplicaciones, de sistemas de crédito y cobranza 2 años en el desarrollo de Web Service 2 años de experiencia en el Desarrollo de aplicaciones en CICS 2 años en el desarrollo de sistemas de cartera bajo la arquitectura de ALS	1	1,920
--	------------------------------------	--------	---	--	---	-------

				Constancia de Estudios en Licenciatura en Informática o Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativa o afín 4 años en sistemas para instituciones de otorgamiento de crédito hipotecario 9 años en consultoría de software, desarrollador de software. 4 años en desarrollo de interfaces con sistemas de administración de crédito y cartera Amplia experiencia en la creación de estructuras y definición de servicios web para la comunicación entre las plataformas Mainframe – Web Service. Diseño y definición de bases de datos SQL Server para su explotación a través de aplicaciones Web. 2 años de experiencia en mantenimiento a Interfaces para el sistema de administración de cartera (ALS)		
	CART-10 Consultor Cobol/Cics	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: Cobol, Manejadores de Base de datos: DB2, Creación y administración de archivos VSAM y VSAM Online, Servidores de aplicación: CICS, Otros: UNIX, JCL's, TSO, SORT, ISV, SDSF		1	1,920

SUST-01 Consultor JAVA/HTML5	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Java, Struts, EJB, Spring, Hibernate, JSF, JPA, JQuery, HTML5 Manejadores de Base de datos: SQL SERVER, Servidores de aplicación: IBM Websphere Application Server Otros: Reporting services, Scrum, Desarrollo adaptativo, Programación extrema.	Constancia de estudios o pasantía como Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 3 años Analista de Negocio. 2 años de sistemas de administración de eco tecnologías 2 años en sistemas para instituciones del sector público de vivienda Desarrollo y mantenimiento de Sistemas de sustentabilidad Análisis y desarrollo de sistemas para la administración y distribución de dispositivos de seguridad bancarios. Diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas para la administración de Ecotecnologías.	1	1,920
------------------------------------	--------	--	--	---	-------

				Certificado o carta de pasante como Ingeniero en informática, Ingeniería en Sistemas Computacionales o afín. 4 Años en sistemas para institución de otorgamiento de crédito hipotecario 4 Años en sistemas para empresas del sector no financiero		
	SUST-02 Consultor JAVA/HTML5	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Java, Spring, Hibernate, Struts, iBatis, JQuery, Javascript, Manejadores de Base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: Websphere Application Server	Proceso de generación de la Hipoteca Verde en el INFONAVIT Reglas de negocio que aplican para el proceso de sustentabilidad social (vivienda, comunidad y entorno). Definición y análisis de impacto de nuevas definiciones al proceso para el mejoramiento de las unidades habitacionales. Manejo de incidentes de la operación diaria y semanal del proceso de hipoteca verde Interfaces de los sistemas Recompensa digital, lee con Infonavit hacia sistemas distribuidos así como el monitoreo de los mismos.	1	1,920

CANA-01 Consultor PORTAL	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: Java, Struts2, Spring, Struts, JDBC, Jasper, Hibernate, portlets en IBM Websphere portal, JSP, Ajax, HTML, HTML5, portlets en IBM Websphere Portal, servlets, jquery, javascript, ActionScript 3, Google Web Toolkit, GWT Manejadores de Base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: Websphere Application Server, Otros: IBM Websphere Portal IBM Websphere Content Manager	Certificado o constancia en Ingeniería en Sistemas, Lic. En Informática o afín 4 años en desarrollo de sistemas web, portales de servicio, edición y administración de contenidos. 6 años en actividades relacionadas con el desarrollo de sistemas. Administración de contenidos para portal, Desarrollo de software de Portales en IBM Websphere Portal Administrador WebSphere y contenidos del WCM	1	1,920
CANA-02 Consultor PORTAL	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Java, Struts2, Spring, Struts, JDBC, Jasper, Hibernate, portlets en IBM Websphere portal, JSP, Ajax, HTML, HTML5, portlets en IBM Websphere Portal, servlets, jquery, javascript, ActionScript 3, Google Web Toolkit Manejadores de Base de datos: SQL Server, DB2 Servidores de aplicación: Websphere Application Server, Fuerte manejo de control de versiones SVN o CVS Integración Empresarial (JSF + EJB 3.0 + JPA + SOAP + REST) Primefaces Integración (JSF + PrimeFaces + AJAX + MyBatis + Spring) Spring Frameworks (MVC + IoC + AOP + Security + Data + WS)	Cédula o título en Licenciatura en Ciencias de la Informática, Ingeniería Computación o afín 4 años en actividades relacionadas con el desarrollo de sistemas. 3 años en desarrollo de sistemas web y portales de servicio 3 años en desarrollo de sistemas de canales de atención de servicios financieros e integración de aplicaciones Java. Actualización diaria de contenidos, componentes y portlets en IBM Websphere portal.	1	1,920

CANA-03 Consultor PORTAL	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Java, J2EE, Jasper, JavaScript, IBM Websphere Portal, Web Service, Power Builder, Flex. Servidores de aplicación: Websphere Application Server, Tomcat Manejadores de Base de datos: Sybase, SQL Server Frameworks: Hibernet, Spring, GWT, EJB's Java Server Faces, HTML, Ajax, JQuery. Otros: SVN, MAVEN, Linux, Crystal Reports. Certificado JAVA SE 6 Programmer JAVA EE 5	Cédula o título como Ingeniero en Electrónica, Ingeniería en computación o afín 13 años como desarrollador de software. Más de 9 años en desarrollo de aplicaciones en Websphere Portal. 5 años en desarrollo y mantenimiento de portales corporativos, portlets, modelado UML y desarrollo con GWT. 5 años en desarrollo de sistemas canales de atención de servicios. 5 años en desarrollo de sistemas de Tesorería y sistemas para instituciones del sector público de vivienda.	1	1,920
--------------------------------	--------	---	--	---	-------

CANA-06 Consultor JAVA	Junior	Lenguajes de programación y Frameworks: HTML, XML, JavaScript, j2EE 1.5, JSP/SERVLETS, JDBC, EJB 3.0, JPA 1.x JPQL, JUnit, CSS, Ibatis, Hibernate, Eclipse Servidores de aplicaciones: WAS, weblogic, tomcat Bases de Datos: SQL Server 2008, Otros: Unix shell scripting ksh/bash, webservices	Constancia de estudios, calificaciones o pasantía como Lic. En Informática, Ing. En Computación, Lic. en Matemáticas Aplicadas y Computación o afín 5 años en desarrollo de sistemas 2 años en el desarrollo de sistemas de sustentabilidad Análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de sustentabilidad social Aplicación de Metodologías y estándares UML Generación de evidencias y suite de pruebas Codificación compleja de programas Desarrollo y mantenimiento en aplicaciones de mensajería de datos SMS y MMS(SMSGWY) sobre Java5	1	1,920
CANA-07 Diseñador Gráfico y Web	Junior	Adobe Photoshop, Adobe ilustrator, Adobe Dreamweaver, Fireworks, Office, Windows, Acrobat Pro, Ciberlink Power Director, PHP, Javascript, Html, CSS, FTP Otros: Corel Draw, AutoCad	Título o cédula como Licenciatura en Diseño de la Comunicación Gráfica, Licenciatura en diseño gráfico o afín Al menos 5 años desarrollando diseños publicitarios y editoriales, así como desarrollo y mantenimiento de sitios Web para proyectos comerciales y empresariales. Desarrollo, soporte y mantenimiento de páginas web, animaciones flash, publicidad impresa y digital.	1	1,920

ADMI-01 Consultor .net / Workflow	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Visual Estudio. Net Manejadores de Base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: IIS Otros: BPM o similar, UML Webservices.	Constancia de estudios o pasantía como Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 6 años o más en desarrollo de sistemas en sector público o en instituciones que otorgan créditos., así como Automatización de flujos de Control de Gestión, Diseño y modelado de Procesos basados en estándares, análisis de las necesidades de los usuarios y plasmarlos en un documento de especificación de requerimientos, planeación, organización y ejecución de actividades relacionadas con implantación de Workflow. Automatización de Procesos e implantación de Workflows similar a BPM, Fuego, Ultimus.	1	1,920
ADMI-02 Consultor .net / Workflow	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Visual Estudio. Net, Java Manejadores de Base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: IIS, deseable Ultimus Otros: BPM o similar, UML, Webservices.	Constancia de estudios o pasantía como Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 6 años o más en desarrollo de sistemas en sector público o en instituciones que otorgan créditos., así como Automatización de flujos de Control de Gestión, Análisis de Requerimientos para realizar desarrollo de aplicaciones de automatización de procesos. Automatización de Procesos	1	1,920

ADMI-03 Consultor .net / Workflow	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: Visual Estudio. Net, Java Manejadores de Base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: IIS, deseable Ultimus Otros: BPM o similar, UML, Webservices.	Constancia de estudios o pasantía como Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 6 años o más en desarrollo de sistemas en sector público o en instituciones que otorgan créditos., así como Automatización de flujos de Control de Gestión, Análisis de Requerimientos para realizar desarrollo de aplicaciones de automatización de procesos. Automatización de Procesos	1	1,920
ADMI-04 Consultor Java	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: RAD 5, 6 y 7; HTML, CSS, DTD, XML, JavaScript, HTTP, Servlets, JSP, JSF, Java, EJB'S, JSP'S, Servlets, Struts, Spring, JDBC, JNDI, XML Manejadores de Base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: IBM Websphere Application Server Otros: Subversion, CVS, Windows, UNIX, Web services, UML	Comprobante de estudios Licenciatura en Informática, Ing. En Computación o afín 6 años en desarrollo de sistemas para instituciones de otorgamiento de crédito hipotecario. Análisis, diseño e implementación de aplicaciones de misión crítica del sector financiero, altos volúmenes de transaccionalidad, alta disponibilidad y manejo de transacciones monetarias. Desarrollo del sistema que autoriza los recursos financieros propios para la autorización de créditos hipotecarios. Desarrollo de arquitectura., Desarrollo de seguridad basada en perfil – usuario, Desarrollo de casos de uso UML, Desarrollo de módulos y componentes. Desarrollo de servicios de negocio, Procesos automáticos (cron)	1	1,920

ADMI-06 Consultor Java	Junior	Especialidad en análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas con interface Web, así como desarrollo de Web Services para publicación y consumo de datos Lenguajes/herramientas de programación: JAVA J2EE, Java Script, JSP, XML Rational Application developer y/o Websphere integrator Developer Manejadores de Base de datos: MS-SQL server, Servidores de aplicación: IBM WebSphere application server Otros: Webservices,	Título o Cédula en Licenciatura en Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ing. en Computación o afín 6 años en desarrollo de sistemas para instituciones de otorgamiento de crédito hipotecario. 10 años en el área de sistemas. 6 años en el análisis, desarrollo e implementación de soluciones y sistemas para la Comercialización de vivienda. Por lo menos 2 años dando soporte y Mantenimiento a los aplicativos de Inventario de Vivienda Recuperada	1	1,920
ADMI-07 Consultor Java	Junior	Especialidad en análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas con interface Web, así como desarrollo de Web Services para publicación y consumo de datos para las aplicaciones de declaración patrimonial. Lenguajes/herramientas de programación: JAVA J2EE, Java Script, JSP, XML Rational Application developer y/o Websphere integrator Developer Manejadores de Base de datos: MS-SQL server, Servidores de aplicación: IBM WebSphere application server Otros: Webservices,	Título o cédula en Lic. En Sistemas Computacionales, Ing. En Computación, o afín 5 años en desarrollo de sistemas para instituciones de otorgamiento de crédito hipotecario. 5 años en el análisis, desarrollo e implementación de soluciones y sistemas para la administración de la información confidencial de declaraciones patrimoniales.	1	1,920

ADMI-08 Consultor Java	Junior	Especialidad en análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas con interface Web, así como desarrollo de Web Services para publicación y consumo de datos Lenguajes/herramientas de programación: JAVA J2EE, Java Script, JSP, XML Rational Application developer y/o Websphere integrator Developer Manejadores de Base de datos: MS-SQL server, Servidores de aplicación: IBM WebSphere application server Otros: Webservices	Cédula o título Ing. En Computación, Lic. En Informática o afín 6 años en desarrollo de sistemas para instituciones de otorgamiento de crédito hipotecario. 6 años en el análisis, diseño e implementación de sistemas de misión crítica del sector financiero y construcción de interfaces tecnológicas con otras instituciones de servicios. Análisis, diseño e implementación del sistema que autoriza los recursos financieros propios para la autorización de créditos hipotecarios. Proponer alternativas de solución a los problemas de código, arquitectura y artefactos críticos para el desarrollo de proyectos para el área de Tesorería.	1	1,920
GSOP-01 Gerente de Proyecto	Senior	Experiencia en servicio de fábrica de software	Licenciatura, Maestría deseable Haber participado en al menos 2 Proyectos de soporte y/o fábrica de software 5 años de experiencia en administración de proyectos. Conocimiento en herramientas de Administración de Proyectos (por ejemplo: HP-PPM, MS Project Server, SAP) PMP Certificado • Cursos en Administración de Proyectos • Certificación PMP vigente	1	1,920

GSOP-01 PMO		Experiencia en servicio de fábrica de software	Licenciatura (título o cédula profesional) Haber participado en al menos 2 implementaciones de Oficina de Proyectos de TI Mínimo 3 años de experiencia en administración de proyectos de Tecnologías de Información Deseable haber participado en al menos dos proyectos como Project Manager Officer, Portfolio Manager o Program Manager • Conocimiento en herramientas de Administración de Proyectos (por ejemplo: HP-PPM, MS Project Server, SAP) • Project Professional • Certificación PMP vigente	1	1,920
GSOP-01 Diseñador Gráfico		Experiencia en diseño de aplicaciones móviles Adobe UX, Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, Adobe Dreamweaver, Fireworks, Ciberlink Power Director, PHP, Javascript, Html, CSS, FTP	Título o cédula como Licenciatura en Diseño de la Comunicación Gráfica, Licenciatura en diseño gráfico o afín Al menos 3 años desarrollando diseños y prototipos de aplicativos móviles, tableros de control, así como desarrollo y mantenimiento de sitios Web para proyectos comerciales y empresariales. Desarrollo, soporte y mantenimiento de páginas web, animaciones flash, publicidad impresa y digital.	1	1,920

Gerente de Proyecto

El proveedor ganador, deberá de asignar a un Gerente de Proyecto que llevará como responsabilidad el control de la partida descrita en este documento el cual desempeñará las funciones de administración del contrato, de la administración y cumplimiento de las actividades asignadas al resto de los miembros del equipo de trabajo de la empresa de los servicios asociados al mismo y será en todo momento la cara de la empresa ante el INFONAVIT.

El Gerente del Proyecto será el responsable de reportar a los líderes de cada componente o sistema NO SAP, así como a los Gerentes de Sistemas del INFONAVIT el avance en la ejecución de los servicios, el balance en el consumo de la bolsa de horas para los requerimientos especiales, así como cualquier asunto o tema relacionado con el mismo, esto con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, la productividad de los equipos de trabajo de la empresa y , la entrega oportuna de las actividades asignadas a dicho equipo de trabajo, la toma de decisiones oportuna, y el enlace con los funcionarios del Instituto.

Adicionalmente deberán de llevar a cabo las siguientes actividades:

1. Administrar la relación entre el INFONAVIT y el proveedor.
2. Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades asignadas al equipo de trabajo.
3. Dar seguimiento a los compromisos establecidos por los diferentes miembros del equipo de la empresa.
4. Garantizar la calidad de las actividades y productos derivados de las mismas, así como su entrega en tiempo y forma.
5. Dar seguimiento a la aceptación de los servicios y a la facturación de los mismos.
6. Recibir las solicitudes de recursos para la atención requerimientos especiales por parte del INFONAVIT para la identificación y asignación del personal solicitado.
7. Entregar los currículos de los consultores funcionales y de los desarrolladores candidatos a participar en la atención de los requerimientos especiales.
8. Resolver en conjunto con los líderes y gerentes de la Subdirección General de Tecnologías cualquier asunto, que puedan poner en riesgo la prestación de los servicios.

El total de horas asignadas a esta partida será de hasta 82,560 horas hombre como máximo para llevar a cabo las actividades de soporte y optimización de sistemas legados No SAP y con fecha límite hasta el 31 de diciembre del 2017. El Instituto se reserva el derecho de utilizar la cantidad de horas que considere conveniente para esta partida siendo el máximo hasta 82,560 horas hombre como se especificó anteriormente.

Requerimientos especiales.

Con la finalidad de atender requerimientos de negocio de una manera expedita, flexible, con el mejor costo, en el menor tiempo posible y alineado a la dinámica de cambio del Instituto, el INFONAVIT podrá solicitar al proveedor la atención de requerimientos especiales para la Plataforma de Sistemas NO SAP en operación, así como necesidades puntuales de perfiles que sean necesarios para la atención de requerimientos de desarrollo necesarios en el

día a día.

Estos servicios estarán enfocados a atender las necesidades del Instituto comprendidas dentro de las actividades y el alcance de las presentes especificaciones técnicas.

Lo anterior, sobre la base de los requerimientos de negocio y de los cuales por prioridades del INFONAVIT y/o otras actividades o requerimientos, y cuando éstos no puedan ser atendidos por el equipo base del proyecto, o en aquellos casos en los que el área funcional de especialidad no esté dentro del perfil definido para el equipo base y este se requiera para la atención del requerimiento o necesidad del negocio.

La siguiente tabla muestra los perfiles faltantes a considerar para requerimientos especiales estableciendo que es obligatorio tener recursos disponibles de los perfiles marcados para los **Servicios de Soporte y Optimización a la Plataforma de Sistemas NO SAP**.

Bajo esta directriz se deben presentar disponibilidad de los siguientes recursos la cual es obligatoria como requisito de currículos y disponibilidad, pero no limitativa

Consultor	
Tipo de Consultor	Perfil
Desarrollador JAVA	• Lenguajes/herramientas de programación: • J2EE, J2SE, Struts, Spring, HTML, JavaScript, JQuery, JSP, XML, GWT, CSS, Eclipse • Manejadores de Base de datos: • Microsoft SQL Server 2008, IBM DB2 • Servidores de aplicación: • IBM Websphere, SAP Web Application Server • Otros: • Webservices, (SOA, RESTFULL), CSS3, HTML5 , XHTML, JSON
Consultor COBOL/CICS	• Lenguajes/herramientas de programación: • Natural, Cobol • Manejadores de Base de datos: • Adabas; VSAM, IBM DB2; • Servidores de aplicación: • CICS; • Otros: • Consist-ADS
Consultor PORTAL	• Lenguajes/herramientas de programación: • Java, Struts2, Spring, Struts, JDBC, Jasper, Hibernate, portlets en IBM Websphere portal, JSP,

	Ajax, HTML, HTML5, portlets en IBM Websphere Portal, servlets, jquery, java script, ActionScript 3, Google Web Toolkit, GWT • Manejadores de Base de datos: • SQL Server, IBM DB2 • Servidores de aplicación: • Websphere Application Server, • Otros: • IBM Websphere Portal • IBM Websphere Content Manager
Consultor .Net / Workflow	• Lenguajes/herramientas de programación: • Visual Studio. Net, Java • Manejadores de Base de datos: • SQL Server, IBM DB2 • Servidores de aplicación: • IIS, Ultimus • Otros: • BPM o similar, UML, Webservices.
Líder de proyecto	• PMP certificado • Experiencia en proyectos SAP

Tabla. Perfiles complementarios para Sistemas NO SAP para requerimientos especiales.

El Instituto se reserva el derecho de utilizar o no recursos con los perfiles complementarios para Para llevar a cabo la ejecución de los requerimientos especiales en esta partida.

Niveles de servicio

A continuación, se describen los Niveles de Servicio requeridos, con el fin de lograr una administración más ágil se han clasificado los niveles de dos categorías:

- Indicadores relacionados con la Entrega del Servicio
- Indicadores relacionados con la Calidad de los Servicios.

El proveedor ganador podrá generar métricas adicionales que junto con las anteriores servirán para validar y asegurar la consistencia en la calidad del servicio proporcionado al negocio; estas métricas pretenden también asegurar la imparcialidad, efectividad y consistencia del proceso total de recolección y reporte de métricas.

El proveedor ganador someterá a aprobación de la Gerencia Sr de Sistemas de Servicio al Derechohabiente que en conjunto con la Oficina de Control de Proyectos de Tecnología del Instituto definirá los mecanismos de medición de los diferentes niveles de servicio antes de su implementación, estableciendo

claramente los elementos involucrados en el aprovisionamiento del servicio, los mecanismos de medición, el método de tratamiento de la información generada para su consolidación, la generación de reportes, estadísticas y documentación que debe ser entregada, intervalos de medición y la forma como se harán disponibles los resultados.

PARTIDA 4 – PROYECTOS ESPECÍFICOS PLATAFORMA SISTEMAS LEGADOS NO SAP.

Servicios para la atención a Proyectos.

Equipo Los perfiles requeridos para ejecutar los servicios solicitados se definen en la siguiente matriz.

Perfil	Nivel	Conocimiento	Requerimientos
Consultor .net / Workflow	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: Visual Estudio. Net, Java Manejadores de Base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: IIS, Ultimus Otros: BPM o similar, UML, Webservices.	Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 6 años o más en desarrollo de sistemas en que otorgan créditos., así como Automatización de flujos de Control de Gestión, Análisis de Requerimientos para realizar desarrollo de aplicaciones de automatización de procesos. Automatización de Procesos

Consultor .net / Workflow	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Visual Studio. Net Manejadores de Base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: IIS, Ultimus Otros: BPM o similar, UML Webservices.	Lic. en Informática, Ing. En Sistemas Computacionales o afín 6 años o más en desarrollo de sistemas en instituciones que otorgan créditos., así como Automatización de flujos de Control de Gestión, Diseño y modelado de Procesos basados en estándares, análisis de las necesidades de los usuarios y plasmarlos en un documento de especificación de requerimientos, planeación, organización y ejecución de actividades relacionadas con implantación de Workflow. Automatización de Procesos e implantación de Workflows similar a BPM, Fuego, Ultimus.
Consultor Cobol/Cics	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: Cobol, CICS y JCL. Manejadores de Base de datos: Files VSAM, DB2. Servidores de aplicación: Mainframe Otros: UNIX, Windows, Cibernation, Web Service, MS Project, Power Point, utilerias de JCL	Ingeniería en Informática, o Licenciatura en Informática o afín 5 años en Sistemas para Instituciones de Otorgamiento de Crédito Hipotecario 3 años de experiencia en el desarrollo , mantenimiento y soporte de aplicaciones, de sistemas de crédito y cobranza 2 años en el desarrollo de Web Services 2 años de experiencia en el Desarrollo de aplicaciones en CICS Deseable 2 años en el desarrollo de sistemas de cartera bajo la arquitectura de ALS

	Consultor COBOL/CICS	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Cobol, Java, J2EE, Javascript, HTML Manejadores de Base de datos: DB2, SQL Server Servidores de aplicación: CICS, IBM WebSphere Application Server. Otros: UNIX, Deseable Sistema de cartera (ALS), Webservice, JCL Lenguaje de Consulta Estructurada Constancia Administración de Proyectos	Lic. En Sistemas de Computación Administrativa, Lic. en Informática o afín 5 años en el Desarrollo de Sistemas para Instituciones Financieras de Otorgamiento de Crédito 5 años como Líder de Proyecto Deseable 3 años de conocimiento de la arquitectura de ALS 6 años de experiencia en el desarrollo , mantenimiento y soporte de aplicaciones, de sistemas de crédito y cobranza 3 años en el desarrollo de aplicaciones web Deseable 3 años en el desarrollo de sistemas bajo la arquitectura de ALS	
--	-------------------------	--------	--	--	--

Consultor JAVA	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: Java, Spring, Hibernate Manejadores de Base de datos: MS-SQL Server, Servidores de aplicación: IBM WebSphere application server Otros: Manejo de UML, Desarrollo web services, Administración De La Configuración Administración De Requerimientos Disciplina De Pruebas Disciplina De Métricas Disciplina De Riesgos Disciplina De Revision De Software Uml Unified Model Language Adminsitracion Del Proceso De Proyecto Planeacion Del Proyecto Y Adminsitracion De Recurso Analisis De Riesgos Seguimiento Y Control Webservices	Ingeniería en Sistemas Computacionales, Licenciatura en Informática o afín 3 años en desarrollo de sistemas para el sector financiero Deseable 3 años desarrollo de sistemas que automaticen procesos de Titulación de notarios Administración de requerimientos sencillos que requieren la participación de más de un área de sistemas.	
----------------	--------	---	--	--

Consultor JAVA	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: JAVA J2EE, JavaScript, SQL, JQuery. WebSphere Software Application Developer, Eclipse, Net beans, Spring tool suite, Framework: Spring, Struts y Hibernate. Manejadores de base de datos: SQL Server, DB2 Servidores de aplicación: IBM WebSphere application server Otros: Web services, Metodología SCRUM, UML	Licenciatura en Ingeniería en Sistemas Computacionales o afín 7 años en desarrollo de aplicaciones web Análisis de requerimientos para el diseño y desarrollo de sistemas web Uso de metodología Scrum Análisis de herramientas tecnológicas para su uso en el desarrollo, mantenimiento y mejoras de sistemas web Administración de versionamiento de aplicativos. Administración de proyectos. Desarrollo de interfaces de comunicación para recepción y consulta información.
Consultor PORTAL	Junior	Lenguajes/herramientas de programación: Java, Struts2, Spring, Struts, JDBC, Jasper, Hibernate, portlets en IBM Websphere portal, JSP, Ajax, HTML, HTML5, portlets en IBM Websphere Portal, servlets, jquery, javascript, ActionScript 3, Google Web Toolkit, GWT Manejadores de Base de datos: SQL Server Servidores de aplicación: Websphere Application Server, Otros: IBM Websphere Portal IBM Websphere Content Manager	Ingeniería en Sistemas, Lic. En Informática o afín 4 años en desarrollo de sistemas web, portales de servicio, edición y administración de contenidos. 6 años en actividades relacionadas con el desarrollo de sistemas. Administración de contenidos para portal, Desarrollo de software de Portales en IBM Websphere Portal Administrador WebSphere y contenidos del WCM

Consultor PORTAL	Senior	Lenguajes/herramientas de programación: Java, Struts2, Spring, Struts, JDBC, Jasper, Hibernate, portlets en IBM Websphere portal, JSP, Ajax, HTML, HTML5, portlets en IBM Websphere Portal, servlets, jquery, java script, ActionScript 3, Google Web Toolkit Manejadores de Base de datos: SQL Server, DB2 Servidores de aplicación: Websphere Application Server, Fuerte manejo de control de versiones SVN o CVS Integración Empresarial (JSF + EJB 3.0 + JPA + SOAP + REST) Primefaces Integración (JSF + PrimeFaces + AJAX + MyBatis + Spring) Spring Frameworks (MVC + IoC + AOP + Security + Data + WS)	Licenciatura en Ciencias de la Informática, Ingeniería Computación o afín 4 años en actividades relacionadas con el desarrollo de sistemas. 3 años en desarrollo de sistemas web y portales de servicio 3 años en desarrollo de sistemas de canales de atención de servicios financieros e integración de aplicaciones Java. Actualización diaria de contenidos, componentes y portlets en IBM Websphere portal.
Diseñador Gráfico y Web	Junior	Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, Adobe Dreamweaver, Fireworks, Office, Windows, Acrobat Pro, Cyberlink Power Director, PHP, Javascript, Html, CSS, FTP Otros: Corel Draw, AutoCad	Título o cédula como Licenciatura en Diseño de la Comunicación Gráfica, Licenciatura en diseño gráfico o afín Al menos 5 años desarrollando diseños publicitarios y editoriales, así como desarrollo y mantenimiento de sitios Web para proyectos comerciales y empresariales. Desarrollo, soporte y mantenimiento de páginas web, animaciones flash, publicidad impresa y digital.

Auxiliar de admón.	Auxiliar de admón.	Experiencia en servicio de fábrica de software, de preferencia conocimiento en los ciclos de atención de requerimientos .	Licenciatura en Sistemas, Ingeniería en Computación o afín. Experiencia de al menos 1 proyectos y/o 2 años en servicios de soporte y/o fábrica Documentación funcional y técnica Conocimiento de pruebas
PMO	PMO	Experiencia en servicio de fábrica de software	Licenciatura en Informática, Ingeniería en Computación o afín. Haber participado en al menos 2 implementaciones de Oficina de Proyectos de TI Mínimo 3 años de experiencia en administración de proyectos de Tecnologías de Información Deseable haber participado en al menos dos proyectos como Project Manager Officer, Portfolio Manager o Program Manager • Conocimiento en herramientas de Administración de Proyectos (por ejemplo: HP-PPM, MS Project Server) • Project Professional • Certificación PMP vigente
Consultor Cambio Organizacional	Senior	Metodología de Transformación en Organizaciones Experiencia en Proyectos con áreas de TI	Licenciatura Experiencia psicología Organizacional Al menos 2 proyectos de Cambio Organizacional en áreas de TI

El total de horas asignadas a esta partida será de hasta 52,000 horas hombre como máximo para llevar a cabo las actividades de proyectos específicos para sistemas legados No SAP y con fecha límite hasta el 31 de diciembre del 2017. El Instituto se reserva el derecho de utilizar la cantidad de horas que considere

conveniente para esta partida siendo el máximo hasta 52,000 horas hombre como se especificó anteriormente.

Gerente de Proyecto

El proveedor deberá de asignar a un Gerente de Proyecto que llevará como responsabilidad el control de la partida descrita en este documento el cual desempeñará las funciones de administración del contrato, de la administración y cumplimiento de las actividades asignadas al resto de los miembros del equipo de trabajo de la empresa de los servicios asociados al mismo y será en todo momento la cara de la empresa ante el INFONAVIT.

El Gerente del Proyecto será el responsable de reportar a los líderes de cada componente NO SAP, así como a los Gerentes de Sistemas del INFONAVIT el avance en la ejecución de los servicios, el balance en el consumo de la bolsa de horas para los proyectos, así como cualquier asunto o tema relacionado con el mismo, esto con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, la productividad de los equipos de trabajo de la empresa y , la entrega oportuna de las actividades asignadas a dicho equipo de trabajo, la toma de decisiones oportuna, y el enlace con los funcionarios del Instituto.

Adicionalmente deberá de llevar a cabo las siguientes actividades:

1. Administrar la relación entre el INFONAVIT y el proveedor.
2. Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades asignadas al equipo de trabajo.
3. Dar seguimiento a los compromisos establecidos por los diferentes miembros del equipo del proveedor.
4. Garantizar la calidad de las actividades y productos derivados de las mismas, así como se entrega en tiempo y forma.
5. Dar seguimiento a la aceptación de los servicios y a la facturación de los mismos.
6. Recibir las solicitudes de recursos para la atención de proyectos por parte del INFONAVIT para la identificación y asignación del personal solicitado.
7. Entregar los currículos de los consultores funcionales y de los desarrolladores candidatos a participar en la atención de los proyectos.
8. Resolver en conjunto con los líderes y gerentes de la Subdirección General de Tecnologías de Información cualquier asunto, que puedan poner en riesgo la prestación de los servicios.

El Instituto se reserva el uso de la bolsa de horas para la atención de proyectos institucionales de acuerdo con el avance de cada iniciativa, tiempo de atención y de acuerdo a las necesidades del instituto.

Dichos proyectos serán definidos de acuerdo a la estrategia e iniciativas de

cada Subdirección solicitante del INFONAVIT y serán evaluadas de acuerdo a la capacidad contratada de la bolsa de horas para su aprobación.

Lineamientos Generales para la Administración de la Bolsa de Horas de Recursos Técnicos Especializados.

Los lineamientos generales para la administración que deberá cumplir el proveedor durante los servicios son:

- El número de horas máxima será de hasta 52,000 que podrá conformar la bolsa de servicios para la atención de iniciativas alineados a estas bases, que podrán ser utilizadas por el INFONAVIT en conformidad a la atención a los proyectos y prioridades de la estrategia de la Dirección General.
- La administración de la bolsa de horas de servicios será administrada por la Gerencia Sr de Sistemas de Servicio al Derechohabiente.
- El INFONAVIT solo tomará como válidos y se autorizará la facturación de aquellos proyectos que hayan sido formalmente solicitados por la Gerencia Sr de Sistemas de Servicio al Derechohabiente.
- El proveedor se alineará a la metodología de administración de proyectos que defina el Instituto.
- Dar seguimiento a los compromisos establecidos.
- Garantizar la calidad de los entregables, así como la entrega en tiempo y forma.
- Dar seguimiento a la aceptación de las adecuaciones.
- El proveedor tendrá un periodo máximo de hasta 5 días hábiles, contados a partir de la aprobación de la gerencia de sistemas responsable del componente NO SAP, para enviar al equipo de trabajo requerido, y así iniciar las actividades del plan de trabajo propuesto, salvo que las partes acuerden una fecha de inicio diferente.
-

Los servicios requieren de la administración en tiempo y forma de recursos humanos, financieros y de tiempos.

Los servicios estarán administrados por un equipo multidisciplinario del INFONAVIT, encabezados por un líder perteneciente a la Subdirección General de Tecnologías para cada uno de los componentes NO SAP mencionados. Este líder será el responsable de la conducción de los servicios, de la interacción con el proveedor, de la aprobación de los documentos de trabajo, de la aprobación de entregas, y de la aceptación de los servicios. El equipo de trabajo que el INFONAVIT asignará para la administración de los servicios, la estructura de comunicación y los procedimientos generales para su administración será dado a conocer por el INFONAVIT.

Por otro lado, el proveedor deberá contar con su propio equipo de administración de proyecto, el cual deberá de estar encabezado por un Gerente de Proyecto.

El Gerente del Proyecto será el responsable de reportar a los líderes de cada componente NO SAP, así como a la Gerencia Senior de Sistemas de Servicio al Derechohabiente y a la oficina de proyectos del INFONAVIT el avance en la ejecución de los servicios, el balance en el consumo de la bolsa de horas para los proyectos, así como cualquier asunto o tema relacionado con el mismo, esto con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, la productividad de los equipos de trabajo de la empresa participante y , la entrega oportuna de las actividades asignadas a dicho equipo de trabajo, la toma de decisiones oportuna, y el enlace con los funcionarios del Instituto.

Como parte de la gestión del proyecto el proveedor deberá utilizar *SAP Solution Management*, si así le es requerido por el Instituto para controlar la documentación, con objeto de hacerlos accesibles a todos los miembros del equipo de trabajo. Esta herramienta será proporcionada por el Instituto.

Es requisito que el proveedor ganador, a través de una carta bajo protesta de decir verdad, garantice el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Administrar y dar seguimiento a los asuntos y compromisos establecidos por cada uno de los miembros del equipo de la empresa participante
- Apoyar y dar seguimiento a los procedimientos de administración de cambios al alcance, administración de asuntos y administración de riesgo del contrato que se pudieran presentar durante la ejecución de los servicios.
- Llevar una contabilidad detallada del consumo y balance de la bolsa de horas para cada proyecto. El proveedor, para la ejecución de los servicios se deberá de alinear a la metodología de administración de proyectos del Instituto, así como al modelo de operación de la Subdirección General de Tecnologías de Información del INFONAVIT.

El proveedor no podrá sustituir o remplazar antes del inicio del proyecto, ni durante la ejecución del proyecto a los miembros del equipo asignados y presentados en la propuesta, salvo con la autorización por escrito del INFONAVIT.

El personal asignado deberá portar una credencial de la empresa que representa dentro de las instalaciones del Instituto.

El proveedor deberá asumir la responsabilidad de remplazar a los recursos asignados, sin que esto tenga algún impacto en sus precios en los siguientes casos:

- El personal que no cumpla con el perfil requerido
- El personal que no cuente con la experiencia requerida para el cumplimiento de las actividades que se le asignen
- El perfil técnico de los recursos cambia debido a cambios en las

estrategias y requerimientos del Instituto.

En caso que INFONAVIT durante la ejecución del proyecto identificara que algún(os) integrante(s) que no cumpliera(n) con los conocimientos y capacidades para el cumplimiento del proyecto, el líder del componente NO SAP por parte del INFONAVIT solicitará al gerente de proyecto del proveedor ganador el remplazo de dicha(s) persona(s).

Cualquier evento de sustitución del personal de la empresa ganadora, deberá ser acordado entre ambas partes con la finalidad de no afectar el desarrollo del proyecto.

Una vez aceptado el candidato por INFONAVIT, el proveedor ganador dispondrá de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para efectuar la sustitución del personal.

4. Entregables

Partida 1- Soporte y Optimización Plataforma SAP:

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
1	Reporte de actividades del equipo de Servicios de Soporte y Optimización a la Plataforma SAP Institucional que contienen por cada uno de los miembros del equipo la bitácora de actividades realizadas por día, así como el número de horas invertidas por cada actividad. Este reporte tendrá como base la información registrada en la plataforma Solution Manager de	12	Mensual	Gerencia Sr. Centro de Excelencia SAP

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
	SAP (SOLMAN) y deberá de estar apegada al modelo de operación del Centro de Excelencia SAP del INFONAVIT El entregable deberá de contener al menos los documentos indicados en el apartado de Especificaciones Técnicas y listados en la figura 4. Dichos documentos son enunciativos y no limitativos.			
	Bitácora de Asistencia del equipo Servicios de Soporte y Optimización a la Plataforma SAP Institucional Listado que contiene el detalle diario de la entrada y la salida de los miembros del equipo de trabajo	12	Mensual	Gerencia Sr. Centro de Excelencia SAP
	Reporte de actividades del equipo de Proyectos y requerimientos especiales que contienen por cada uno de los miembros del equipo la bitácora de actividades realizadas por día, así como el número de horas invertidas por cada actividad. Este reporte tendrá como base la información registrada en la plataforma Solution Manager de SAP (SOLMAN) y deberá de estar apegada al modelo de operación del Centro de Excelencia SAP del INFONAVIT.	12	Mensual	Gerencia Sr. Centro de Excelencia SAP

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
	Documentación de los planos de negocio, de la configuración y/o modificaciones realizadas al sistema, plan de pruebas realizadas con resultados exitosos y aprobados por el área usuaria. En caso de capacitación: evaluación por los participantes, material utilizado en la capacitación, así como la carta de aceptación por el usuario final de la aceptación de la solución entregada, de acuerdo con la especificación descrita en la Orden de Servicio	De acuerdo con la órdenes de servicio atendidas en el periodo.	Mensual	Gerencia Sr. Centro de Excelencia SAP

Partida 2- Proyectos específicos Plataforma SAP:

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
1	Reporte de actividades del equipo de Servicios de Proyectos que contienen por cada uno de los miembros del equipo la bitácora de actividades realizadas, así como el número de horas invertidas por cada actividad, conforme al plan de trabajo elaborado por el responsable del proyecto en atención por parte del instituto. Este reporte tendrá como base la información registrada en la plataforma Solution Manager de SAP (SOLMAN) y deberá de estar apegada al modelo de operación del Centro de Excelencia SAP del INFONAVIT	Dependiendo de la duración del proyecto	Al fin de cada fase del proyecto y de acuerdo con el plan de trabajo autorizado.	Gerencia Sr. Centro de Excelencia SAP

Partida 3- Soporte y Optimización Sistemas Legados NO SAP:

#	Concepto	Cantidad	Fecha de	Responsable de validar el
---	----------	----------	----------	---------------------------

			entrega	entregable
1	Reporte de actividades del equipo de Servicios de Soporte y Optimización Sistemas Legados NO SAP que contienen por cada uno de los miembros del equipo la bitácora de actividades realizadas por día, así como el número de horas invertidas por cada actividad. Este reporte tendrá como base la información registrada en la plataforma Solution Manager de SAP (SOLMAN) y deberá de estar apegada al modelo de operación de la Subdirección General de Tecnologías de Información del INFONAVIT El entregable deberá de contener al menos los documentos indicados en el apartado de Especificaciones Técnicas y listados en la figura 4. Dichos documentos son enunciativos y no limitativos.	12	Mensual	Gerencia Sr. De Sistemas de Servicio al Derechohabiente
	Bitácora de Asistencia del equipo Servicios de Soporte y Optimización Sistemas Legados NO SAP Listado que contiene el detalle diario de la entrada y la salida de los miembros del equipo de trabajo	12	Mensual	Gerencia Sr. De Sistemas de Servicio al Derechohabiente
	Reporte de actividades del equipo de Proyectos y requerimientos especiales que contienen por cada uno de los miembros del equipo la bitácora de actividades realizadas por día, así como el número de horas invertidas por cada actividad. Este reporte tendrá como base la información registrada en la plataforma Solution Manager de SAP (SOLMAN) y deberá de estar apegada al modelo de operación de la Subdirección General de	12	Mensual	Gerencia Sr. De Sistemas de Servicio al Derechohabiente

	Tecnologías de Información del INFONAVIT			
--	--	--	--	--

Partida 4- Proyectos específicos Plataforma Sistemas Legados NO SAP:

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
1	Reporte de actividades del equipo de Servicios de Proyectos específicos Plataforma Sistemas Legados NO SAP que contienen por cada uno de los miembros del equipo la bitácora de actividades realizadas, así como el número de horas invertidas por cada actividad, conforme al plan de trabajo elaborado por el responsable del proyecto en atención por parte del instituto. Este reporte tendrá como base la información registrada en la plataforma Solution Manager de SAP (SOLMAN) y deberá de estar apegada al modelo de operación de la Subdirección General de Tecnologías de Información del INFONAVIT	Dependiendo de la duración del proyecto	Al fin de cada fase del proyecto y conforme al plan de trabajo autorizado.	Gerencia Sr. de Sistemas de Servicio al Derechohabiente

Documentación por tipo de actividad- Metodología del Centro de Excelencia SAP (Partidas 1 y 2)

De acuerdo al tipo de trabajo realizada por los consultores, como sustento a su reporte de actividades se deberá adjuntar la siguiente documentación de acuerdo a tipo de actividad realizada, la cual debe estar aprobada por el Responsable de Ejecución de la Gerencia Sr. del Centro de Excelencia SAP perteneciente a la Subdirección General de Tecnologías de la Información del INFONAVIT de acuerdo a la funcionalidad o módulo que sea responsable.

1. Modificaciones en la configuración a Módulos de SAP

En el caso de actividades que conlleven por parte de los consultores modificaciones en la configuración de los módulos de SAP deberá entregarse la siguiente documentación:

- Documentación de las especificaciones funcionales
- Guías de Configuración. Documento en donde se detalla la parametrización que se les hizo a los módulos de SAP para que los procesos cumplan con lo diseñado en las especificaciones funcionales.
- Esto deberá de realizarse en la plataforma Solution Manager de SAP (SOLMAN)

2. Actividad de Migración de datos

- Estrategia de migración de datos que contenga todos los sistemas/módulos involucrados, componentes de código y datos que serán convertidos, criterios para determinar qué tipo de datos que se convertirán, estrategia documentada para cumplir con los requisitos de conversión (maestro y transaccional), método de conversión recomendada, herramientas de datos (por ejemplo, extracción, transformación y carga (ETL), tareas y tiempos de datos clave, requisitos del entorno de la conversión de alto nivel, procedimientos de prueba.
- Documento de mapeo de datos donde se especifican los datos fuentes y los campos destinos.
- Los archivos de layout utilizados en la extracción/importación de datos.

3. Modificaciones a programas

- Documento de especificaciones funcionales y técnicas
- Documentación de las modificaciones realizadas.
- Código fuente documento de acuerdo al estándar correspondiente y con base políticas de desarrollo del Instituto.

4. Requerimientos de seguridad

- Documentación de roles y perfiles aplicados a solicitud de servicio cuando aplique

5. Aplicaciones de parches

- Análisis de vulnerabilidad/funcionalidad/ riesgos de aplicación del parche
- Plan de pruebas
- Resultados de aplicación en ambiente productivo

6. Implementaciones o Nuevos desarrollos a Módulos de SAP

En el caso de actividades que conlleven la implementación por parte de los consultores de nuevos desarrollos de SAP deberá entregarse la siguiente documentación por cada etapa:

a) Etapa Diseño

La siguiente documentación deberá basarse en el modelo de operación del Centro de Excelencia SAP del INFONAVIT

- **Análisis de Requerimientos.** Es el análisis sobre los requerimientos del negocio. Validar de manera detallada requerimientos funcionales, tecnológicos, de interconexión, legales y de control y la toma de decisiones sobre el diseño deseado de la aplicación.
- **Diseño Detallado de la Aplicación.** Es la definición detallada del diseño técnico y funcional de cómo quedará la aplicación configurada.
- **Acuerdo de Diseño Funcional.** En esta actividad se valida con los usuarios finales que el diseño de la aplicación esté acorde con los requerimientos del negocio y sus necesidades.
- **Diseño de Especificaciones Funcionales y Técnicas.**
 - Configuración de la Aplicación: funcionalidad, seguridad, riesgos y controles.
 - Desarrollo de Infraestructura: interfaces, conversiones, así como mapeo de datos maestros.
- **Análisis de Brechas.** Documento en donde se enlista aquellos *requerimientos del negocio que no son cubiertos de manera estándar por SAP*, también detalla la acción que se implementará para cubrir la necesidad que requiere el cliente ya sea un desarrollo o un work-around.
- **Matriz de Roles y Funciones (Seguridad).** Documento en donde se detallan las actividades y las funciones de cada uno de los usuarios que intervienen en los procesos del negocio a implementar, así como el mapeo correspondiente con los roles estándar de SAP para dichos módulos.
- **Mapeo de Datos Maestros.** Documento que define las características (campos) de los *datos maestros* que se van a cargar en SAP.
- **Validación y aceptación de Diseño.** Es la aceptación de los diseños realizados de la aplicación funcional.

b) Implementación

- **Diseño de Especificaciones Técnicas (actualizado).** Se refiere al diseño conceptual de la aplicación técnica con las modificaciones que se realizaron durante la fase de construcción
- **Guías de Configuración.** Documento en donde se detalla la parametrización que se le hizo a los módulos de SAP para que los procesos cumplan con lo diseñado en las especificaciones funcionales.
- **Plan y scripts de pruebas.** Documento en donde se define el plan de pruebas (unitarias, integrales, etc.). Los scripts de pruebas se construyen con los diferentes escenarios que los usuarios deberán de probar para cubrir con toda la funcionalidad esperada del sistema.
- **Plan de Cutover.** Documento donde se detallan las actividades a realizar para generar el corte a la configuración, importar información al ambiente productivo y hacer la carga de datos maestros al sistema.
- **Documento de Carga de Datos Maestros.** Documento con los datos maestros y sus características que serán ingresados al sistema como parte de la actividad de cutover que se van a cargar en SAP.
- **Calidad de Soluciones Tecnológicas SQuaRE (ISO/IEC25000).** Documento que organiza y unifica las series que cubren dos procesos principales: especificación de requisitos de calidad del software y evaluación de la calidad del software, soportada por el proceso de medición ISO/IEC 25000 SQuaRE

c) Etapa de implantación

- **Casos de Pruebas Ejecutados.** Documento que detalla el resultado obtenido de la funcionalidad esperada de la herramienta de forma integral.
- **Monitoreo de Defectos.** Documento en donde se detallan los defectos encontrados durante las pruebas unitarias e integrales de la aplicación. Estos defectos se clasificarán de acuerdo a su impacto en la operación.
- **Estrategia de Soporte.** Documento en donde se detalla el flujo de soporte post go-live.
- **Plan de Transición.** Documento en donde se detalla las actividades a ejecutar para la transición del conocimiento (configuración, desarrollos, etc.) a los usuarios claves funcionales y técnicos del cliente.

Estos documentos serán la evidencia requerida para considerar valido el reporte horas, dando por entendido que, de no existir, no existe evidencia de las actividades reportadas, en caso de así hacerlo.

Todos los entregables y formatos utilizados para la documentación deben de estar alineados al modelo de operación del Centro de Excelencia SAP del INFONAVIT, por lo que esta información se proporcionará al proveedor ganador de cada partida.

Documentación por tipo de actividad (Partidas 3 y 4)

De acuerdo al tipo de trabajo realizada por los consultores, como sustento a su reporte de actividades se deberá adjuntar la siguiente documentación de acuerdo a tipo de actividad realizada, la cual debe estar aprobada por el Responsable de Ejecución de la Gerencia Sr. de Sistemas de Servicio al Derechohabiente perteneciente a la Subdirección General de Tecnologías de la Información del INFONAVIT de acuerdo a la funcionalidad o módulo que sea responsable.

7. Modificaciones en la configuración a Módulos de Sistemas NO SAP

En el caso de actividades que conlleven por parte de los consultores modificaciones en la configuración de los módulos de algún Sistema NO SAP deberá entregarse la siguiente documentación:

- Documentación de las especificaciones funcionales
- Guías de Configuración. Documento en donde se detalla la parametrización que se les hizo a los módulos del Sistema NO SAP para que los procesos cumplan con lo diseñado en las especificaciones funcionales.
- Esto deberá de realizarse en la plataforma Solution Manager de SAP (SOLMAN)

8. Actividad de Migración de datos

- Estrategia de migración de datos que contenga todos los sistemas/módulos involucrados, componentes de código y datos que serán convertidos, criterios para determinar qué tipo de datos que se convertirán, estrategia documentada para cumplir con los requisitos de conversión (maestro y transaccional), método de conversión recomendada, herramientas de datos (por ejemplo, extracción, transformación y carga (ETL), tareas y tiempos de datos clave, requisitos del entorno de la conversión de alto nivel, procedimientos de prueba.

- Documento de mapeo de datos donde se especifican los datos fuentes y los campos destinos.
- Los archivos de layout utilizados en la extracción/importación de datos.

9. Modificaciones a programas

- Documento de especificaciones funcionales y técnicas
- Documentación de las modificaciones realizadas.
- Código fuente documento de acuerdo al estándar correspondiente y con base políticas de desarrollo del Instituto.

10. Requerimientos de seguridad

- Documentación de roles y perfiles aplicados a solicitud de servicio cuando aplique

11. Aplicaciones de parches

- Análisis de vulnerabilidad/funcionalidad/ riesgos de aplicación del parche
- Plan de pruebas
- Resultados de aplicación en ambiente productivo

12. Implementaciones o Nuevos desarrollos a Módulos de Sistemas NO SAP

En el caso de actividades que conlleven la implementación por parte de los consultores de nuevos desarrollos de Sistemas NO SAP deberá entregarse la siguiente documentación por cada etapa:

d) Etapa Diseño

La siguiente documentación deberá basarse en el modelo de operación de Subdirección de Tecnologías de Información del INFONAVIT

- **Análisis de Requerimientos.** Es el análisis sobre los requerimientos del negocio. Validar de manera detallada requerimientos funcionales, tecnológicos, de interconexión, legales y de control y la toma de decisiones sobre el diseño deseado de la aplicación.
- **Diseño Detallado de la Aplicación.** Es la definición detallada del diseño técnico y funcional de cómo quedará la aplicación configurada.
- **Acuerdo de Diseño Funcional.** En esta actividad se valida con los usuarios finales que el diseño de la aplicación esté acorde con los requerimientos del negocio y sus necesidades.
- **Diseño de Especificaciones Funcionales y Técnicas.**
 - Configuración de la Aplicación: funcionalidad, seguridad, riesgos y controles.
 - Desarrollo de Infraestructura: interfaces, conversiones, así como mapeo de datos maestros.
- **Matriz de Roles y Funciones (Seguridad).** Documento en donde se detallan las actividades y las funciones de cada uno de los usuarios que intervienen en los procesos del negocio a implementar, así como el mapeo correspondiente con los roles estándar de SAP para dichos módulos.
- **Mapeo de Datos Maestros.** Documento que define las características (campos) de los **datos maestros** que se van a cargar en los Sistemas NO SAP.
- **Validación y aceptación de Diseño.** Es la aceptación de los diseños realizados de la aplicación funcional.

e) Implementación

- **Diseño de Especificaciones Técnicas (actualizado).** Se refiere al diseño conceptual de la aplicación técnica con las modificaciones que se realizaron durante la fase de construcción
- **Guías de Configuración.** Documento en dónde se detalla la parametrización que se le hizo a los módulos del Sistema NO SAP para que los procesos cumplan con lo diseñado en las especificaciones funcionales.
- **Plan y scripts de pruebas.** Documento en donde se define el plan de pruebas (unitarias, integrales, etc.). Los scripts de pruebas se construyen con los diferentes escenarios que los usuarios deberán de probar para cubrir con toda la funcionalidad esperada del sistema.
- **Plan de Cutover.** Documento donde se detallan las actividades a realizar para generar el corte a la configuración, importar información al ambiente productivo y hacer la carga de datos maestros al sistema.
- **Documento de Carga de Datos Maestros.** Documento con los datos maestros y sus características que serán ingresados al sistema como parte de la actividad de cutover que se van a cargar en el Sistema NO SAP.
- **Calidad de Soluciones Tecnológicas SQuaRE (ISO/IEC25000).** Documento que organiza y unifica las series que cubren dos procesos principales: especificación de requisitos de calidad del software y evaluación de la calidad del software, soportada por el proceso de medición ISO/IEC 25000 SQuaRE

f) Etapa de implantación

- **Casos de Pruebas Ejecutados.** Documento que detalla el resultado obtenido de la funcionalidad esperada de la herramienta de forma integral.
- **Monitoreo de Defectos.** Documento en donde se detallan los defectos encontrados durante las pruebas unitarias e integrales de la aplicación. Estos defectos se clasificarán de acuerdo a su impacto en la operación.
- **Estrategia de Soporte.** Documento en donde se detalla el flujo de soporte post go-live.
- **Plan de Transición.** Documento en donde se detalla las actividades a ejecutar para la transición del conocimiento (configuración, desarrollos, etc.) a los usuarios claves funcionales y técnicos del cliente.

Para todas las partidas, el proveedor deberá alinearse al procedimiento de Control de Cambios del Instituto, así como los procedimientos de liberación y puesta en producción de los servicios, mismos que serán compartidos exclusivamente con los proveedores que resulten ganadores, de tal forma que el código fuente y ejecutable implementado en los entornos productivos, de los servicios, componentes, programas etc, sea resguardado conforme a los procedimientos y lineamientos del INFONAVIT.

Estos documentos serán la evidencia requerida para considerar valido el reporte horas, dando por entendido que, de no existir, no existe evidencia de las actividades reportadas, en caso de así hacerlo.

Todos los entregables y formatos utilizados para la documentación deben de estar alineados al modelo de operación de la Subdirección General de Tecnologías de Información del INFONAVIT, por lo que esta información se proporcionará al proveedor ganador de cada partida.

5. Recursos Humanos

El proveedor asumirá toda la responsabilidad sobre el personal que emplea, sin que
--

exista vínculo laboral alguno con INFONAVIT. Por lo tanto, la dependencia jurídica y funcional de estos trabajadores será del proveedor.

6. Capacitación y/o actualización

El proveedor ganador deberá contemplar dentro de cada uno de los desarrollos realizados durante el proyecto, un esquema de generación de documentación relacionada, de acuerdo a lo que el Instituto defina, tanto en el ámbito técnico como funcional. En caso de ser necesaria alguna capacitación el proveedor tendrá que entregar un documento que evidencie la capacitación realizada.

7. Vigencia

Por tratarse de contratos abiertos, la vigencia de cada partida será como se describe a continuación:

Partida 1.-Soporte y Optimización Plataforma SAP

- La vigencia será de hasta 100,800 horas hombre y/o hasta el 31 de diciembre del 2017, lo que ocurra primero.

Partida 2.-Proyectos específicos Plataforma SAP

- La vigencia será de hasta 75,000 horas hombre y/o hasta el 31 de diciembre del 2017, lo que ocurra primero.

Partida 3.- Soporte y Optimización Sistemas Legados NO SAP

- La vigencia será de hasta 82,560 horas hombre y/o hasta el 31 de diciembre del 2017, lo que ocurra primero.

Partida 4.- Proyectos específicos Plataforma Sistemas Legados NO SAP

- La vigencia será de hasta 52,000 horas hombre y/o hasta el 31 de diciembre del 2017, lo que ocurra primero.

8. Forma de Pago

Para la Partida 1. La forma de pago se realizará de forma mensual contra la presentación de entregables, previo visto bueno y validación de la Gerencia Sr. De Sistemas de Servicio al Derechohabiente, responsable de Supervisión y Ejecución.

Para la Partida 2. La forma de pago se realizará conforme a la presentación de entregables por cada fase de cada proyecto, previo visto bueno y validación de la Gerencia Sr. De Sistemas de Servicio al Derechohabiente.

Para la Partida 3. La forma de pago se realizará de forma mensual contra la presentación de entregables, previo visto bueno y validación de la Gerencia Sr de Sistemas de Servicio al Derechohabiente, responsable de Supervisión y Ejecución.

Para la Partida 4. La forma de pago se realizará conforme a la presentación de entregables por cada fase de cada proyecto, previo visto bueno y validación de la Gerencia Sr de Sistemas de Servicio al Derechohabiente, responsable de Supervisión y Ejecución.

9. Penalización

Se aplicará la penalización conforme a lo estipulado en el Anexo 5, condición décima segunda y adicionalmente, la acumulación de penalizaciones hasta por un 10% del monto total del contrato, le dan al Instituto el derecho de rescindir el contrato con el proveedor del servicio.

10. Garantías

Así mismo se solicita que todos los proveedores ganadores manifiesten a través de carta bajo protesta de decir verdad que garantizan y se responsabilizan por lo defectos y errores en los servicios profesionales asegurando su corrección sin afectación o cargo al Instituto y de acuerdo a lo definido en los niveles de servicio en este mismo documento.

ANEXO 2
FORMATO PARA PRESENTAR LA PROPUESTA ECONÓMICA

SE PUBLICA POR SEPARADO Y FORMA PARTE INTEGRAL DE LAS BASES

Nombre, cargo y firma del Representante Legal

ANEXO 3
CARTA DE ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD JURIDICA
Y DE ACEPTACIÓN DE BASES DE ADQUISICIÓN

Ciudad de México, a xxx del mes xxx de 2016

[Nombre del Representante Legal] manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados son ciertos y han sido debidamente verificados y que cuento con facultades suficientes para comprometer y obligar a [nombre de la persona moral] en el Sondeo de Mercado Folio Núm. () para la contratación de ()

1. Acreditación de la empresa y Representante Legal

Registro Federal de Contribuyentes	
Domicilio.-	
Calle y número	
Colonia:	Delegación o Municipio:
Código postal:	Entidad Federativa:
Teléfonos:	Fax:
Correo electrónico:	
Núm. 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:	
Descripción del objeto social:	
Reformas al Acta Constitutiva:	
Nombre del Apoderado o Representante Legal:	
Datos del documentos mediante el cual acredita su personalidad y facultades:	
Escritura Pública número:	Fecha:
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se otorgó:	

2. Asimismo, manifiesto expresamente conocer el contenido de las bases del proceso referido en el primer párrafo de esta carta y acepto incondicionalmente a nombre de mi representación asumir las obligaciones establecidas en dichas bases, las cuales formarán entre otras obligaciones, parte integrante del contrato que en su caso se celebre.
3. Por otra parte, [autorizo/no autorizo] a el Infonavit el uso público de la información presentada para efectos de este proceso en los términos de los Artículos 11 y 12 de los Lineamientos en Materia de Transparencia y Acceso a la Información del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

(Lugar y fecha)
Protesto lo necesario
(Firma)

ANEXO 4

FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL SOSTENIMIENTO DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

Ante: El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

Por: (Nombre de la empresa participante)

Para: Garantizar por (Nombre de la empresa participante) hasta por la expresa cantidad de \$ (5% del monto de la propuesta expresado en número y letra M.N.), como máximo para el sostenimiento de sus proposiciones en la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 00/GA/2016-0000() para contratar una empresa que proporcione el servicio de (), que se celebrará con fecha (día, mes y año en que se celebre el acto de presentación de apertura de proposiciones) a la hora y en el lugar que se indican en la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 00/GA/2016-0000(), para obtener la posible adjudicación del contrato y/o pedido.

La garantía de sostenimiento de propuesta, podrá ser cancelada en el momento en que el proveedor presente la misma en la compañía afianzadora que la hubiera expedido, considerándose con ello que ha sido liberada por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, la fianza continuará en vigor aun cuando se otorgue prórroga al proveedor para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan, la cual se extiende y tendrá una vigencia durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

“La afianzadora se somete al procedimiento de ejecución establecido en los Artículos 279, 280 y 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y renuncia a los beneficios que le concede el Artículo 178 de la misma Ley. Asimismo, renuncia a los beneficios de orden y excusión a que se refieren los Artículos 2814, 2815, 2817 y demás relativos del Código Civil Federal”.

Ciudad de México a, _____ de _____ de 2016

ANEXO 5

TERMINOS Y CONDICIONES DE LAS BASES DE ADQUISICIÓN, ASI COMO DEL CONTRATO Y/O PEDIDO CORRESPONDIENTE

PRIMERA.- PROHIBICIONES PARA CELEBRAR PEDIDOS Y/O CONTRATOS. El Instituto no celebrará pedido y/o contrato con las personas físicas o morales siguientes:

- I. Aquéllas con las que cualquier empleado o funcionario del Infonavit que intervenga en el Proceso de Adquisición o que pueda influir en éste, tenga interés personal, familiar o de negocios, incluyendo aquéllas de las que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o sus parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, por afinidad o civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para sociedades de las que empleados o las personas antes referidas tengan el carácter de socios o lo hayan tenido durante los dos años previos a la fecha de celebración del Proceso de Adquisición de que se trate.
- II. Aquellas personas que el Instituto les hubiere rescindido un contrato.
- III. Las que no hubieren cumplido con sus obligaciones contractuales respecto de las materias reguladas por estos Lineamientos, por causas imputables a ellas. Una vez satisfecha la obligación o, en su caso, resarcido el daño o perjuicio causado al Instituto, desaparecerá el impedimento.
- IV. Las que proporcionen información que resulte falsa o que hayan actuado con dolo o mala fe en algún proceso para la adjudicación de un contrato, en su celebración, durante su vigencia o bien en la presentación o desahogo de un recurso de los previstos por estos Lineamientos.
- V. Las que se encuentren en situación de mora en las entregas de los bienes o prestación de servicios por causas imputables a ellas mismas, respecto al cumplimiento de otro u otros contratos suscritos con el Instituto.
- VI. Las que hubieren sido inhabilitadas como Proveedores del Instituto.
- VII. Las que sean declaradas en concurso mercantil o en cualquier figura análoga y que con motivo de ello exista riesgo de que no puedan cumplir con la prestación correspondiente.
- VIII. Aquellas que presenten propuestas en un mismo Proceso de Adquisición en el que esté participando otro Proveedor con quien se encuentren vinculadas por algún socio o asociado común.
- IX. Las que por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, elaboren dictámenes, peritajes y avalúos, cuando se requiera dirimir controversias entre los Proveedores y el Instituto.
- X. Las que por causas imputables a ellas mismas no hayan formalizado un contrato adjudicado por el Instituto en los plazos señalados en los Lineamientos.
- XI. Las que se encuentren impedidas por alguna otra disposición de estos Lineamientos.
- XII. Las que mantengan adeudos por aportaciones patronales del 5% y/o de enteros para amortización de crédito, de su actualización y sus accesorios, en tanto la Subdirección General de Recaudación Fiscal manifieste que no existe inconveniente para que puedan ser contratados.

SEGUNDA.- CRITERIOS PARA LA ADJUDICACION DEL CONTRATO Y/O PEDIDO.

- I. El Instituto podrá efectuar la evaluación específica de la capacidad legal, administrativa, financiera y técnica de los proveedores participantes.
- II. El Infonavit podrá efectuar las visitas que crea necesarias a las oficinas, instalaciones de los proveedores participantes antes o después de su contratación, así como solicitar información aclaratoria y complementaria de las propuestas a los proveedores participantes.
- III. Para poder adjudicar el contrato y/o pedido a un proveedor participante, éste deberá cumplir con todos los aspectos que integran estas bases.
- IV. Se comparará en forma equivalente las diferentes condiciones ofrecidas por los participantes, verificando bajo su responsabilidad que cumplan con lo indicado en las presentes bases.
- V. La determinación de quién es el participante ganador, se hará con base en el resultado del dictamen técnico y del dictamen económico.
- VI. Se considerará ganadora aquella proposición que reúna las condiciones legales-administrativas, técnicas y económicas requeridas por el Instituto, tomando en cuenta el cumplimiento con todo lo indicado en las presentes bases, garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas y resulte conveniente para los intereses del Instituto.
- VII. Si resultare que dos o más proposiciones son solventes porque satisfacen la totalidad de los requerimientos solicitados, el contrato y/o pedido se adjudicará a quien presente la proposición cuyo precio sea el más bajo o a los criterios de costo beneficio que se establezcan en las bases.
- VIII. De resultar una sola oferta que satisfaga en su totalidad los requerimientos del Infonavit, se podrá proceder a la contratación correspondiente.
- IX. En caso de empate, los proveedores que se encuentran en esta condición tendrán la oportunidad de presentar una propuesta económica menor a la presentada, en la fecha hora y lugar que se decida en el acto de la Segunda Etapa: Dictamen Técnico y Apertura Económica; a fin de proceder al desempate.
De subsistir el empate, en dicha fecha y lugar señalado se llevará a cabo con la presencia del representante de la Subdirección General de Control Interno, un sorteo manual por insaculación, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada propuesta que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del Licitante ganador y posteriormente los demás boletos empatados con lo que se determinarán los subsecuentes lugares de tales proposiciones.
- X. Asimismo, se deberá considerar lo señalado en los anexos de las bases.

TERCERA.- CRITERIOS QUE SE APLICARÁN PARA LAS EVALUACIONES. Los criterios que se aplicarán para evaluar las capacidades legal-administrativa, técnica y financiera de cada proveedor participante serán los siguientes:

- I. El Dictamen Técnico será elaborado mediante el análisis de la información contenida en la Propuesta Técnica.
- II. Se comparará en forma equivalente las diferentes condiciones ofrecidas por los proveedores participantes, verificando bajo su responsabilidad que cumplan con lo indicado en las presentes bases, considerando los aspectos técnicos y el Dictamen Económico.
- III. Solamente calificarán aquellas ofertas que cumplan con los requerimientos técnicos y de calidad establecidos por el Infonavit.
- IV. Los interesados deberán entregar toda la información adicional que el Infonavit les solicite durante el período de evaluación de las ofertas técnicas y económicas, la cual

será exclusivamente para aclarar alguna duda que se presente durante la misma sobre la propuesta presentada.

CUARTA.- OBLIGACIONES A LAS QUE QUEDAN SUJETOS LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES.

- I. El proveedor que resulte ganador, acepta asumir las obligaciones establecidas en estas bases, las cuales formarán parte integrante del contrato y/o pedido que en su caso celebre con el proveedor.
- II. Los participantes que no estén de acuerdo con las obligaciones previstas en estas bases, no deberán participar en este sondeo de mercado ni enviar propuestas técnicas y/o económicas al Instituto.
- III. Asimismo aceptan que el contrato y/o pedido podría contener obligaciones adicionales a las referidas en las presentes bases.

QUINTA.- NOTIFICACIÓN A LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES.

Las notificaciones a los proveedores participantes de las actas, actos y avisos que se deriven del presente sondeo de mercado, se tendrán por hechas cuando se publiquen en el Sitio de Internet del Infonavit.

SEXTA.- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA EL INFONAVIT.

- I. La presentación de propuestas técnica y económica por los proveedores participantes, la recepción y apertura de las mismas, entre otros actos, no implica la aceptación de las mismas por parte del Infonavit.
- II. El Infonavit no estará obligado a designar a un ganador, ni a celebrar ningún contrato y/o pedido con los proveedores participantes o terceros.
- III. Los proveedores participantes aceptan que el Instituto podrá cancelar o declarar desierto el sondeo de mercado, sin ninguna responsabilidad para el Infonavit, no reservándose acción en contra del instituto por ello.
- IV. Los gastos en que incurran los participantes derivados de su participación en el sondeo de mercado, serán enteramente a su cargo. El Infonavit no indemnizará, ni reembolsará, ni solventará los gastos en que hubieren incurrido los proveedores participantes con motivo de la preparación de propuestas, de viáticos, inversiones, y/o costos o gastos de cualquier naturaleza derivados o relacionados con su participación en el sondeo de mercado.
- V. Ninguna de las condiciones contenidas en las bases de este sondeo de mercado, así como en las propuestas presentadas por los proveedores participantes podrá ser negociada.

SEPTIMA.- PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.

- I. El Infonavit notificará por escrito y en forma inmediata al proveedor, siempre y cuando el Instituto tenga conocimiento de ello, sobre cualquier violación de patentes o derechos de autor o por la utilización de las técnicas, herramientas o dispositivos que utilice el proveedor para la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido.
- II. Si el Infonavit eroga alguna cantidad por los motivos que se señalan en el párrafo que antecede, cuya responsabilidad sea del proveedor, éste se compromete a liquidarla al momento en que le sea exigible, además de garantizar la continuidad en la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido.

- III. El proveedor deberá sustituir a petición del Infonavit, los productos, técnicas, herramientas o dispositivos que incurran en dicha violación por otros que, libres de gravámenes o limitaciones satisfagan las necesidades del Infonavit, dicha sustitución será sin costo alguno para éste último.

OCTAVA.- SUPERVISIÓN.

El Infonavit podrá supervisar en todo tiempo, a través de la persona que designe, la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido, así como visitar el centro de trabajo del proveedor con objeto de verificar su debido cumplimiento, debiendo el proveedor otorgar todo tipo de facilidades.

NOVENA.- OBLIGACIONES FISCALES.

El proveedor ganador dará cumplimiento a sus obligaciones fiscales en los términos de la ley de la materia, así mismo el proveedor se hará responsable por el incumplimiento de cualquier obligación a su cargo de carácter fiscal o administrativa, local o federal. Si la autoridad administrativa, fiscal o judicial ordena al Instituto asumir obligaciones de naturaleza económica, como beneficio de los servicios del proveedor, derivadas del incumplimiento de éste último, el proveedor sin perjuicio de lo que se disponga en cualquier otro punto, resarcirá de manera total y hasta por dos veces la cantidad erogada por el Instituto para dar cumplimiento a las obligaciones citadas.

DÉCIMA.- CESIÓN DE DERECHOS CONTRACTUALES.

El proveedor ganador, no podrá ceder, traspasar, enajenar, ni por cualquier otro motivo transmitir las obligaciones y derechos que se deriven del contrato y/o pedido, sin la autorización escrita, previa y expresa por parte del Infonavit, quien podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del contrato y/o pedido bastando únicamente la comunicación que le dirija al proveedor ganador.

DECIMA PRIMERA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.

- I. El contrato y/o pedido que se formalice con el proveedor ganador no constituirá contrato de franquicia, licencia de transferencia de tecnología o cesión de derecho alguno que comprometa patentes, marcas, nombres comerciales o sistemas de fabricación, distribución, comercialización o producción, por lo que el proveedor, en ningún momento podrá ostentarse bajo dichos signos distintivos o llevar a cabo acto alguno por el cual se le reconozca o se presuma autorizado para tales efectos.
- II. Todos los desarrollos técnicos y científicos derivados de la ejecución del contrato y/o pedido que no sean originalmente desarrollados por el Proveedor y que surjan como consecuencia inmediata de la prestación de los servicios objeto del contrato y/o pedido, serán de la exclusiva propiedad del Instituto, como pueden ser los modelos de funciones, procesos, sistemas, datos, conceptos, ideas, metodologías, procedimientos, conocimientos y técnicas, por lo tanto el Instituto tendrá la libre disposición de los mismos.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENA CONVENCIONAL Y RESPONSABILIDAD.

- I. En caso de incumplimiento del contrato y/o pedido por parte del proveedor, el Instituto podrá aplicar una pena convencional del uno por ciento del total de la contraprestación que se hubiera pactado a favor del Proveedor, por cada día de atraso.

- II. Igualmente en caso de que el bien o servicio no sea entregado al Instituto con la calidad o especificaciones pactadas en el contrato y/o pedido, el Instituto podrá aplicar una pena del uno por ciento del total de la contraprestación que se hubiera pactado a favor del Proveedor, por cada día de atraso que transcurra hasta que el bien o servicio sea entregado conforme a la calidad o especificaciones convenidas.
- III. En ningún caso el monto de la pena excederá al monto total que se pacte como contraprestación del contrato o pedido.
- IV. Para casos diferentes a retraso, el proveedor será responsable de cualquier daño y/o perjuicio que cause al Infonavit o a terceros, quedando comprendidas de manera enunciativa:
 - 1. Inobservancia a las recomendaciones que el Infonavit le haya dado por escrito.
 - 2. Actos u omisiones con dolo o mala fe.
 - 3. Por negligencia y culpa en cualquier grado; y/o
 - 4. En general por actos u omisiones imputables al proveedor o a su personal o empleados

El pago de la indemnización o de la reparación de los daños y/o perjuicios se hará dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la notificación que el Infonavit le presente al proveedor.

Las penas convencionales a cargo del proveedor o la indemnización derivada de los daños y/o perjuicios causados, podrán ser deducidas o compensadas por el Instituto del importe o cantidades que estén a su favor en términos del contrato y/o pedido.

DÉCIMA TERCERA.- CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL INFONAVIT Y DE LA GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS PROVEEDORES DEL INFONAVIT.

En cumplimiento del contrato y/o pedido correspondiente, el proveedor que resulte ganador se obliga a observar y cumplir lo dispuesto en el Código de Ética del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, así como la Guía de Responsabilidad Social de los proveedores del Infonavit. Las cuales podrá consultar en la dirección siguiente:

Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores:

<http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/0d629f72-c640-4200-a656-ccb19907a7c5/guia.pdf?MOD=AJPERES>

Código de ética:

<http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/Infonavit/Contactanos/Infonatel/Sigue+tu+caso+y+adjunta+tus+documentos/Adjunta+tus+documentos>

DÉCIMA CUARTA.- INCUMPLIMIENTO Y RESCISIÓN.

- I. En caso de incumplimiento por parte del proveedor del contrato y/o pedido correspondiente, el Instituto con independencia de poder iniciar cualquier acción, denuncia, queja o trámite, podrá solicitar al proveedor que en un plazo no mayor a 3 (tres) días naturales siguientes a la recepción de la notificación dada por escrito del incumplimiento por parte del Instituto, subsane cualquier incumplimiento. Si el incumplimiento es subsanado, se tendrá por cumplida la obligación y continuará en pleno vigor y efecto sin responsabilidad alguna, con excepción de que el

incumplimiento haya sido ocasionado por dolo, negligencia o impericia del personal del proveedor, en cuyo caso, los daños y perjuicios que se ocasionen se contabilizarán desde el momento del incumplimiento.

- II. El Instituto, sin mediar declaración judicial, podrá dar por rescindido el contrato y/o pedido en caso de incumplimiento del proveedor que resulte ganador. Para tal efecto, se comunicarán por escrito al proveedor, los hechos constitutivos de la infracción, para que dentro del término que para tal efecto se señale y que no podrá ser mayor de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes; transcurrido el término señalado, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que se hubieren hecho valer; y la resolución será debidamente fundada y motivada, y se comunicará por escrito al proveedor.
- III. En caso de incumplimiento o rescisión del contrato y/o pedido, el Instituto podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento.
- IV. Las partes convienen que el contrato y/o pedido, podrá ser rescindido por el instituto cuando se presente cualquiera de las siguientes circunstancias:
 1. Incumplimiento del proveedor a cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato y/o pedido de las bases.
 2. Si el proveedor se declara en concurso o quiebra o suspensión de pagos.
 3. Si el proveedor cede los derechos del contrato y/o pedido correspondiente sin autorización por escrito del Instituto.
 4. Si dentro de la estructura orgánica del proveedor, forman parte de ella, personas que tengan el carácter de Servidores Públicos, o bien, que éstos hayan sido inhabilitados para desempeñar un cargo o comisión en el Servicio Público.
 5. Si el proveedor ha proporcionado datos falsos; o bien, cuando sean verdaderos estos hayan variado y no se hubiere dado aviso al Infonavit.
 6. Si el proveedor no otorga al Instituto o a quien éste designe, las facilidades y datos necesarios para la inspección y supervisión en la prestación de los servicios objeto del contrato o pedido.
 7. Si el proveedor no cumple con los servicios en los plazos definidos por el Instituto.
 8. Si el proveedor se niega devolver al Instituto cualquier documento, archivos, productos informáticos o instrumento legal que le haya proporcionado éste último para el desarrollo de sus tareas y que le sea solicitado por escrito o por cualquier otro medio.
 9. Si el proveedor durante la vigencia del contrato o pedido disminuye o modifica en sentido negativo los requisitos necesarios de infraestructura, recursos humanos y económicos para la prestación de los servicios materia del contrato o pedido.
 10. Si el proveedor hace uso indebido o no autorizado de los bienes muebles o inmuebles que por razón de los servicios prestados queden bajo su custodia.

DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.

Las partes convienen que el contrato será obligatorio para “EL PROVEEDOR” y optativo para “EL INFONAVIT”, quien sin responsabilidad alguna podrá darlo por terminado en forma anticipada sin expresión de causa, bastando únicamente con la comunicación que para tal efecto emita “EL INFONAVIT” y le sea entregada a “EL PROVEEDOR”, en su domicilio, citado en el capítulo de declaraciones del contrato, con 15 (quince) días naturales de anticipación, debiendo “EL PROVEEDOR” hacer entrega a “EL INFONAVIT” de los expedientes y documentos que obren en su poder, en el domicilio de este último.

DÉCIMA SEXTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.

El proveedor que resulte adjudicado en su carácter de empresa legalmente establecida y patrón, debe contar con los elementos propios, y suficientes en los términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo y cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 15 de la Ley del Seguro Social para el debido cumplimiento del contrato y/o pedido, por lo que asumirá la relación laboral de todas y cada una de las personas que con cualquier carácter intervienen bajo sus órdenes para el desarrollo y ejecución de los servicios pactados en el contrato y/o pedido correspondiente, asumiendo consecuentemente toda la obligación derivada de tal hecho, como son el pago de salarios, de cuotas obreros-patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social, retención de impuestos sobre productos de trabajo y pago de los mismos, pago de aportaciones al Infonavit, pago de indemnizaciones derivadas de las demandas laborales que sus trabajadores o terceros le interpongan, así como el cumplimiento de todas y cada una de las prestaciones de trabajo a que su personal tenga derecho, asumiendo toda responsabilidad laboral, y de cualquier naturaleza jurídica, en la que pudiera verse involucrado por razón de las demandas que en ese sentido le interpongan los trabajadores que le presten servicios.

DÉCIMA SEPTIMA.- DESCALIFICACION DE LOS PARTICIPANTES.

Se descalificará en cualquier momento a los participantes que incurran en cualquiera de las siguientes situaciones:

1. Si no cumplen con alguno de los requisitos especificados en las presentes bases de este sondeo de mercado y/o sus anexos.
2. Si condicionan sus propuestas.
3. Si se comprueba que tiene acuerdo con otros participantes para elevar los precios de los bienes y/o servicios objeto de este sondeo de mercado, u otra clase de arreglos para obtener ventajas.
4. Si presentan propuestas con precio de arreglo entre participantes.
5. Si no entrega puntualmente su propuesta técnica y económica en la fecha y horario establecido en las presentes bases.
6. Cualquier violación a las disposiciones legales aplicables en la materia.
7. El envío de propuestas técnicas y económicas por otro medio no autorizado por el Infonavit.
8. En caso de que proporcionen información o documentación falsa o alterada.

DÉCIMA OCTAVA.- DOCUMENTOS QUE DEBERA EXHIBIR EL PROVEEDOR GANADOR.

- I. El proveedor ganador a la comunicación del fallo deberá realizar su registro a través del Módulo de Auto Registro de Proveedores a través del Portal del Infonavit, e incluir la documentación que para su efecto se establecen.

Ruta: Portal Infonavit, El Instituto, Proveedores de Bienes y Servicios, Paso 1. Pre-regístrate como proveedor de Infonavit- Paso 2. Regístrate como proveedor del Infonavit y actualiza tu información.

- II. El proveedor ganador deberá enviar vía correo electrónico a la Subgerencia de Licitaciones y Concursos, con la persona que estableció contacto, los documentos que se enlistan a continuación, dentro de los tres días hábiles siguientes a la comunicación del fallo:

a). Constancia de No Adeudo emitida por la Gerencia de Fiscalización del Infonavit (vigente al bimestre inmediato anterior a la comunicación del Fallo)

b).- Evaluación Comercial.- Los proveedores de bienes o servicios con contratación anual acumulada vigente mayor a \$2'300,000.00 pesos sin incluir impuestos tendrán las responsabilidades siguientes:

1. Tramitar la EC ante la empresa que el Instituto defina.
2. Asumir el costo del trámite de la EC.
3. Mantener actualizada su EC; la cual, tendrá una vigencia de un año a partir de la fecha de emisión.

Para la formalización de un contrato o pedido, el proveedor ganador ya deberá contar con la EC vigente.

Dicha evaluación comercial deberá ser realizada por la empresa DUN & BRADSTREET MÉXICO, S.A. de C.V., la cual será la responsable de consolidar toda la información y documentación involucrada durante esta evaluación. El proveedor deberá prever los tiempos necesarios para la realización de esta evaluación (aproximadamente 10 días naturales, una vez entregada la totalidad de la documentación requerida por la empresa DUN & BRADSTREET MÉXICO, S.A. de C.V.). Por lo anterior, el proveedor deberá contactar para esta evaluación a la atención de:

Leticia Garcia

Tel. 5229 69 27

garcial@dnb.com

Cynthia Ortega

Tel. 5229 69 09

ortegac@dnb.com

Domicilio:

Durango No. 263 – 5 Piso

Col. Roma

Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06700

México, DF.

Referencia CIE (Depósitos)

Janet Cabrera, cabreraj@dnb.com; tel. 5229 6957

Mayra López, lopezm@dnb.com; tel. 5229 6914

DECIMA NOVENA.- DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO DE SONDEO DE MERCADO.

Hasta antes de la firma del contrato y/o pedido correspondiente, se podrá cancelar un proceso de adquisición cuando:

- I. No se reciba ninguna propuesta.
- II. Ninguna de las propuestas presentadas reúnan los requisitos de las Bases de Adquisición.
- III. Se justifique que los precios propuestos no fueren aceptables.
- IV. Las propuestas no convengan a los intereses del Instituto.
- V. Por ubicarse en alguno de los supuestos mencionados en la primera condición de este anexo.

- VI. Cuando existan circunstancias, debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad para adquirir o arrendar los bienes o contratar la prestación de los servicios.
- VII. Por casos fortuitos o de fuerza mayor, o existan circunstancias que puedan provocar pérdidas o costos adicionales.

Para efectos del presente artículo, un procedimiento de Adquisición se cancela cuando es declarado desierto por caer en los supuestos de las fracciones I y II.

VIGÉSIMA.- FALTA DE FORMALIZACION DEL CONTRATO Y/O PEDIDO

Cuando el Proveedor que se le haya adjudicado el contrato o pedido no lo suscriba por causas imputables a él en el plazo previsto en las Bases de Adquisición, el Instituto podrá adjudicar el contrato o pedido a la segunda mejor oferta que haya cumplido con los requisitos de las Bases de Adquisición, sin perjuicio del derecho del Infonavit para abstenerse de celebrar el contrato o pedido correspondiente.

En caso de que un Proveedor no formalice el contrato o pedido, el Instituto podrá hacer efectiva la garantía de sostenimiento y en su caso, reclamar los daños y perjuicios que se hayan ocasionado por la falta de formalización del mismo, independientemente de que dicho Proveedor podrá ser inhabilitado.

VIGÉSIMA PRIMERA.- RECURSOS

Recurso Revisión

Los Proveedores podrán presentar recurso de revisión en contra de actos u omisiones que sean contrarios a las disposiciones de las Políticas, ante la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que se haya verificado el acto u omisión impugnada.

El proveedor que interponga un recurso de revisión deberá garantizar los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar al Instituto por tal motivo. La garantía no deberá ser menor al diez por ciento del monto de su propuesta económica, y cuando no sea posible determinar dicho monto, se calculará del monto de actuación autorizado para la contratación de que se trate.

En el escrito se deberán manifestar, bajo protesta de decir verdad, los hechos que le consten relativos al acto u omisión que se impugna, los motivos que originan el recurso y las pruebas que sustenten su petición. La falta de protesta indicada **y la omisión de la presentación de la garantía referida en el presente artículo**, será causa de desechamiento del recurso. Una vez recibido el escrito de revisión, el Instituto, a través de la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica, podrá citar al Proveedor a audiencia misma que se celebrará dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción del escrito, y en el lapso máximo de treinta días naturales posteriores a la audiencia, se emitirá una resolución definitiva del asunto y en su caso hará efectiva la garantía correspondiente. En casos debidamente justificados, podrán llevarse a cabo dos o más audiencias.

Recurso de Mediación

En caso de incumplimiento de un contrato o pedido imputable a cualquiera de las partes, será optativo para ellas interponer un recurso de mediación con el objeto de que puedan avenirse las partes en conflicto y, en su caso, suscribir un convenio en el que se diriman sus diferencias. En el proceso de mediación participarán el Responsable de Compras respectivo, la Subdirección General Jurídica y el Área de Adquisiciones.

El proceso de mediación se iniciará mediante la presentación de solicitud por parte del Proveedor o del Responsable de Compras respectivo ante la Gerencia de Denuncias e Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica, la que establecerá la fecha y hora de la audiencia de mediación y convocará a las partes. En el proceso de mediación, la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica será la encargada de conducir las audiencias que se realicen. De la audiencia de conciliación se levantará acta en la cual se establecerán los acuerdos a los que llegaron las partes, o bien los términos del convenio de transacción correspondiente.

En el caso de que no asista a la audiencia de mediación la parte que haya iniciado el procedimiento de mediación se le tendrá por desistido de la misma. En caso de que no asista la otra parte, se establecerá nueva fecha para la audiencia. No será requisito el ejercicio o desahogo previo del recurso de mediación, para que el *Instituto* pueda imponer sanciones, aplicar penas convencionales, ejecutar garantías o iniciar cualquier procedimiento en contra de los *Proveedores*.