

## 1. Objeto

Contratar a un proveedor que realice los Servicios consultoría para la construcción del Centro de Contenido Digital Infonavit, a través de la implementación y configuración de la herramienta Open Text.

## 2. Alcance

Institucional.

## 3. Especificaciones Técnicas

## 3.1 Glosario de Términos

Con la finalidad de facilitar la comprensión de las presentes “Especificaciones Técnicas”, se describen los siguientes términos:

Término	Descripción
<b>Administrador de Contenido Empresarial</b>	ECM “Enterprise Content Management” por sus siglas en Inglés. Plataforma que sirve para almacenar y gestionar el contenido digital de una empresa a través de seguridad, disponibilidad, accesibilidad.
<b>Metadatos</b>	Información que hace referencia al significado y características de otra información o datos.
<b>Proceso</b>	Son el conjunto de actividades secuenciales que describen la manera de cumplir responsabilidades o funciones específicas que contribuyen a desarrollar las capacidades de la organización. Establecen “cómo” se transforman de manera estándar, sistemática y controlada los elementos de entrada en productos o servicios con valor agregado. Los modelos de procesos de la organización forman una biblioteca de procesos reutilizables, los cuales son una base para el análisis, la mejora y, en la mayoría de los casos, para la automatización de las actividades de la organización.
<b>Procedimiento</b>	Representa la secuencia lógica, ordenada y específica de los pasos o acciones concretas a realizar para cumplir con una tarea o actividad determinada y que se encuentre alineada con el objetivo del proceso al que pertenece, dentro de su ámbito de competencia y aplicación.
<b>AGN</b>	Archivo General de la Nación
<b>INAI</b>	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos
<b>CECODI</b>	Centro de Contenido Digital INFONAVIT
<b>SICRE</b>	Sistema de Control y Registro de Expedientes
<b>ANEC</b>	Archivo Nacional de Expedientes de Crédito
<b>ADERF</b>	Archivo de Expedientes Electrónicos de Recaudación Final
<b>MOI</b>	Modelo de Organización de la Información
<b>BPM</b>	Business Process Management
<b>IIBA</b>	International Institute Business Analysis
<b>OTX</b>	Open Text
<b>ECM</b>	Hacer referencia a la definición “Administrador de Contenido Empresarial”
<b>OTX</b>	Open Text

## 3.2 Antecedentes

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), es, actualmente una de las instituciones hipotecarias más grandes del mundo. Desde su fundación, ha sido partícipe en la historia, desarrollo, crecimiento y economía del país en el rubro de vivienda, y que se ha venido consolidando como:

- La 4ª institución hipotecaria a nivel mundial en colocación de créditos para vivienda.
- Líder en Latinoamérica y México en el otorgamiento de créditos para la vivienda.
- Administrador de alrededor de 6.5 millones de créditos que representan el 65% de la cartera hipotecaria mexicana.
- Al día el INFONAVIT otorga cerca de 500 mil créditos al año, de los cuales 60% son hipotecarios y 40% de consumo.
- El valor de la cartera del INFONAVIT supera los 1.2 billones de pesos.
- Su participación, cercana al 70% en el mercado hipotecario nacional, lo convierte en el actor más importante en cuanto a activos se refiere (cartera de créditos).
- Contribuyente importante del Producto Interno Bruto del país, con una aportación aproximada de dos puntos porcentuales al año.
- Uno de los principales proveedores de servicios de información con un universo cercano a 15.4 millones de usuarios (entre derechohabientes, patrones, acreditados y colaboradores del Instituto).
- Administrador la subcuenta de la vivienda de cerca de 60 millones de trabajadores, de los cuales aproximadamente 16 millones reporta bimestralmente el IMSS como activos.
- Estos trabajadores laboran con más de 900 mil patrones registrados en el INFONAVIT.
- Bimestralmente esta combinación de trabajadores y patrones aportan al fondo de la subcuenta de la vivienda cerca de 15.4 mil millones de pesos.
- El INFONAVIT, administra cerca de 800 mil millones de pesos que provienen de aportaciones patronales, así como parte de amortizaciones de crédito de los trabajadores.

Basado en las estrategias y objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, así como otros lineamientos de política pública transversal, tanto en materia de tecnología como para el sector vivienda, el instituto determinó crear un Centro de Contenido Digital, que apoye al control y gestión de los expedientes a través del ciclo por el que atraviesan dentro y fuera del INFONAVIT.

Cada vez que el INFONAVIT otorga un crédito, se genera al menos un documento que sustenta dicho crédito y que por la naturaleza del Instituto éste debe ser resguardado y se debe vigilar que cumpla con todos los requisitos del proceso de otorgamiento de crédito, así como los impuestos por entidades regulatorias.

## 3.3 Modelo del Proyecto

### 3.3.1 Alcance a desarrollar en las especificaciones

El presentes anexo están divididas en los siguientes Servicios:

#### **Servicio A**

- A. Proyectos y mejoras sobre plataforma Open Text
  - a. Implantación CECODI
  - b. Desarrollo de proyectos
  - c. Capacitación

#### **Servicio B**

- B. Servicio de soporte y optimización a los sistemas basados en software Open Text

El licitante de los servicios deberá demostrar sus capacidades mediante el Anexo 1.1.- Formato de Evaluación Técnica, aquellos que obtengan el puntaje mínimo requerido, serán evaluados económicamente para seleccionar al Proveedor de los servicios.

Los licitantes deberán presentar una sola propuesta que dé respuesta a ambos servicios.

#### **A. PROYECTOS Y MEJORAS SOBRE PLATAFORMA OPENTEXT.**

El Infonavit requiere que se implementen los siguientes proyectos para la implementación del CECODI

- a. Implantación CECODI
- b. Desarrollo de proyectos
- c. Capacitación

#### **a. Implantación CECODI**

El Instituto requiere que el proveedor incluya como parte de su propuesta la creación del Centro de Contenido Digital INFONAVIT, CECODI, que consiste en:

1. Realizar un diagnóstico integral y detallado sobre las prácticas de gestión de contenido en el Instituto.

2. Modelo de Gobierno

2.1. Objetivos del modelo de gobierno

2.2. Estructura del modelo de gobierno

3. Definir el Modelo de Organización de la Información (MOI):

4. Modelo Operativo CECODI

5. Habilitar la oficina de gestión CECODI

5.1. Metodología de recepción, evaluación e implementación de requerimientos

5.2. Implantación de procesos y áreas de conocimiento de la oficina de gestión

## 1. Diagnóstico integral y detallado de las prácticas de gestión de contenido

El proveedor deberá planear y ejecutar un diagnóstico integral sobre las prácticas de gestión de contenido en todas las áreas del Instituto. Las actividades que debe considerar son:

1.1. Gestión actual de contenido digital y físico dentro del Infonavit.

1.2. Políticas, procedimientos y normas sobre la gestión de contenido.

1.3. Identificación de repositorios y contenedores de contenido.

1.4. Creación de un plan estratégico de gestión de contenido.

El diagnóstico debe contemplar por lo menos los siguientes componentes:

- Áreas y procesos generadores de contenido digital.
- Cumplimiento de normativa aplicable.
- Evaluación de riesgos y prioridades en la gestión de contenido digital.
- Aplicación de políticas y procedimientos a los contenidos.
- Contenedores y repositorios con contenido digital.
- Recomendaciones a ser aplicados a corto, mediano y largo plazo en los siguientes rubros:
  - o Productividad
  - o Integración tecnológica
  - o Herramientas de colaboración
  - o Cumplimiento legal
  - o Vulnerabilidad en la gestión de contenido digital (pérdida o fuga de contenidos)
  - o Continuidad operativa
  - o Arquitectura de metadatos
  - o Disposición de contenido obsoleto y sin valor
  - o Entrenamiento requerido por el Instituto sobre la práctica de gestión de contenido
  - o Sobre el monitoreo, auditoría, optimización del uso y gestión del contenido
- Establecer un plan con el objetivo de poner el contenido digital bajo control.
- Establecer un plan para asegurar el cumplimiento regulatorio y legal.
- Establecer un plan para complementar y enriquecer las políticas, procesos y procedimientos para la gestión del contenido en el Instituto.

## 1.1 Entregables y consideraciones

### Validar Numeral 4 de entregables “Fase de Diagnóstico Integral”

## 2. Modelo de gobierno

El proveedor debe considerar en su propuesta el diseño e implementación del modelo de gobierno del CECODI a partir de dos fuentes de información: 1) el diagnóstico integral y detallado realizado y, 2) los procesos, procedimientos, normativa y políticas existentes en el Instituto. Lo anterior se requiere para fortalecer y ampliar el alcance de las políticas y estándares para el manejo de contenido digital de acuerdo a los siguientes objetivos del INFONAVIT:

### 2.1 Objetivos del modelo de gobierno

- Cumplir con la normativa vigente sobre el manejo y uso de contenido digital.
- Definir los responsables de la calidad de los contenidos.
- Usar estándares y taxonomías.
- Brindar continuidad a las iniciativas de gestión de contenido.
- Definir procedimientos formales para compartir o intercambiar contenidos.
- Asegurar la confiabilidad y seguridad de los contenidos digitales.

Para su correcta gestión, el INFONAVIT requiere que se diseñe y documente un modelo institucional de gobierno que parta de un análisis de:

- Las políticas y/o normas del actual Gobierno de contenido digital.
- Los procesos y roles del actual Gobierno de contenido digital.
- Los responsables de las bases de datos actuales.

### 2.2 Estructura del modelo de gobierno

La estructura del modelo de gobierno deberá incluir:

- Procesos y procedimientos.
- Roles y responsabilidades.
- Comité de contenidos digitales.
- Políticas de seguridad.
- Guías de gestión de los contenidos digitales.
- Métricas para medir la calidad de los contenidos digitales y el cumplimiento de procesos relevantes del Gobierno.

Así como el apoyo para implementar el Modelo de Gobierno a través de capacitaciones o talleres para los responsables de los contenidos digitales.

## 2.3 Entregables y consideraciones

## Validar Numeral 4 de entregables “Modelo de Gobierno”

### 3. Modelo de organización de la información (MOI)

Este modelo deberá al menos contemplar:

- 3.1.1 Alineación con la CUOEF (Circular Única de los Organismos y Entidades de Fomento) publicada por la CNBV
- 4.1.1 AGN (Archivo General de la Nación)
- 5.1.1 INAI (Instituto Nacional de Acceso a la Información)

El proveedor deberá considerar las definiciones de taxonomía y clasificación documental existentes e implementadas en el Instituto que aplican a los contenidos digitales, para que a partir de dichas definiciones se enriquezca el modelo de organización de la información y que considere los lineamientos de clasificación, catalogación, ciclo de vida, así como cumplimiento a las regulaciones de CUOEF, AGN e INAI para gestión documental y en general a cualquier normatividad y estandarización que regule el contenido no estructurado en el Instituto.

Se deberá definir una estructura clasificatoria y de taxonomía corporativa, que organice los contenidos digitales generados por los procesos de INFONAVIT, de tal manera que al menos se realicen las siguientes actividades:

- Inventariar y validar los tipos documentales para el Instituto.
- Crear y validar la arquitectura de metadatos.
- Determinar los lineamientos de gestión documental a partir de la CUOEF, AGN e INAI y otras normas aplicables que sugiera el Instituto.
- Definir criterios taxonómicos con base en metodologías probadas que soporten la definición de los mismos.
- Definir la taxonomía de acuerdo a lo siguiente:
  - La estructura de almacenamiento para los objetos y documentos electrónicos, de acuerdo a una lógica de procesos y funciones. Todo esto representado en los gabinetes y carpetas que contengan los objetos y documentos electrónicos.
  - Estructuras dinámicas que permitan adaptarse a las necesidades de cada proceso, sin afectar las estructuras de carpetas donde se creó el contenido original.
  - La taxonomía de los objetos documentales derivados de los actos administrativos realizados por los procesos principales, de soporte y complementarios, deberán ser clasificados dentro de una estructura de niveles.
  - Analizar los cuadros de clasificación archivística del Instituto, para tomarlos como una referencia esencial para el desarrollo de la taxonomía.
- Definir el Cuadro de Clasificación Documental – CADIDO con lo siguiente:
  - Tipos de documentos.
  - Metadatos.
  - Política de retención.
  - Política de acceso.
- Definir el ciclo de vida del contenido digital con el fin de permitir una correcta administración del contenido del Instituto, desde su creación o recepción hasta su disposición final y que debe considerar lo siguiente:

- o Fuente generadora del contenido,
- o Ingesta del contenido,
- o Clasificación / Catalogación,
- o Resguardo,
- o Preservación,
- o Publicación,
- o Disposición.

Se deberá incluir un análisis del marco normativo que incluya los siguientes puntos:

- Inventariar la normatividad aplicable a la gestión de contenido dentro del Instituto, para su posterior análisis y aplicación dentro del MOI.
- Recomendar, en su caso, acciones a seguir para el cumplimiento de la norma, es decir, en caso de que el análisis arroje evidencia de contraposición o incumplimiento normativo.
- Inventariar los estándares que aplica INFONAVIT, nacionales e internacionales, en la gestión de su contenido digital.
- Realizar las recomendaciones pertinentes para el alineamiento de los elementos del MOI a los estándares que hoy aplica INFONAVIT.

### **3.1 Entregables y consideraciones**

**Validar numeral 4 “Modelo de organización de la información (MOI)”**

### **4. Modelo Operativo CECODI**

Para que el Instituto cuente con las capacidades necesarias para operar el CECODI, se deberán analizar, diseñar y documentar los procesos, áreas de TI que participan, artefactos y entregables que deberán ser incluidos en cada iniciativa de negocio/tecnológica que se implemente en el CECODI.

Estos procesos deberán estar alineados a la metodología del Instituto, esta información se entregará al proveedor ganador 5 días después del inicio del proyecto,

### **4.1 Entregables y consideraciones**

**Validar numeral 4 “Modelo Operativo CECODI”**

## 5. Habilitar la oficina de gestión CECODI

El proveedor deberá incluir como parte de su propuesta la metodología para habilitar la oficina de gestión del Centro de Contenido Digital INFONAVIT, cuya responsabilidad principal es recibir requerimientos de administración de contenido que provienen del Instituto, así como la evaluación, pertinencia y oportunidad para su atención e implementación de acuerdo a los arquitectura actual y futura a los lineamientos corporativos y normativos y a la urgencia de negocio.

### 5.1 Metodología de recepción, evaluación e implementación de requerimientos

Los procesos de habilitación que el instituto requiere son:

- o Procesos de entrega / recepción de los requerimientos
  - Definición del requerimiento
  - Áreas de interés
  - Artefactos para documentar el requerimiento
- o Procesos de análisis / evaluación de los requerimientos
  - Evaluación del requerimiento
  - Impacto de negocio
  - Impacto en la arquitectura
  - Impacto en la normatividad vigente
  - Riesgos en la gestión de contenidos digitales
  - Procesos de negocio considerados
  - Prioridad de negocio
- o Procesos de implementación de los requerimientos
  - Definición del enfoque de trabajo
  - Plan de implementación
  - Ejecución del requerimiento
  - Entrega y seguimiento

### 5.2 Implantación de procesos y áreas de conocimiento de la oficina de gestión

La oficina de gestión CECODI será integrada en términos de los siguientes rubros:

- **Organización:** En esta sección se describirán las áreas funcionales que intervienen en la implementación de iniciativas de ECM. Se describirán las funciones de las áreas involucradas y las responsabilidades que surjan en los nuevos procesos.
- **Procesos:** Se especificarán los procesos y áreas de conocimiento que norman y brindarán guía en la implementación de las nuevas iniciativas. Entre los procesos y áreas de conocimiento a incluir se encuentran:
  - o **Planeación**
    - Define un plan estratégico de gestión de contenido empresarial para el Instituto

- Asegura el cumplimiento de los requerimientos
- Evalúa el riesgo
- Administra los proyectos
- Verifica la calidad de las soluciones implementadas
- Se asegura el cumplimiento de normas, políticas, procesos y procedimientos
- o **Recursos Humanos**
  - Capacitación y concientización permanente de los miembros y clientes del servicio
  - Generación de expertos en el tema de interés
  - Perfiles, cuadro de competencias, evaluaciones y necesidad de capacitación
  - Análisis de brechas
- o **Implementación**
  - Identifica soluciones
  - Brinda mantenimiento a la plataforma
  - Desarrolla nuevos procedimientos
  - Instala soluciones
  - Migrar contenidos de sistemas legados
  - Administra cambios
  - Medición del cumplimiento y resultados
- o **Soporte**
  - Define los niveles de servicio
  - Administra desempeño y calidad
  - Asegura el servicio continuo
  - Educa y entrena a los usuarios
  - Administra problemas e incidentes
  - Documenta lecciones aprendidas
- o **Monitoreo**
  - Monitorea la ejecución
  - Monitorea los resultados
  - Evalúa el control
  - Realiza auditorías

### 5.3 Entregables y consideraciones

**Validar numeral 4 “Habilitar la oficina de gestión CECODI”**

## b. Desarrollo de Proyectos

El proveedor deberá proporcionar el servicio de desarrollo de nuevos proyectos sobre Software OpenText. El objetivo es cumplir con los nuevos requerimientos y ampliación de funcionalidad sobre los procesos de negocio de las áreas sustantivas y de apoyo del Instituto.

El software Open Text del Instituto sobre el que se generarán los nuevos proyectos y/o mantenimientos, consta del siguiente conjunto de tecnologías y aplicativos:

Solución Open Text	
SAP Content Management for Microsoft SharePoint by OpenText	V 16.0
SAP Digital Content Processing by OpenText for S/4HANA	V 16.0
SAP Extended ECM by OpenText for S/4HANA (full use)	V 16.0

### 1. Ejecución de los servicios

Para la ejecución de los servicios correspondientes al servicio, el proveedor deberá implementar un modelo ágil basado en la metodología SCRUM, por medio de la asignación de equipos de trabajo denominados “células de desarrollo ágil”.

Una célula de desarrollo ágil consiste de un equipo de trabajo que realizará nuevos desarrollos mediante las solicitudes de servicio provenientes de la Gerencia Sr. dueña de la ejecución del contrato atendiendo a una lista de trabajo (*Product Backlog*) gestionada en las herramientas de trabajo establecidas por el Instituto para este fin.

La célula ejecutará ciclos de desarrollo ágil (sprints) de máximo un mes de duración. Al inicio del ciclo se realizará la estimación de los elementos del *backlog* que serán atendidos, con un SLA de dos (2) días como máximo. Al final del ciclo se realizará la demostración al Instituto de los resultados obtenidos en la construcción; esto lo validará el Gerente Sr. o quien él designe. En paralelo al equipo de desarrollo, el proveedor deberá establecer un proceso de documentación para cada ciclo de desarrollo. Tanto los productos derivados del ciclo de desarrollo, como el proceso de documentación correspondiente, deberán cumplir con los estándares y lineamientos establecidos en la metodología de entrega acordados con el Instituto.

Cada célula de desarrollo ágil mantendrá un costo fijo mensual, establecido en función del número de integrantes y la tecnología sobre la cual trabaje. El proveedor deberá acordar con el Instituto niveles de servicio asociados a la velocidad del desarrollo y a la calidad del producto entregado.

Los productos derivados de este servicio deberán contar con un mecanismo de evaluación y seguimiento, siempre acordes a lo establecido por la oficina de proyectos dentro de la SGTI.

Para comenzar con los servicios, el proveedor deberá presentar al menos tres (3) células de desarrollo compuestas de recursos con al menos los siguientes roles:

## **Gerente de Proyecto**

Es el rol encargado de administrar los equipos de trabajo; está en comunicación con el cliente y los Project Managers, es capaz de liderar proyectos complejos y lograr su finalización correcta de manera oportuna y con el nivel de calidad y el presupuesto acordados. Gestiona el Plan del proyecto y asegura el cumplimiento técnico, gestiona los problemas y proporciona indicadores del avance de los proyectos. Presenta los reportes periódicos de los proyectos.

## **Project Manager**

Es el rol encargado de administrar los requerimientos y recursos del proyecto y estar en comunicación con el cliente, es capaz de Administrar proyectos complejos y lograr su finalización correcta de manera oportuna y con el nivel de calidad y el presupuesto acordados. Desarrolla y mantiene el Plan del proyecto, administrar los problemas, proporciona cálculos aproximados respecto del tiempo y los costos de mano de obra, y mantiene niveles adecuados de personal.

## **SCRUM master**

Es un facilitador dentro del equipo de trabajo, que se encarga de guiar y dirigir al equipo en seguir las reglas del proceso de desarrollo ágil. Es el punto de comunicación del equipo con los demás involucrados y se asegura de programar todas las reuniones requeridas.

## **Analista de Negocio**

Es el rol encargado de entender, evaluar, y diseñar los procesos de negocio para su simplificación, integración y sistematización, con el objetivo de mejorar su eficiencia y efectividad. Promueve la aplicación de buenas prácticas.

## **Consultor Archivónomo**

Es la persona encargada de la elaboración y aplicación del cuadro de clasificación de la documentación del organismo o institución, controla su seguimiento y actualización. Adicional se encarga que el lineamiento dictado para el MOI cumpla con directrices corporativas, normativas y de ley.

## **Documentador**

Es el rol que se encarga de generar la evidencia documental que se produce durante la ejecución de una fase, sprint o paso del proyecto. Tiene la obligación de cumplir con los estándares documentales y calidad que se exigen por el cliente y la metodología de entrega aplicable.

## **Líder Técnico de Soluciones ECM Open Text**

Es el líder de las especificaciones técnicas plasmadas en las propuestas de solución que se brindan a los clientes, tiene la responsabilidad de evaluar impactos y aspectos técnicos que aseguren una implementación que cumpla los requisitos funcionales y no funcionales

pactados en el alcance del proyecto. Experto en Open Text en ambientes Windows soportado en Base de Datos Hana.

### **Consultor Content Server Open Text**

Es el líder de implantación específica del proyecto. Tiene las cualidades técnicas de un arquitecto, sin embargo, su función está enfocada al entendimiento de los requisitos de implementación, aplicar los lineamientos técnicos y apoyar con su experiencia en la plataforma para generar implementaciones exitosas. Consulta con el cliente para definir los requisitos, mapear las funciones de la solución, diseñar la solución, analizar la infraestructura y realizar las pruebas de aceptación. Experto en Open Text en ambientes Windows soportado en Base de Datos Hana y conocimiento en conexiones con aplicativos SAP.

### **Consultor Soporte**

Es el consultor técnico encargado de proporcionar soporte a los proyectos nuevos en producción, tiene capacidad para identificar incidentes técnicos específicos de la plataforma tecnológica y corregirlos, apoya en la instalación de productos y aplica los lineamientos definidos por el arquitecto y el consultor senior. Realiza acompañamiento a los usuarios cuando éstos interactúan con la solución en producción.

### **Consultor Records Manager**

Especialista en el rol de gestión de los registros, tiene la responsabilidad de entender el ciclo de vida y la gestión de expedientes del cliente, propone y configura soluciones específicas en la plataforma para asegurar que los ciclos de los registros se ajusten a los requerimientos del cliente y a los lineamientos que dicta el archivonomo.

### **DBA HANA**

Especialista en Base de Datos HANA, tiene la responsabilidad de las configuraciones y de la base de datos, bajo las mejores prácticas de la herramienta y base de datos Hana, propone y configura soluciones específicas en Hana para asegurar que Open Text funcione de la mejor forma con el manejo de requerimientos.

### **Basis Open Text**

Especialista en la configuración de Open Text y SAP, tiene la responsabilidad de asegurar que las interacciones que se realicen entre ambas plataformas, se dé bajo las mejores recomendaciones de los fabricantes, utilizando las transacciones y procesos correctos.

### **Líder Capacitador**

Especialista en capacitación que será el encargado de preparar el material e impartir los cursos solicitados y propuestos por el proveedor.

## **2. Prestación de los servicios**

El proveedor configurará las células de desarrollo ágil con base a los requerimientos del Instituto considerando al menos el consumo mínimo mensual de dos (2) células de desarrollo ágil.

Para la construcción de los nuevos proyectos, así como para el cálculo del costo de los servicios, el proveedor deberá considerar un costo por Unidades de Desarrollo (UD) que serán consumidas, en el transcurso del contrato. Cada UD representa el costo por el consultor durante una hora trabajo. Dichas UD deberán ser parte de la propuesta económica que presente el proveedor de acuerdo con los siguientes perfiles, niveles de experiencia y factores:

	Perfil	Nivel de Experiencia	Factor
1	Gerente de proyecto	Senior	2
2	Project Manager	Senior	0.75
3	Project Manager	Jr	0.5
4	Scrum Master		1.5
5	Analista de Negocio	Senior	1.5
6	Analista de Negocio	Jr	1
7	Líder Técnico de Soluciones ECM Open Text	Senior	1.5
8	Líder Técnico de Soluciones ECM Open Text	Jr	1
9	Consultor de Content Server Open Text	Senior	1.5
10	Consultor de Content Server Open Text	Jr	1
11	Consultor de Record Manager	Senior	1.5
12	Consultor Archivónomo		1
13	Documentador		0.5
14	DBA Hana	Senior	2
15	Basis Open Text (Implementación Técnica y soporte)	Senior	1.5
16	Líder Capacitador		4

## Responsabilidades del Gerente de Proyecto.

- Coordinar a cada uno de los líderes del proyecto a su cargo.
- Realizar las funciones de canal formal de comunicación entre el INFONAVIT y el proveedor del servicio.
- Reportar al líder de proyecto asignado en el Instituto, así como a los Gerentes Sr. de la SGTI del INFONAVIT, el avance en la ejecución de los servicios, recursos, unidades de desarrollo erogadas, los nuevos proyectos y cualquier asunto o tema relacionado.
- Administrar la relación entre el INFONAVIT y el proveedor.

- Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades y compromisos asignados al equipo de trabajo.
- Garantizar la calidad de las actividades y productos derivados de las mismas, así como su entrega en tiempo y forma.
- Dar seguimiento a la aceptación de los servicios y a la facturación de los mismos.
- Recibir las órdenes de servicio para la atención de nuevos proyectos por parte de la Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos para la identificación y asignación del personal solicitado.
- Resolver en conjunto con los líderes y Gerentes Sr. de la SGTI cualquier asunto que pueda poner en riesgo la correcta entrega de los servicios.

## Nivel de experiencia de cada perfil.

### Consultor junior:

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

### Consultor senior:

- 5 años de experiencia continua en proyectos relacionados con la tecnología asignada y al menos 2 años de experiencia con otras tecnologías.
- Responsable de diseñar las soluciones basadas en procesos, los casos de pruebas y mapas de integración con otras soluciones de negocio.
- Responsable de crear y validar los planos de negocio (*blueprints*) con áreas correspondientes.
- Responsable de visualizar y documentar escenarios futuros de escalabilidad, flexibilidad e integración.

A continuación, se describen de manera detallada los conocimientos que deberá cubrir cada uno de los perfiles, así como las certificaciones requeridas de acuerdo con el nivel de experiencia de cada uno:

Perfil	Conocimiento	Certificaciones y Nivel de Experiencia
Gerente de Proyecto	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Entrenamiento en Administración de Proyectos	Senior: Con certificado de PMP y experiencia comprobable de mínima de 5 años en gestión de proyectos, acuerdo con el nivel del perfil, Maestría en Administración o similar.

Project Manager	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Entrenamiento en Administración de Proyectos	Senior: Con certificado de PMP y experiencia comprobable de mínima de 5 años acuerdo con el nivel del perfil, Administrando proyectos de al menos 1 año de duración. Junior: Con experiencia mínima de 3 años comprobable de acuerdo a su perfil.
Scrum Master	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Entrenamiento en Administración de Proyectos y en metodologías ágiles	Senior: Con certificado de PMP / Metodologías Ágiles y experiencia comprobable de 5 años y de acuerdo con el nivel del perfil para su función Junior: Con experiencia mínima de 3 años comprobable de acuerdo a su perfil.
Analista de Negocios	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Entrenamiento en mapeo de procesos y metodologías BPM o IIBA	Junior: Con experiencia mínima de 3 años comprobable de acuerdo a su perfil. Senior: Con certificado en metodología de análisis de negocio y mapeo de procesos y experiencia comprobable mínima de 5 años de acuerdo con el nivel del perfil para su función
Consultor Archivonomo	Título o cédula profesional como, Lic. en Administración, Archivonomía o afín.  Entrenamiento en Archivonomía	Junior: Con experiencia mínima de 3 años comprobable de acuerdo a su perfil. Senior: Con certificado o acreditación en el campo archivístico y experiencia mínima de 5 años comprobable de acuerdo con el nivel del perfil para su función
Documentador	Título o cédula profesional o pasante como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Entrenamiento en metodologías de documentación	Conocimiento en paquetería Microsoft Office. Con experiencia mínima de al menos 1 año en proyectos con funciones similares de documentación de proyectos,
Líder Técnico Soluciones ECM	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Entendimiento e implantación de modelos de arquitectura en el área de ECM con OTX.	Junior: Con cursos de Tecnología ECM, preferentemente Open Text, experiencia mínima de 3 años Senior: Con certificado en tecnología ECM de OTX y experiencia de 5 años y de acuerdo con el nivel del perfil para su función, implementaciones de OTX sobre Windows y con bases de datos Hana

Consultor Content Server	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Entrenamiento en modelos de arquitectura en el área de ECM y/o otras áreas, ECM OTX	Junior: Con experiencia comprobable de 3 años implementado con Open Text. Senior: Con certificado en tecnología ECM de OTX y experiencia comprobable de al menos 5 años y de acuerdo con el nivel del perfil para su función. Implementaciones de OTX en Windows y base de dato Hana.
Consultor Records Manager	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Entrenamiento en tecnología ECM de OTX	Junior: Con experiencia comprobable al menos 3 años y de acuerdo a su perfil. Senior: Con entrenamiento en tecnología ECM de OTX y experiencia comprobable de 5 años de acuerdo con el nivel del perfil para su función
Basis Open Text (Implementación Técnica y soporte)	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Entrenamiento en tecnología ECM de OTX, experiencia en conexiones de OTX con plataformas SAP	Senior: Con entrenamiento en tecnología ECM de OTX en plataforma Windows con base de datos Hana, experiencia comprobable de 5 años implementando conexiones de OTX con SAP
Líder Capacitador	Título o cédula profesional como Ing. en computación y/o carreras similares. Entrenamiento en capacitación y en pedagogía	Con certificación en la herramienta OTX y que al menos que haya impartido el mismo curso 5 veces.

## Plan de trabajo

Se contempla un plan global inicial que deberá ser analizado y desglosado por cada uno de los proyectos o iniciativas, de tal manera que el prestador de servicios adjudicado deberá entregar un plan de trabajo, mismo que formará parte de los entregables establecidos en la sección *Entregables* de cada servicio contratado; este plan deberá contener al menos hasta el nivel seis (6):

1. Hito
2. Entregable
3. Tarea
4. Actividad
5. Responsable
6. Tiempos de ejecución

Los planes de trabajo deberán realizarse en MSProject, bajo la metodología de la PMO del Instituto, esta metodología será entregada al proveedor ganador 5 días después del inicio del proyecto.

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 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 conforme a la metodología de PDM – Project Delivery Management.

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

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

El proveedor no podrá sustituir o reemplazar 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 de la Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos del INFONAVIT.

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

- El personal no cumpla con el perfil requerido.
- El personal no cuente con la experiencia requerida para el cumplimiento de las actividades que se le asignen.
- El perfil técnico de los recursos cambie debido a cambios en las estrategias y requerimientos del Instituto.
- El personal no cumpla con los lineamientos de conducta y clima laboral del Instituto.
- El personal genere una baja voluntaria del proveedor contratante.

Cabe mencionar que el proveedor ganador debe mantener el 100% de equipo base asignado en instalaciones del Instituto y/o proveedor, de acuerdo con la demanda y disponibilidad del espacio físico del Instituto.

- En caso de que los recursos permanezcan en instalaciones del proveedor, se deberá demostrar su ocupación por medio de los reportes semanales de actividades.
- Se requiere que los líderes de proyecto estén físicamente en el Instituto.

Cualquier evento de sustitución del personal deberá ser acordado entre ambas partes con la finalidad de no afectar el desarrollo de los proyectos. Una vez aceptado el candidato por parte de la Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos, se otorgarán hasta diez (10) días hábiles para efectuar la sustitución del personal.

Todas las interacciones, comunicaciones, escritos, documentos y entregables deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- Estar en idioma español mexicano.
- Cumplir con los estándares definidos en la metodología PDM – Project Delivery Management y la metodología de administración de proyectos y al modelo de operación de la Subdirección General de Tecnologías de Información (SGTI) del INFONAVIT.

## 1.1. Niveles de servicio

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

Servicio	Descripción	Ejemplo
Seguimiento a proyectos	Recibir, documentar, priorizar y ejecutar los requerimientos tecnológicos relacionados con los desarrollos para nuevos proyectos sobre Software OpenText.	Reportes de cumplimiento de compromisos, tableros de <i>backlog</i> , métricas de calidad, riesgos y planes de mitigación.
Índice de calidad	Densidad de defectos por producto final de cada ciclo de desarrollo.	Reporte de errores de diseño, usabilidad, lógicos, de integración, etc.
Índice de cumplimiento	Entrega de los requerimientos comprometidos en cada ciclo de desarrollo.	Reporte de comparación de requerimientos cumplidos vs comprometidos.

### Seguimiento a proyectos

El servicio de desarrollo de nuevos proyectos sobre Software OpenText se mantendrá mediante reuniones y reportes periódicos como se explica a continuación:

### Reportes semanales

El proveedor deberá generar reportes cada semana con los siguientes apartados, de manera enunciativa más no limitativa:

- Estatus general de los proyectos.
- Reporte de actividades abiertas y cerradas.
- Reporte de utilización de recursos.
- Riesgos identificados y planes de mitigación.

La fecha límite para la entrega de este reporte, serán los días jueves antes de las 15:00 hrs. o el día hábil siguiente en caso de ser inhábil el jueves.

### Reportes mensuales

El proveedor deberá gestionar una reunión mensual con el Instituto para reportar los siguientes puntos en forma consolidada (cuadro de mando ejecutivo), de manera enunciativa más no limitativa:

- Actividades abiertas sin resolver que puedan impactar en los SLA's pactados.
- Estatus de utilización de las células de desarrollo y calidad de productos.
- Acuerdos y puntos de controversia que requieran escalamiento.

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

### Reportes trimestrales

El proveedor deberá gestionar una reunión trimestral con el Instituto para reportar los siguientes puntos en forma consolidada (cuadro de mando ejecutivo), de manera enunciativa más no limitativa:

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

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

### Niveles de servicio para los reportes

Tipo	SLA	Penalización
Reporte semanal	No entregado en la fecha indicada o con el contenido definido anteriormente.	1% del costo de la célula asignada al proyecto durante el mes en curso.
Reporte mensual	No entregado en la fecha indicada o con el contenido definido anteriormente.	1% del costo de la célula asignada al proyecto durante el mes en curso.
Reporte trimestral	No entregado en la fecha indicada o con el contenido definido anteriormente.	1% del costo de la célula asignada al proyecto durante el mes en curso.
Reincidencias	En caso de acumular tres o más veces en no cumplimiento del SLA	1% adicional sobre el mes acumulado, basado únicamente en el costo de la célula asignada al proyecto.

### Índice de calidad

Para cada ciclo de cada proyecto, el proveedor se compromete a una densidad de defectos contenidos dentro del entregable en ambiente de Calidad (pre-producción). Un defecto se define como sigue:

- Disparidad entre las reglas de negocio plasmadas en los requerimientos del *backlog* y lo

entregado como producto del ciclo de proyecto.

- Puntos de disparidad entre lo definido en la arquitectura institucional de INFONAVIT y el producto entregado al final del ciclo de proyecto.
- El proveedor deberá ofrecer un periodo de garantía de los productos entregados y liberados a producción de al menos 35 días.

## Niveles de servicio para el índice de calidad

Tipo	SLA	Penalización
Índice de calidad	(Defectos encontrados / actividades cumplidas de <i>backlog</i> ) $\geq 1$	0.25% del costo de la célula asignada al proyecto durante el mes en curso.
	(Defectos encontrados / actividades cumplidas de <i>backlog</i> ) $\geq 2$	0.5% del costo de la célula asignada al proyecto durante el mes en curso.
	(Defectos encontrados / actividades cumplidas de <i>backlog</i> ) $\geq 5$	0.75% del costo de la célula asignada al proyecto durante el mes en curso.

Los cambios de alcance a las reglas de negocio o escenarios de negocio no contemplados en los planos de negocio antes de la construcción, no serán tomados en cuenta para el reporte de índice de calidad.

## Índice de cumplimiento

Para cada ciclo de proyecto, el proveedor generará una correcta estimación del esfuerzo necesario para entregar los requerimientos de negocio.

El esfuerzo de un ciclo de desarrollo se mide de la siguiente manera:

Tamaño de requerimiento	Tiempo de construcción	Ejemplo
Trivial	8 horas	Validaciones, pantallas de usuario, invocaciones a servicios externos.
Neutro	Entre 8 y 24 horas	Reglas de negocio, flujos entre pantallas, diseño de esquemas de base de datos.
Complejo	Más de 24 horas	Patrones de diseño, reingeniería de componentes ya existentes, componentes reutilizables y parametrizables, migración de contenido digital, componentes de integración con sistemas SAP y no SAP.

El proveedor deberá de presentar, al inicio del ciclo de proyecto, un estimado de esfuerzo que traduzca los requerimientos de negocio al tamaño de requerimientos presentados en la tabla anterior a un mes completo de ocupación de la célula de proyecto asignada, considerando ocho horas por día y los días hábiles del mes calendario. El equipo de proyecto entonces propondrá al Instituto para su aprobación la cantidad de requerimientos que puede completar en un ciclo de desarrollo.

El seguimiento del cumplimiento de los requerimientos y el esfuerzo estimado se deberá dar mediante la metodología SCRUM de tableros de Kanban. Dichos tableros deberán estar siempre disponibles para ser consultados por el Instituto.

## Niveles de servicio para el índice de cumplimiento

Tipo	SLA	Penalización
Índice de cumplimiento	Desviación entre el esfuerzo estimado y el esfuerzo real al final del ciclo $\geq$ 15%	0.1% del costo de la célula de proyecto asignada durante el mes en curso.
	Desviación entre el esfuerzo estimado y el esfuerzo real al final del ciclo $\geq$ 25%	0.25% del costo de la célula de proyecto asignada durante el mes en curso.
	Desviación entre el esfuerzo estimado y el esfuerzo real al final del ciclo $\geq$ 35%	1% del costo de la célula de desarrollo asignada durante el mes en curso.

### 1.2. Entregables

El proveedor deberá proporcionar los siguientes entregables que aparecen en el numeral 4 “Desarrollo de proyectos”

#### c. Capacitación

El proveedor deberá incluir en su propuesta los servicios de capacitación que estén directamente relacionados con los productos de Open Text que el Instituto tiene implementados y que se listan a continuación:

- SAP Digital Content Processing by OpenText for S/4HANA
- SAP Extended ECM by OpenText for S/4HANA (full use)

La Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos hará un requerimiento de un proyecto de capacitación y el proveedor deberá cotizarla con base en el perfil del líder capacitador y podrá a incluir documentadores.

El proveedor entiende que los servicios requeridos en el presente apartado son entrenamiento de carácter técnico de los productos Open Text. La capacitación, entrenamiento y habilitación al usuario final y que es de índole funcional deberán ser incluido en las iniciativas de nuevos proyectos y soporte y optimización sobre plataforma Open Text.

Para la ejecución del servicio de capacitación el proveedor elaborará un plan de trabajo en conjunto con la Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos, quien coordinará las acciones necesarias con el área que el Instituto determine para provisionar la infraestructura y demás aditamentos requeridos. El plan deberá indicar horarios, temas, participantes, fechas propuestas, ubicación.

Los servicios de capacitación deberán cumplir las siguientes características:

- Desarrollarse en la Ciudad de México.
- El curso deberá dictarse en idioma español.
- El proveedor proveerá las instalaciones e infraestructura para el desarrollo del curso.
- Se deberá entregar con anterioridad el perfil técnico que el participante deberá cumplir.
- El proveedor deberá entregar a los participantes un certificado de participación del

curso de acuerdo a los criterios establecidos entre el Instituto y el proveedor.

El proveedor entregará constancia de participación a las y los trabajadores que participen en los cursos de capacitación. El proveedor entregará a la Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos las listas de asistencia de los participantes y carpeta de evidencias con copia digital de cada una de las constancias de participación del personal, con el contenido de los temas y otras requeridas previamente.

Las constancias deberán ser certificadas por la empresa Open Text y deberá llevar la firma de algún funcionario de la empresa.

El instituto a través Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos se reserva el derecho de aceptar o no los cursos propuestos por el proveedor.

El Instituto brindará los apoyos de logística para la realización de cada curso de capacitación y realizará la convocatoria a las y los participantes.

El proveedor deberá realizar los cursos de capacitación en horarios laborales y días hábiles, y podrán generarse excepciones al respecto, según las necesidades del Instituto previa indicación de la Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos. Todo uso de imagen institucional se apegará al manual de identidad del INFONAVIT.

## Entregables.

El proveedor debe considerar los entregables del numeral 4 “Capacitación”

### B. SERVICIO DE SOPORTE Y OPTIMIZACIÓN A LOS SISTEMAS BASADOS EN SOFTWARE OPEN TEXT

El proveedor deberá proporcionar el servicio de soporte y optimización a los sistemas basados en software Open Text implementado en el Instituto. El objetivo es garantizar la operación, apoyo técnico, funcional y operativo a los procesos de negocio de las áreas sustantivas del Instituto.

El software Open Text del Instituto sobre el que se generarán los servicios, consta del siguiente conjunto de tecnologías y aplicativos que deberán ser soportados para su continuidad operativa.

Solución Open Text	
SAP Content Management for Microsoft SharePoint by OpenText	V 16.0
SAP Digital Content Processing by OpenText for S/4HANA	V 16.0
SAP Extended ECM by OpenText for S/4HANA (full use)	V 16.0

Para las plataformas que se mencionan en la tabla anterior, se requieren servicios de soporte y mejoras a los procesos, a través de desarrollos, configuración y parametrización a la funcionalidad estándar de las soluciones Open Text.

En caso de que la propuesta de solución sea un desarrollo propio en Open Text o alguna otra herramienta de desarrollo, será requisito indispensable presentar como justificación un análisis cuya conclusión sea que la funcionalidad estándar no cumple con lo requerido.

El proveedor deberá realizar lo siguiente:

- Participar en colaboración con personal del Instituto, en el análisis del requerimiento que entregue el área usuaria, a fin de establecer la propuesta de solución.
- Participar en la implementación de modificaciones y mejoras a los procesos de negocio que se encuentran en operación, considerando las soluciones Open Text ya implementadas.
- Diseño y preparación de escenarios de pruebas (incluyendo conjuntos de datos), cuando las modificaciones y mejoras realizadas se encuentren listas para liberarse al ambiente productivo.
- En la estrategia de pruebas, deberán considerar las unitarias, integrales y de regresión, incluyendo los ajustes necesarios para corregir los errores que resulten de las pruebas.
- Actualizar guías y/o manuales de operación para el usuario final de funcionalidad próxima a liberarse.
- Durante la fase previa a la puesta en productivo de las modificaciones y mejoras, deberá participar en la capacitación a los usuarios finales, si es que se trata de un cambio considerable, respecto a la funcionalidad que se encuentre en operación.
- Optimizar programas e interfaces de Open Text que intervienen, entre otros, en procesos de cargas de información masiva y en línea.
- Generar y emitir reportes informativos y de cumplimiento hacia entidades reguladoras, por ejemplo CNBV.
- Cuando se requiera la integración de los procesos de negocio que se ejecutan entre plataformas SAP y no SAP, el proveedor deberá desarrollar o mejorar las interfaces de Open Text para integrarse con aplicativos SAP y no SAP.

## 1. Ejecución de los servicios

Para la ejecución de los servicios, el proveedor deberá asignar un equipo base de trabajo durante la duración del contrato definido en este apartado, la demanda generada para cada recurso queda bajo la responsabilidad del Instituto. Los niveles de experiencia se definen a continuación:

## Consultor junior:

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

## Consultor senior:

- 5 años de experiencia continua en proyectos relacionados con la tecnología asignada y al menos 2 años de experiencia con otras tecnologías.
- Responsable de diseñar las soluciones basadas en procesos, los casos de pruebas y mapas de integración con otras soluciones de negocio.
- Responsable de crear y validar los planos de negocio (*blueprints*) con áreas correspondientes.
- Responsable de visualizar y documentar escenarios futuros de escalabilidad, flexibilidad e integración.

## 2. Prestación de los servicios

El proveedor atenderá las solicitudes del instituto con base a los incidentes que se presenten durante la operación, en todo caso el proveedor deberá atenderlas con la prioridad que se le designe, una vez recuperado en servicio y atendido el incidente, el proveedor deberá entregar la evidencia de la resolución, así como explicar si fue una solución definitiva o un workaround el que aplicó, en todo caso deberá reportarse un problema el cual deberá ser estudiado para presentar una propuesta de solución definitiva.

Para la construcción de los nuevos proyectos, así como para el cálculo del costo de los servicios, el proveedor deberá considerar un costo por Unidades de Desarrollo (UD) que serán consumidas, en el transcurso del contrato. Cada UD representa el costo por el consultor durante una hora trabajo. Dichas UD deberán ser parte de la propuesta económica que presente el proveedor de acuerdo con los siguientes perfiles, niveles de experiencia y factores:

	Perfil	Nivel de Experiencia	Factor
1	Líder de Soporte y Optimización	Senior	1.5
2	Consultor Soporte Content Server	Senior	1
3	Consultor de Soporte OTX	Jr	1

Con base en los niveles de experiencia descritos anteriormente, los perfiles requeridos para ejecutar los servicios solicitados por el Instituto en este documento son:

Este equipo puede variar con base en los requerimientos del INFONAVIT.

Perfil	Conocimiento	Certificaciones y Nivel de Experiencia
Líder de Soporte y Optimización	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín.  Certificación en ITIL v2.0 o superior	Senior: Con certificado de PMP y experiencia comprobable de mínima de 5 años en gestión de proyectos, acuerdo con el nivel del perfil,
Consultor Soporte Content Server	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Entrenamiento en modelos de arquitectura en el área de ECM y/o otras áreas, ECM OTX	Senior: Con cursos en tecnología ECM de OTX y experiencia comprobable de al menos 3 años y de acuerdo con el nivel del perfil para su función
Consultor de Soporte OTX	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín.  Entrenamiento en tecnología ECM de OTX	Junior: Con experiencia comprobable de 2 años participando en proyectos similares ya sea implementado o dando soporte en Open Text.

## Responsabilidades del Líder de Soporte y Optimización.

Coordinar a cada uno de los líderes de proyecto a su cargo.

Realizar las funciones de canal formal de comunicación entre el INFONAVIT y el proveedor del servicio.

- Reportar al líder de proyecto asignado por el Instituto, así como a los Gerentes Sr. de la SGTI del INFONAVIT, el avance en la ejecución de los servicios, recursos, unidades de desarrollo para continuidad operativa, los nuevos proyectos y cualquier asunto o tema relacionado.
- Administrar la relación entre el INFONAVIT y el proveedor
- Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades y compromisos asignados al equipo de trabajo.
- Garantizar la calidad de las actividades y productos derivados de las mismas, así como su entrega en tiempo y forma.
- Dar seguimiento a la aceptación de los servicios y a la facturación de los mismos.
- Recibir las órdenes de servicio para la atención de nuevos proyectos por parte del INFONAVIT para la identificación y asignación del personal solicitado.
- Resolver en conjunto con los líderes y Gerentes Sr. de la SGTI cualquier asunto que pueda poner en riesgo la correcta entrega de los servicios.

## 2. Niveles de servicio

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

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

## Soporte a la SGTI

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

### Reportes semanales

El proveedor deberá generar reportes cada semana con los siguientes apartados, de manera enunciativa más no limitativa:

- Estatus general de los sistemas Open Text.
- Reporte de actividades abiertas y cerradas.
- Reporte de utilización de recursos.
- Reporte de mejora continua.

- Corrección de errores en los sistemas.
- Riesgos identificados y planes de mitigación.

La fecha límite para la entrega de este reporte, serán los días jueves antes de las 15:00 hrs. o el día hábil siguiente en caso de ser inhábil el jueves.

## Reportes mensuales

El proveedor deberá gestionar una reunión mensual con el Instituto para reportar los siguientes puntos en forma consolidada (cuadro de mando ejecutivo), de manera enunciativa más no limitativa:

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

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

## Reportes trimestrales

El proveedor deberá gestionar una reunión trimestral con el Instituto para reportar los siguientes puntos en forma consolidada (cuadro de mando ejecutivo), de manera enunciativa más no limitativa:

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

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

Niveles de servicio para los reportes

Tipo	SLA	Penalización
Reporte semanal	No entregado en la fecha indicada o con el contenido definido anteriormente.	1% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído.

Reporte mensual	No entregado en la fecha indicada o con el contenido definido anteriormente.	1% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído.
Reporte trimestral	No entregado en la fecha indicada o con el contenido definido anteriormente.	1% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído.
Reincidencias	En caso de acumular tres o más veces en no cumplimiento del SLA	1% adicional sobre el mes acumulado.

## Corrección de incidentes

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

Severidad	Definición
Crítica	Se ha identificado un incidente en un sistema Open Text en productivo que interrumpe los procesos de negocio críticos. No existe una solución permanente o temporal identificada.
Alta	Se ha identificado un incidente en un sistema Open Text en productivo que interrumpe los procesos de negocio críticos. No existe una solución permanente pero sí hay una solución temporal documentada.
Media	Se ha identificado un incidente en un sistema Open Text en productivo o se ha degradado el desempeño, pero no interrumpe los procesos de negocio.
Baja	Se ha identificado una degradación de desempeño en un sistema Open Text en productivo.

Los Procesos de negocio críticos serán definidos en base al BIA (Business Impact Analysis) oficial del instituto.

## Tiempos de respuesta para incidentes

Severidad	Respuesta inicial	Estimación de solución	Respuestas incrementales	Recuperación del servicio
Crítica	15 min	30 min	Cada 30 min	4 horas
Alta	30 min	1 hora	Cada 1 hora	8 horas
Media	1 hora	4 horas	Cada 4 horas	4 días
Baja	2 hora	8 horas	Cada 24 horas	10 días

Los tiempos de respuesta aplican a partir de que el proveedor recibe el incidente.

### 3. Niveles de servicio para la resolución de incidentes

Tipo	SLA	Penalización
Resolución de incidentes de severidad críticas	Incidentes al mes no resueltos en menos de 4 horas $\geq 1$ .	3% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído.
Resolución de incidentes de severidad alta	Incidentes al mes no resueltos en menos de 8 horas $\geq 2$ .	2% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído.
Resolución de incidentes de severidad media	Incidentes al mes no resueltos en menos de 4 días $\geq 5$ .	1% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído.
Resolución de incidentes de severidad baja	Incidentes al mes no resueltos $\geq 5$ .	0.5% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído.
Documentación	Número de incidentes al mes solucionados que no han sido documentados según los estándares del Instituto $\geq 3$ .	0.5% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído.

En caso de que el número de incidentes por causas ajenas al proveedor, en un periodo determinado exceda el promedio histórico, el proveedor podrá proponer al Instituto alternativas de atención.

Existirá un periodo de transferencia de los servicios actuales, estableciendo las métricas para estimación de atención este período será de 10 días hábiles.

#### Mejora continua.

En este apartado el proveedor deberá estar involucrado en el análisis y generación de propuestas para mejoras en las aplicaciones productivas Open Text, siempre y cuando no exceda las 480 horas persona, en caso contrario, se considerará su atención en los servicios de proyectos y mantenimientos sobre plataforma Open Text.

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

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

#### 4. Niveles de servicio para mejora continua

Tipo	SLA	Penalización
Tiempo de atención	Número de requerimientos de mejora continua cuyo tiempo de atención tuvo una desviación de más del 15% sobre lo acordado con el Instituto.	0.5% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído.
Porcentaje de mejora continua	Porcentaje del tiempo total de los recursos asignados al proyecto dedicado a requerimientos de mejora continua < 15% (medido mensualmente).	1% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído.
Documentación	Porcentaje de requerimientos de mejora continua al mes documentados según los estándares definidos por el Instituto y el proveedor	0.5% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído.

Tipo	SLA	Penalización
Auditoría	Número observaciones de auditoría interna del Instituto relacionadas con cumplimiento regulatorio o de seguridad de la información asignadas a aplicativos productivos OTX que no fueron atendidas en tiempo y forma (durante la duración del contrato) > 2. La prioridad de atención de las observaciones las determinará el Instituto.	1% del valor de la factura del mes calculado sobre el valor del servicio de soporte, optimización y mejoras proveído, y serán acumulables en tanto no sean atendidas

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

Los entregables están en el numeral 4 “Servicio de soporte y optimización a los sistemas basados en software Open Text”

### 3.4 Requisitos para los prestadores de servicios participantes.

Para considerar a un proveedor como viable para prestar los servicios para la “Construcción del Centro de Contenido Digital Infonavit”, éste deberá cumplir con los requisitos técnicos y organizacionales necesarios que demuestren la solvencia específica en los temas y actividades descritas en el *Anexo 1.1 – Formato de Evaluación Técnica*.

### 3.5 Gestión del Contrato o Proyecto

#### 3.5.1 Supervisión por parte de INFONAVIT

La Gerencia Sr. de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos será la responsable de ejecutar y supervisar el contrato o proyecto, de aceptar y/o proponer cambios al alcance; así como determinar la liberación final de entregables, facturas y pagos al prestador de servicios.

Adicionalmente, la Gerencia Sr. de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos del INFONAVIT, deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

- Definir y alinear prioridades durante la ejecución del contrato o proyecto.
- Participar en la planeación de actividades y seguimiento de las mismas.
- Definir criterios de aceptación de entregables.
- Recibir entregables.
- Revisar entregables y, en su caso, emitir comentarios al Gerente de Proyecto del prestador de servicios respecto a los mismos.
- Validar y firmar los entregables.
- Dar seguimiento a la facturación y pagos del contrato o proyecto.
- Facilitar información para llevar a cabo las actividades por parte del prestador de servicios.
- Tomar decisiones del contrato o proyecto a nivel gerencial en temas de definición, manejo de riesgos, costo, calidad de entregables y planes de trabajo.
- Solicitar nuevos requerimientos a nivel cliente – proveedor.
- Seguimiento contractual.
- Seguimiento a la ejecución del contrato o proyecto.
- Dar atención y solución a cualquier situación extraordinaria, no descrita anteriormente, que se presente durante la ejecución del contrato o proyecto.

#### 3.5.2 Rol del Gerente de Proyecto por parte del prestador de servicios

El prestador de servicios deberá asignar a un Administrador de Proyectos que fungirá como Gerente de Proyecto y Administrador del plan de trabajo integral, este perfil trabajará en conjunto con la Gerencia Sr. de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos para la ejecución del contrato o proyecto, y tendrá como responsabilidad el control, asignación de actividades a los recursos para el cumplimiento de compromisos

y entregables, así como la administración del contrato. Será en todo momento la persona responsable del prestador de servicios ante el Instituto.

El Administrador/Gerente del Proyecto asignado por el prestador de servicios, deberá comunicar avances, desviaciones, riesgos y oportunidades a lo largo del ciclo de vida del contrato o proyecto; así como cualquier otro asunto inherente al mismo; con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, la productividad de los equipos de trabajo asignados y la entrega oportuna de los compromisos contractuales. El recurso asignado por el prestador de servicios con el rol de Administrador/Gerente del Proyecto, deberá tener experiencia en Gestión de Proyectos relacionados con la naturaleza de los servicios requeridos, requisito fundamental para la toma de decisiones, así como para ser enlace con los funcionarios del Instituto.

De manera enunciativa más no limitativa, deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

- Dar atención a temas y prioridades del contrato o proyecto, definidas por el responsable asignado por parte del INFONAVIT.
- Alinear expectativas con el cliente y equipo de trabajo.
- Realizar la planeación de actividades para la ejecución del contrato o proyecto; así como de su seguimiento.
- Administrar la relación entre el INFONAVIT y el prestador de servicios.
- Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades del equipo de trabajo.
- Dar seguimiento a los compromisos establecidos por los diferentes miembros del equipo.
- Asegurar la entrega de los compromisos establecidos a nivel contrato (entregables).
- Supervisar la calidad de las actividades de su equipo de trabajo; así como de la documentación y entregables generados en tiempo y forma.
- Cumplir con los criterios de aceptación por parte de la Gerencia Sr. de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos del INFONAVIT para los entregables definidos.
- Dar seguimiento al presupuesto del contrato o proyecto, así como a la aceptación y facturación de entregables.
- Atender y priorizar en conjunto con la Gerencia Sr. de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos los requerimientos del negocio.
- Resolver en conjunto con la Gerencia Sr. de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos cualquier asunto que pueda poner en riesgo la prestación de los servicios.
- Dar seguimiento al Plan de trabajo del contrato o proyecto; identificar desviaciones e implementar las medidas correctivas que resulten procedentes de común acuerdo con el responsable del Contrato o Proyecto asignado por parte del INFONAVIT.
- Comunicar de manera periódica los avances al plan de trabajo, identificación de riesgos y oportunidades en el proyecto.
- Realizar la tramitación de entregables para firma por parte del cliente; así como resolver dudas y/o comentarios a los mismos.

### 3.6 Equipo de Trabajo

Para dar inicio al contrato o proyecto, el prestador de servicios presentará en una sesión de arranque con el Instituto, misma que se deberá llevar a cabo al día hábil siguiente al fallo de la Licitación, al personal del equipo de trabajo que corresponda. Dichos recursos deberán haber cubierto con el perfil solicitado en el presente anexo técnico y coincidir con los presentados en la evaluación técnica correspondiente.

El prestador de servicios deberá presentar para su acreditación al menos un recurso por cada perfil solicitado.

### 3.7 Consideraciones generales

- El INFONAVIT proveerá los ambientes de Desarrollo, QA y producción definidos por el Instituto a los consultores del proyecto designados por el proveedor, para la ejecución de las actividades relacionadas con la herramienta.
- Es responsabilidad de la Gerencia Sr. Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos facilitar el acceso a las instalaciones, coordinar con las áreas de negocio la entrega de la información que se requiera y dar soporte para la ejecución del contrato o proyecto. La entrega de información deberá seguir en todo momento los estándares de confidencialidad definidos por el Instituto.
- El INFONAVIT no estará obligado a dotar de espacio físico a los consultores que participen en el contrato o proyecto, por lo tanto, el proveedor deberá considerarlo para la logística de ejecución del contrato o proyecto.
- El Proveedor se apegará a las políticas de facturación y pago de proveedores del INFONAVIT.
- El INFONAVIT le dará acceso a la red institucional de acuerdo a las políticas de acceso a los consultores que participarán en el contrato o proyecto, para dicho acto la Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos, entregará al proveedor los formatos correspondientes al inicio del contrato o proyecto.
- La Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos realizará los protocolos necesarios de revisión de equipos de cómputo para dar los accesos necesarios y salvaguardar la seguridad de la información.

El proveedor debe proporcionar los equipos de cómputo tipo LapTop para los recursos que participen en el contrato o proyecto. Dichos equipos deberán de contar con tarjeta de red Wi-Fi para conexión inalámbrica. El proveedor debe proporcionar las licencias de software para los equipos de cómputo requeridos por su equipo de trabajo. Los cuales deberán cumplir mínimo con los siguientes requisitos:

- Microsoft Windows 7 Enterprise o posterior.
- Microsoft Office 2010, Project 2013.
- Internet Explorer 9.0 o posterior.
- Adobe Acrobat Reader 9.0 o posterior.
- Antivirus, con la última actualización de protección. De preferencia Microsoft Forefront.

## 4. Entregables

A continuación se enlistan los diferentes tipos de entregables que podrán formar parte para atender las diversas Solicitudes de Servicio, los cuales son enunciativos más no limitativos.

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
1	<p>Documento del Plan de Trabajo físico/electrónico (formato MS Project) asociado a la atención de la Solicitud de Servicio Autorizada, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fases del proyecto.</li> <li>▪ Relación original con la secuencia lógica de las tareas a realizar (línea base).</li> <li>▪ Duración por tarea en días/horas.</li> <li>▪ Fechas de Inicio y Fin por tarea.</li> <li>▪ Responsable de la ejecución por tarea.</li> <li>▪ Tareas predecesoras, dependencias y/o restricciones por tarea.</li> <li>▪ Avance programado y avance real por tarea.</li> <li>▪ Representación gráfica de las tareas en formato "Gantt".</li> <li>▪ Modificaciones al plan original de trabajo (en su caso).</li> <li>▪ Entregables de cada fase.</li> </ul>	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	<p>Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos</p> <p>Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit</p>	
	<b>Servicio de soporte y optimización a los sistemas basados en software Open Text</b>				
2	Reportes semanales, mensuales y trimestrales, en forma física y electrónica.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	<p>Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos</p> <p>Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit</p>	

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
3	Código, memoria de configuración, y artefactos derivados u órdenes de transporte de las actividades propias del soporte en el ambiente de desarrollo, calidad y productivo del sistema correspondiente.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
4	Las herramientas para documentar los entregables se acordarán con el Instituto en los primeros 5 días hábiles después de iniciado el proyecto	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
5	Configuración de los sistemas en el ambiente productivo funcionando correctamente, de acuerdo con las modificaciones y mejoras definidas.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
6	Cartas de aceptación de los entregables firmadas por el Gerente Sr. encargado de la supervisión del contrato y tendrán un plazo de 5 (cinco) días naturales a efecto de que esta gerencia se pronuncie sobre la aceptación o rechazo de los servicios.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
7	Documentación generada de acuerdo a los estándares establecidos en el presente anexo.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
8	Documentación necesaria para cumplir con los procesos de Gobierno de TI de la SGTI (liberaciones a producción, incidentes, cambios, etc.) de los servicios proporcionados.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
<b>Fase de Diagnóstico Integral</b>					

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
9	Documento de diagnóstico que presente la situación actual en la gestión de contenido en el instituto por todas las áreas que lo conforman	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos  Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Áreas y procesos generadores de contenido.</li> <li>- Cumplimiento de normativa aplicable.</li> <li>- Evaluación de riesgos y prioridades en la gestión de contenidos.</li> <li>- Aplicación de políticas y procedimientos a los contenidos.</li> </ul> <p>Contenedores y repositorios con contenido.</p>

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
10	Documento con recomendaciones priorizadas a corto, mediano y largo plazo sobre las prácticas de contenido al Instituto	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	Recomendación es en rubros de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productividad</li> <li>- Integración tecnológica</li> <li>- Herramientas de colaboración</li> <li>- Cumplimiento legal</li> <li>- Vulnerabilidad en la gestión de contenidos (pérdida o fuga de contenidos)</li> <li>- Continuidad operativa</li> <li>- Arquitectura de metadatos</li> <li>- Disposición de contenido obsoletos y sin valor</li> <li>- Entrenamiento requerido por el Instituto sobre la práctica de gestión de contenido</li> <li>- Sobre el monitoreo, auditoría y optimización del uso y gestión del contenido</li> </ul>

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
11	Establecer un plan con el objetivo de poner el contenido bajo control.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	Plan para la migración a un repositorio único.
12	Establecer un plan para asegurar el cumplimiento regulatorio y legal.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	Plan para mitigar las áreas de oportunidad y se logre el cumplimiento regulatorio y legal
13	Establecer un plan para complementar y enriquecer las políticas y procedimientos para la gestión del contenido en el instituto.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	Plan para documentar y entrenar a las áreas del Instituto sobre las prácticas adecuadas en la gestión del contenido y que sean el principio del modelo de gobierno
<b>Fase de Diagnóstico Integral</b>					

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
14	Documento de normas, políticas y estándares	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	- Se analizarán de 1 a 3 normativas, políticas y/o regulaciones institucionales que deban ser consideradas como parte del Modelo de Gobierno de contenido digital. - INFONAVIT entregará la documentación existente a este respecto y asignará una persona que forme parte del Gobierno de contenido digital del Instituto.
15	Identificación de generadores de insumos	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	- Este entregable se deberá generar a través de entrevistas, considerando 5 entrevistas en promedio por cada área sustantiva, mismas que deberán ser realizadas en conjunto con las de la estrategia de despliegue de información

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
16	Definición de estructura base	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	- Se asignará una persona que forme parte del Gobierno de contenido digital del INFONAVIT - El nombramiento de personas para cubrir los roles definidos será responsabilidad del INFONAVIT
17	Definición de procesos y procedimientos	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	- Se deberán generar plantillas con instrucciones de acuerdo a los procedimientos a definir - El llenado de cada artefacto será responsabilidad de las personas del INFONAVIT designadas - No se requiere la automatización de éstos
18	Primera implementación y talleres	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	- La junta de Comité, así como los talleres deberán ser coordinados por el INFONAVIT en consenso con el proveedor
	<b>Modelo de organización de la información (MOI)</b>				

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
19	Minutas de entrevistas de levantamiento	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	- Se contará con la participación activa de las áreas usuarias que se entrevistarán, al menos un usuario con conocimiento de negocio de su área atenderá a las entrevistas y posibles consultas
20	Especificación de taxonomía institucional	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	- Este entregable deberá ser validado por el responsable designado por INFONAVIT de gestión documental
21	CADIDO: -Especificación de tipos documentales -Especificación del ciclo de vida de los contenidos digitales -Análisis de marco normativo en el INFONAVIT	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	- Cada entregable deberá ser validado por el responsable de gestión documental designado por INFONAVIT
22	Taller de transferencia de conocimiento	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	- Se contará con la presencia de los responsables de gestión documental en el Instituto, así como los usuarios involucrados

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
23	Memoria de configuración del Modelo en la plataforma de gestión documental	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	El proveedor será responsable de la implementación en la plataforma OTX
<b>Modelo Operativo CECODI</b>					
24	Documentación de análisis y diseño de los procesos, áreas participantes, roles y artefactos que deberá contener el Modelo Operativo CECODI	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participarán las áreas de procesos, arquitectura e infraestructura del INFONAVIT en el desarrollo de ésta</li> <li>- La estructura de esta documentación deberá contener:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Definición del Proceso/Procedimiento</li> <li>* Lineamientos</li> <li>* Niveles de servicio</li> <li>* Entradas y salidas del procedimiento</li> <li>* Diagrama de flujo</li> <li>* Narrativa del procedimiento</li> <li>* Glosario de términos y acrónimos</li> </ul> </li> </ul>
<b>Habilitar la oficina de gestión CECODI</b>					

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
25	Metodología de entrega / recepción de requerimientos, evaluación de los requerimiento e implementación	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	- La metodología debe incluir procesos, procedimientos, políticas, formas y formatos para cada una de las fases de atención de los requerimientos que ingresan a la oficina de gestión
26	Implantación y artefactos documentales asociados a la organización	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	El instituto trabajará con el proveedor para alinear la estructura organizacional y funcional de acuerdo a la normativa existente
27	Implantación y artefactos documentales asociados a la implantación de procesos y áreas de conocimiento de la oficina de gestión CECODI	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	El instituto proveerá los recursos requeridos para la conformación de la oficina de gestión y adoptará los procesos y áreas de conocimiento correspondientes
<b>Desarrollo de Proyectos</b>					
28	Reportes semanales, mensuales y trimestrales, en forma física y electrónica.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	

# Especificaciones Técnicas



#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
29	Órdenes de transporte o paquetes de instalación de las actividades en el ambiente de desarrollo, calidad y productivo del sistema correspondiente.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
30	Las herramientas para documentar los entregables se acordarán con el Instituto en los primeros 5 días hábiles después de iniciado el proyecto.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
31	Configuración de los sistemas en el ambiente productivo funcionando correctamente, de acuerdo con los planos de los procesos de negocio definidos.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
32	Cartas de aceptación de los entregables firmadas por el Gerente Sr. encargado de la supervisión del contrato y tendrán un plazo de 5 (cinco) días naturales a efecto de que esta gerencia se pronuncie sobre la aceptación o rechazo de los servicios.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
33	Documentación generada de acuerdo a los estándares establecidos en el presente Anexo Técnico.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
34	Documentación necesaria para cumplir con los procesos de Gobierno de TI de la SGTI (liberaciones a producción, incidentes, cambios, etc.) de los servicios proporcionados.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
35	Para cualquier concepto no descrito específicamente en esta sección, remitirse a la metodología Agile de SAP (ASAP 8.0).	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
	<b>Capacitación</b>				
36	Carpeta con listas de asistencia de los participantes con copia digital de cada una de las constancias de participación del personal, con copia del material de la sesión el contenido de los temas y otras requeridas previamente.	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
37	Constancias de participación a las y los trabajadores que participen en cada una de los cursos de capacitación	A Solicitud del Infonavit, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado	Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	

## 4.1 Criterios de aceptación de entregables

Los criterios de aceptación de los entregables deberán ser definidos en conjunto por parte de la Gerencia Sr. Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos y el Administrador/Gerente del Proyecto asignado por parte del prestador de servicios.

Asimismo, para que se efectúe la firma de aceptación de entregables por parte de la Gerencia Sr. Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos, los criterios de aceptación deberán estar cubiertos en su totalidad.

El tiempo de respuesta por parte de la Gerencia Sr. Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos del INFONAVIT para la firma de aceptación de entregables al prestador de servicios, será de 5 días hábiles posteriores a la fecha de entrega de la documentación para revisión.

## 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

Se incluye durante la vigencia del contrato o proyecto que el prestador de servicios deberá llevar a cabo la transferencia de conocimientos técnicos materia de las presentes especificaciones técnicas al personal del Instituto que sea necesario para la operación y soporte del proyecto, dicha transferencia deberá ser a través de talleres de capacitación.

## 7. Vigencia

12 meses a partir de la firma del contrato.

## 8. Forma de Pago

El pago se llevará a cabo de manera mensual, contra entregable concluido en el periodo, de acuerdo a lo señalado en el numeral 4 de las presentes especificaciones técnicas conforme a las solicitudes previamente autorizadas y a satisfacción de la Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos.

Todos los pagos deberán ser previa presentación de la factura correspondiente y validación y visto bueno de las Gerencia Sr de Sistemas de Calidad y Gobierno de Procesos.

Para este servicio, el proveedor deberá generar una propuesta económica en donde se detallen los costos por consultor por día y hora, de acuerdo a su perfil y experiencia, tomando como base 8 horas diarias para efectos de propuesta económica.

El modo de pago es a mes vencido y corresponderá al total del costo derivado de los servicios de los consultores del equipo base presentado, menos las penalizaciones correspondientes a los niveles de servicio, mismas que podrán ser acumulables.

*De conformidad con el art. 31 de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes y Contratación de Servicios del Infonavit, que a la letra dice:*

### *Art 31.- Contrato Abierto*

*Podrán suscribirse contratos en los que se podrán establecer las cantidades máximas de bienes y servicios, o bien, el monto máximo a ejercer para la adquisición o el servicio. En estos contratos abiertos, se establecerá que no es obligatorio para el Instituto ejercer o solicitar el monto máximo o un monto determinado de bienes o servicios, así como de presupuesto.*

## 9. Formato para que el proveedor presente su propuesta técnica.

Para propuesta Técnica:

## Especificaciones Técnicas



Libre, considerando todos los puntos de estas especificaciones técnicas y los requisitos solicitados en el Anexo 1.1.- Formato de Evaluación Técnica.