

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

Bases de Adquisición de la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 046/GA/2018-67303		
Contratar a un proveedor que realice los Servicios de consultoría para continuar con la construcción del Centro de Contenido Digital Infonavit, a través de la implementación, desarrollo, parametrización y configuración de la herramienta Open Text.		
Referencia	Actividades	Desarrollo
1	Publicación de Bases de Adquisición	30 de abril del 2018
2	Envío de preguntas por parte de los proveedores	Desde el día de publicación de las Bases y todo el día del 02 de mayo del 2018 Al correo electrónico: eortega@infonavit.org.mx
3	Acto de Aclaraciones	08 de mayo del 2018 a las 15:30 horas, en la Sala de Licitaciones ubicada en el basamento frente al elevador de carga del Edificio Sede de Infonavit, en Barranca del Muerto Núm. 280, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México.
4	Publicación del Acta de Aclaraciones	09 de mayo del 2018
5	Primera Etapa: • Presentación de Propuesta Técnica y Económica por parte de los proveedores • Apertura Técnica	14 de mayo del 2018 a las 12:30 horas, en la Sala de Licitaciones ubicada en el basamento frente al elevador de carga del Edificio Sede de Infonavit, en Barranca del Muerto Núm. 280, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México. Asimismo, los proveedores deberán presentarse media hora antes del inicio del evento, para registrarse y hacer entrega de sus propuestas, la puerta se cerrará a las 12:30 horas.

		Después de este horario no se recibirá propuesta alguna del participante que llegue con retraso.
6	Segunda Etapa: • Dictamen Técnico • Apertura Económica	21 de mayo del 2018 a las 12:30 horas, en la Sala de Licitaciones ubicada en el basamento frente al elevador de carga del Edificio Sede de Infonavit, en Barranca del Muerto Núm. 280, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México.
7	Eventos	A los eventos únicamente podrán asistir el Representante Legal de la empresa o persona designada con carta poder simple, para representar a la misma en el presente Sondeo.
8	Información general Confirmación de participación	Cualquier asunto relacionado con este proceso deberán comunicarse con Elvira Ortega Contreras Tel. 5322-66-00 Ext. 095698 Correo electrónico: eortega@infonavit.org.mx

I. Publicación de Bases de Adquisición

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

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

II. Modificaciones a las Bases de Adquisición

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

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

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

III. Envío de preguntas por parte de los proveedores

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

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

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

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

IV. Acto de Aclaraciones

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

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

A. Los proveedores deberán identificar en las propuestas los datos siguientes:

1. Número de Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado
2. Escribir fecha de presentación de propuestas
3. Nombre o razón social dado de alta fiscalmente
4. Deberán presentarse por escrito, sin tachaduras ni enmendaduras
5. Toda la documentación deberá contener el membrete de la empresa.

B. Las propuestas deberán dirigirse a la atención de la Gerencia de Adquisiciones.

C. Las propuestas deberán firmarse en todas sus hojas y anexos (no rubricadas) como sigue:

Persona Moral

Por el Representante Legal o por la persona que tenga poder notarial para actos de administración para comprometerse y contratar en nombre y representación de la empresa.

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

Sobre No. 1: Propuesta Técnica

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

1. **No deberá contener costos**, ya que de lo contrario será motivo de descalificación.
2. Incluir dentro del sobre el **Anexo 3**, la Carta de Acreditación de Personalidad Jurídica y de Aceptación de las Bases de Adquisición.
3. Toda su propuesta técnica deberá presentarla foliada anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información (en caso de no presentarla foliada, en dicho acto el proveedor deberá foliar su propuesta).
4. En caso de presentar originales para cotejo, se deberán presentar junto con la propuesta técnica, sin folio y por separado, dentro del sobre 1 Propuesta Técnica, mismos que serán devueltos en el evento de la Segunda Etapa Dictamen Técnico y Apertura de la Propuesta Económica.

Sobre No. 2: Propuesta Económica

Deberá elaborarse conforme a lo siguiente:

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

presente Sondeo de Mercado. Durante la vigencia de las propuestas, sólo podrán ser revocadas con previo consentimiento del Instituto por conducto de la Gerencia de Adquisiciones.

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

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

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

En esta etapa se procederá a la apertura del Sobre No. 1: Propuestas Técnicas, para que la **Gerencia Sr Gobierno de Procesos** realice el análisis de las propuestas técnicas presentadas por los proveedores participantes y emitan el Dictamen Técnico correspondiente.

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

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

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

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

VIII. De la Comunicación del Fallo

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

IX. Garantías

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

Garantía de Sostenimiento de Oferta

En el Sobre 2 Propuesta Económica los proveedores deberán incluir el original de la garantía de sostenimiento, la cual será por el importe equivalente al 5% (cinco por ciento) sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, **de acuerdo al monto señalado en el numeral 7 del Anexo 1. La omisión de la garantía de sostenimiento será motivo de descalificación de la propuesta.**

En caso de que el proveedor participante garantice el sostenimiento de su oferta mediante Fianza, la misma deberá estar debidamente pagada y apegarse a lo descrito en el **Anexo 4.**

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

En caso de los proveedores que no resultaron con fallo favorable y no acudan en el tiempo establecido como se menciona en el párrafo anterior a recoger sus Garantías de Sostenimiento de Oferta, la Gerencia de Adquisiciones no se hace responsable del resguardo de las mismas.

Garantía de Cumplimiento del Contrato y/o Pedido

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

La garantía original deberá entregarse en la Gerencia de Adquisiciones, ubicada en Barranca del Muerto Núm. 280, oficina 403, cuarto piso, Col. Guadalupe Inn, México, D.F., C.P. 01020.

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

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

X. Términos y Condiciones

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

A t e n t a m e n t e

Gerencia de Adquisiciones
30 de abril del 2018

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Objeto

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

2. Alcance

Los servicios serán prestados a la Gerencia Sr Gobierno de Procesos, de la Subdirección General de Tecnologías de Información y prestar servicios a todas las áreas del Instituto.

3. Especificaciones Técnicas

a. Glosario de Términos

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

Término	Descripción
Administrador de Contenido Empresarial	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.
Metadatos	Información que hace referencia al significado y características de otra información o datos.
Proceso	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.
Procedimiento	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.
AGN	Archivo General de la Nación
INAI	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos
CECODI	Centro de Contenido Digital INFONAVIT
SICRE	Sistema de Control y Registro de Expedientes
ANEC	Archivo Nacional de Expedientes de Crédito
ADERF	Archivo de Expedientes Electrónicos de Recaudación Final
MOI	Modelo de Organización de la Información
BPM	Business Process Management
IIBA	International Institute Business Analysis
ECM	Hacer referencia a la definición “Administrador de Contenido Empresarial”
OTX	Open Text

b. Alcance a desarrollar en las especificaciones

El presente anexo está dividido en los siguientes Servicios:

Servicio A

- A. Desarrollo de proyectos sobre plataforma Open Text

Servicio B

- B. Servicio de soporte, aseguramiento de calidad 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 que otorgue los servicios antes mencionados.

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

El Infonavit requiere que se implementen los siguientes servicios:

Servicio A. Desarrollo de Proyectos sobre plataforma OpenText.

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.

La plataforma Open Text del Instituto, sobre la 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

El contrato se ejecutará bajo un **Modelo de Operación a través de Solicitudes de Servicio**, con un esquema por **“Solicitud”** y **“Entregable Definido”**.

Este Modelo pretende:

- Asegurar que se ejecuten los requerimientos con la prioridad y al ritmo que el negocio requiere de acuerdo a su capacidad.
- Permitir una administración controlada de la demanda y transparentar el esfuerzo del trabajo solicitado.
- Tener un mejor control y validación del desempeño de los equipos de trabajo asignados por el prestador de los servicios.

Los requerimientos de servicios se ejecutarán con base en los siguientes conceptos:

Solicitud: Es requisito indispensable que exista una solicitud de servicio debidamente autorizada (firmada) por parte de la Gerencia Sr Gobierno de Procesos o de las personas que el mismo responsable del proyecto haya designado para ello. En dicha solicitud se especificará el tipo de requerimiento y será enviada por el responsable del proyecto al prestador del servicio para que elabore la cotización correspondiente con base al tiempo de atención y asignación de los recursos propuestos.

Cotización: Después de haber sido recibida la solicitud de servicio debidamente autorizada, el Proveedor ganador tendrá que elaborar y entregar a la Gerencia Sr Gobierno de Procesos la cotización de acuerdo a los perfiles y esfuerzo requerido en horas para la atención de dicha solicitud, con apego a las siguientes consideraciones:

- i. Se deberá presentar una cotización por cada solicitud de servicio.
- ii. En dicha cotización, se deben especificar las actividades a realizar, el total de horas a utilizar, el responsable de la solicitud, y los entregables a generar para solicitudes: (**“Entregable definido”**) o evidencia del soporte a la operación (**“Solicitud”**), de acuerdo al numeral **4. Entregables** de las presentes especificaciones técnicas, así como la fecha compromiso de entrega.
- iii. Las cotizaciones de los entregables se deberán presentar de acuerdo con la distribución de las horas estimadas para su generación por parte de los perfiles asignados. Sin embargo, es responsabilidad del Proveedor ganador la gestión de éstos para lograr el objetivo, así como el cumplimiento en tiempo y forma de cada uno de los entregables comprometidos.
- iv. En caso de requerir cambio de alcance a una solicitud de servicio ya autorizada se deberá detallar el nuevo alcance y cotizar los cambios para ser revisados y, en caso de proceder, nuevamente deberá ser autorizada por el Gerencia Sr Gobierno de Procesos o proyecto del INFONAVIT

invariablemente, antes de realizar cualquier actividad para dar cumplimiento al cambio de alcance.

- v. En caso de que una solicitud de servicio ya autorizada sea cancelada por parte del Gerencia Sr Gobierno de Procesos del INFONAVIT, se aplicará el pago correspondiente de los trabajos hasta ese momento realizados.
- vi. Toda cotización deberá estar firmada por el representante legal o la persona que el Proveedor ganador designe para tal efecto.

Autorización: Para tal efecto, forzosamente el Gerencia Sr Gobierno de Procesos por parte de INFONAVIT, autorizará mediante su firma en la cotización presentada por el proveedor, para habilitar al mismo a continuar con la ejecución de la solicitud.

Ejecución: El proveedor ejecutará las actividades necesarias y comprometidas en la cotización presentada, dependiendo del tipo de requerimiento a atender **“Entregable definido” o “Solicitud”**.

Cierre: A la entrega de las solicitudes y aceptación de las mismas, el proveedor recibirá una carta de cierre por parte del Gerencia Sr Gobierno de Procesos o proyecto del Instituto.

Los formatos de Solicitud de Servicio, así como el de Cotización se entregarán al proveedor al inicio del contrato.

Para la ejecución de los servicios correspondientes al servicio, el proveedor ganador 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. Gobierno de Procesos, 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 la duración que se estime tratando que no sea mayor a un mes. 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 ganador deberá acordar con la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos los 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 una (1) célula de desarrollo compuesta de recursos con algunos los siguientes roles con base en la necesidad del Infonavit:

a) 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.

Arquitecto OpenText

Es el responsable de asegurar las mejores prácticas de integración entre los componentes de las soluciones desarrolladas. Será el responsable en el dimensionamiento de del Content Server, conocimiento en dimensionamiento y administración de Archive Server, integraciones entre Hana/OTX/CRM/Hybris.

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/OTX

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 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 archivónomo.

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.

Desarrolladores Java

Encargado de buscar las oportunidades de mejoras o posibles fallos en la implementación propuesta; analizando el requerimiento, comparándolo contra la solución planeada; a fin de detectar conflictos o problemas en la misma. Escribir programas; analizando la problemática presentada, buscando y comparando alternativas de implementación, eligiendo la mejor opción, desarrollando la solución requerida y manteniendo una comunicación constante con los equipos de Diseño, Calidad (QA) y Analista de Negocios/Cliente/Usuario; a fin de satisfacer la necesidad del cliente con un producto de calidad, que cumpla el requerimiento solicitado.

Desarrolladores ABAP

Es responsable de evaluar requerimientos funcionales y estimar el tiempo de desarrollo de los mismos, diseñar y codificar las soluciones, realizar pruebas unitarias e integrales, elaborar el documento técnico de cada desarrollo, dar seguimiento a las órdenes de transporte hasta su pase a productivo, dar soporte a incidentes de los desarrollos y sistema en general, brindar orientación, asesoría técnica y de mejores prácticas a los consultores ABAP Jr. así como a los consultores funcionales.

Dar seguimiento a las órdenes de transporte hasta su pase a productivo; notificando la liberación de la orden de transporte, verificando periódicamente el estatus de la misma y atendiendo las posibles incidencias durante todo el proceso; para alinear el plan de trabajo inicial con las actividades realizadas. Y contar con información de soporte ante cualquier aclaración

Consultor SAP Hybris / OTX

Encargado de coordinar la implementación y habilitar comunicación e integración de las diferentes instancias y ambientes de los proyectos ya sea entre Hybris y OpenText. Brinde soporte para cruzar grupos funcionales, incluidos desarrolladores, partes interesadas de negocios y usuarios finales a lo largo de los compromisos de Hybris.

Consultor CRM / OTX

Encargado de coordinar la implementación y habilitar comunicación e integración de las diferentes instancias y ambientes de los proyectos ya sea entre CRM y OpenText. Brinde soporte para cruzar grupos funcionales, incluidos desarrolladores, partes interesadas de negocios y usuarios finales a lo largo de los compromisos.

2. Prestación de los servicios

El proveedor configurará las células de desarrollo ágil con base a los requerimientos de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos.

Para la construcción de los nuevos proyectos, así como para el cálculo del costo de los servicios, el proveedor deberá considerar un costo por perfil/día que serán consumidas, en el transcurso del contrato. Cada perfil representa el costo por el consultor durante un día de trabajo. Dichos perfiles deberán ser parte de la propuesta económica que presente el proveedor de acuerdo con los siguientes perfiles y niveles de experiencia:

Responsabilidades del Gerente de Proyecto.

- Realizar las funciones de canal formal de comunicación entre la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos y el proveedor del servicio a través de atender las solicitudes de proyectos.
- 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, costos, los nuevos proyectos y cualquier asunto o tema relacionado.
- Garantizar la calidad de las actividades y productos derivados de las mismas, así como su entrega en tiempo y forma.

- Dar seguimiento a los cambios de alcance de los proyectos y asegurarse de la correcta documentación
- Asegurar la firma y aceptación de los servicios, documentos y a la facturación de los mismos.
- Recibir las solicitudes de servicio para la atención de nuevos proyectos por parte de la Gerencia Sr de Gobierno de Procesos para la identificación y asignación del personal requerido.
- 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.

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.	Experiencia comprobable de mínima de 5 años en gestión de proyectos, acuerdo con el nivel del perfil,
Project Manager	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Entrenamiento en Administración de Proyectos	Experiencia comprobable de mínima de 5 años acuerdo con el nivel del perfil, Administrando proyectos de al menos 1 año de duración en Open Text
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	Certificado en metodologías Ágiles y experiencia comprobable de 3 años y de acuerdo con el nivel del perfil para su función Certificación SCRUM Master.
Analista de Negocios/OTX	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	Experiencia mínima en dos proyectos de Open Text ECM. Poder comprobar un proyecto de Open Text ECM en sector Financiero.

Consultor Archivónomo	Título o cédula profesional como, Lic. en Administración, Archivonomía o afín. Entrenamiento en Archivonomía	Contar con un mínimo de experiencia en dos proyectos de Archivonomía en Open Text
Arquitecto OTX	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación	Al menos 3 años de experiencia de conocimiento profundo en sistemas operativos y plataformas soportadas por OpenText (Windows, Solaris, AIX, HP-UX, Linux), conocimiento en base de datos Hana, conocimiento en plataformas de servidor de aplicaciones, así como en integraciones entre Hana/OTX/CRM/Hybris, experiencia en configuración de ECM Link, experiencia en uso y configuración de la suite OpenText xECM, experiencia en customización de DocuLink, conocimiento profundo en customización de SAP ArchiveLink Enterprise Library (Archive Server, Search, Metadata, Records Management) Comprobar cursos de Open Text en ECM cursados dentro del learning hub de Open Text en tecnología ECM de OTX.
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.	Experiencia de 3 años en implementación de soluciones de Open Text. Comprobar cursos de Open Text en ECM cursados dentro del learning hub de Open Text en tecnología ECM de OTX Comprobar experiencia en integraciones con las siguientes tecnologías: OTX sobre Windows, Integraciones con HANA e integraciones con soluciones Hybris.
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	Experiencia de 3 años en implementación de soluciones de Open Text. Comprobar cursos de Open Text en ECM cursados dentro del learning hub de Open Text en tecnología ECM de OTX Comprobar experiencia en integraciones con las siguientes tecnologías: OTX sobre Windows, Integraciones con HANA e integraciones con soluciones Hybris.
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	Comprobar haber estado en un proyecto de OT en tecnologías ECM de OTX.
Consultor Funcional SAP Hybris / OTX	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín.	Entrenamiento en tecnología ECM de OTX dentro del Learning Hub de Open Text Certificación en Certified Technology Associate (C_HYMC_1702). Certificación en Commerce Business Analyst (0018833434)
Consultor CRM / OTX	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín.	Entrenamiento en tecnología ECM de OTX dentro del Learning Hub de Open Text Certificación en CRM de SAP

DBA Hana	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín.	Experiencia mínima de dos años utilizando base de datos SAP HANA.
Desarrollador JAVA	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín.	Experiencia mínima de 3 años, así como al menos un proyecto en OpenText.
Desarrollador ABAP	Título o cédula profesional como Lic. en Informática, Ing. en Computación, Lic. en Administración o afín. Certificación en Development Associate - ABAP	Experiencia mínima de 3 años, así como al menos un proyecto en OpenText.

2. Prestación de los servicios

El proveedor configurará las células de desarrollo ágil con base a los requerimientos del Instituto.

Para la construcción de los nuevos proyectos, así como para el cálculo del costo de los servicios, el proveedor deberá considerar un costo por perfil/día, en el transcurso del contrato.

Costo de Células.

	Perfil
1	Gerente de proyecto
2	Project Manager
3	Scrum Master
4	Analista de Negocio OTX
5	Consultor Archivónomo
6	Arquitecto OTX
7	Documentador
8	Líder Técnico de Soluciones ECM Open Text
9	Consultor Content Server Open Text
10	Consultor de Record Manager
11	Consultor Funcional SAP Hybris/OTX

12	Consultor CRM / OTX
13	DBA Hana
14	Desarrollador Java
15	Desarrollador ABAP

3 Plan de trabajo

Se contempla un cronograma inicial que deberá ser analizado y desglosado por cada uno de los proyectos o iniciativas que se pretendan ejecutar, de tal manera que el Proveedor ganador adjudicado deberá entregarlo, y formará parte de los entregables establecidos en la sección *Entregables* de cada servicio contratado; este plan deberá contener al menos::

1. Proyectos
2. Entregable
3. 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.

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 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 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.

4 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, 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.

5 Seguimiento a proyectos

El servicio de desarrollo de nuevos proyectos sobre la plataforma 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 productos generados, cuando aplique.
- 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 Gerencia Sr. Gobierno de Procesos 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 Gerencia Sr. Gobierno de Procesos 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.

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 hábiles.

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.

a. Entregables

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

Servicio B. Servicio de soporte, aseguramiento de calidad y optimización a los sistemas basados en software Open Text

El proveedor deberá proporcionar los servicios requeridos de consultoría, desarrollo y soporte para la optimización a las soluciones basadas en la plataforma Open Text instalada 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.

La plataforma Open Text del Instituto sobre la 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, será requisito indispensable presentar como justificación un análisis cuya conclusión sea que la funcionalidad estándar de Open Text no cumple con la funcionalidad requerida.

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.

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 productos generados, cuando aplique.
- 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.

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.

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.).

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

c. Requisitos para los proveedores 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*.

d. Gestión del Contrato o Proyecto

i. Supervisión por parte de INFONAVIT

La Gerencia Sr. 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 Proveedor ganador.

Adicionalmente, la Gerencia Sr. 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 Proveedor ganador 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 Proveedor ganador.
- 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.

ii. Rol del Gerente de Proyecto por parte del Proveedor ganador

El Proveedor ganador 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 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 Proveedor ganador ante el Instituto.

El Administrador/Gerente del Proyecto asignado por el Proveedor ganador, 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 Proveedor ganador 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 Proveedor ganador.
- 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. 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. Gobierno de Procesos los requerimientos del negocio.
- Resolver en conjunto con la Gerencia Sr. 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 Gerencia Sr Gobierno de Procesos 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.

e. Equipo de Trabajo

Para dar inicio al contrato o proyecto, el Proveedor ganador 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 Proveedor ganador deberá presentar para su acreditación al menos un recurso por cada perfil solicitado.

f. Consideraciones generales

- La Gerencia Sr. Gobierno de Procesos 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. 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 Gobierno de Procesos, entregará al proveedor los formatos correspondientes al inicio del contrato o proyecto.
- La Gerencia Sr 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	Documento del Plan de Trabajo físico/electrónico (formato MS Project) asociado a la atención de la Solicitud de Servicio Autorizada, incluyendo: - Fases del proyecto. - Relación original con la secuencia lógica de las tareas a realizar (línea base). - Duración por tarea en días/horas. - Fechas de Inicio y Fin por tarea. - Responsable de la ejecución por tarea. - Tareas predecesoras, dependencias y/o restricciones por tarea. - Avance programado y avance real por tarea. - Representación gráfica de las tareas en formato "Gantt". - Modificaciones al plan original de trabajo (en su caso). - Entregables de cada fase.	A Solicitud de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
	Servicio de soporte y optimización a los sistemas basados en software Open Text				

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
2	Reportes semanales, mensuales y trimestrales, en forma física y electrónica.	A Solicitud de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
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 de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. 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 de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. 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 de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. 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 de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
7	Documentación generada de acuerdo a los estándares establecidos en el presente anexo.	A Solicitud de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. 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 de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
Desarrollo de Proyectos					
28	Reportes semanales, mensuales y trimestrales, en forma física y electrónica.	A Solicitud de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
29	Órdenes de transporte o paquetes de instalación de las actividades en el ambiente de desarrollo, calidad y productivo del sistema correspondiente.	A Solicitud de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. 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 de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
31	Configuración de los sistemas en el ambiente productivo funcionando correctamente, de acuerdo con los planos de los procesos de negocio definidos.	A Solicitud de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. 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 de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. 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 de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. 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 de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. 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 de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
	Capacitación				

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de Validar el Entregable	Consideraciones
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 de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. Gobierno de Procesos Gerencia de Centro de Expedientes Digitales Infonavit	
37	Constancias de participación a las y los trabajadores que participen en cada uno de los cursos de capacitación	A Solicitud de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos, durante la vigencia del Contrato	De conformidad con solicitudes del Infonavit y plan de Trabajo Acordado con el proveedor ganador	Gerencia Sr. 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. Gobierno de Procesos y el Administrador/Gerente del Proyecto asignado por parte del Proveedor ganador.

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

El tiempo de respuesta por parte de la Gerencia Sr. Gobierno de Procesos del INFONAVIT para la firma de aceptación de entregables al Proveedor ganador, 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 y/o actualización

Se incluye durante la vigencia del contrato o proyecto que el Proveedor ganador 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 y/o hasta la cantidad de \$54,310,344.80 más I.V.A., lo que ocurra primero.

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 Gobierno de Procesos.

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

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.

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

10. Formato para que el proveedor presente su propuesta económica

Se deberá entregar una célula base con la totalidad de los recursos mencionados en los servicios A y B, dicha célula deberá considerar la totalidad de los perfiles solicitados y su costo por día de trabajo, considerando 8 horas de trabajo por día.

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

ANEXO 2

FORMATO PARA PRESENTAR LA PROPUESTA ECONÓMICA

	Perfil	Costo x día en pesos S/IVA
1	Gerente de proyecto	
2	Project Manager	
3	Scrum Master	
4	Analista de Negocio OTX	
5	Consultor Archivónomo	
6	Arquitecto OTX	
7	Documentador	
8	Líder Técnico de Soluciones ECM Open Text	
9	Consultor Content Server Open Text	
10	Consultor de Record Manager	
11	Consultor Funcional SAP Hybris/OTX	
12	Consultor CRM / OTX	
13	DBA Hana	
14	Desarrollador Java	
15	Desarrollador ABAP	
	Costo Total de una Célula completa	

Nombre, cargo y firma del Representante Legal

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

Ciudad de México, a xxx del mes xxx de 2018

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

1. Acreditación de la empresa y Representante Legal

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

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

(Lugar y fecha)
Protesto lo necesario
(Firma)

“NOTA: En caso de que el proveedor sea persona física, adecuar el formato.

En caso de proveedores extranjeros, la información solicitada en este formato deberá ajustarse a la documentación equivalente, considerando su nacionalidad y de conformidad a las disposiciones aplicables. “

ANEXO 4
FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL
SOSTENIMIENTO DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

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

Por: (Nombre de la empresa participante)

Para: Garantizar por (Nombre de la empresa participante) hasta por la expresa cantidad de \$ (5% del monto de la propuesta expresado en número y letra M.N.), como máximo para el sostenimiento de sus proposiciones en la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 00/GA/2018-0000 () para contratar una empresa que proporcione el servicio de (), que se celebrará con fecha (día, mes y año en que se celebre el acto de presentación de apertura de proposiciones) a la hora y en el lugar que se indican en la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 00/GA/2018-0000 (), para obtener la posible adjudicación del contrato y/o pedido.

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

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

Ciudad de México a, _____ de _____ de 2018

ANEXO 5
TERMINOS Y CONDICIONES DE LAS BASES DE ADQUISICIÓN, ASI COMO DEL
CONTRATO Y/O PEDIDO CORRESPONDIENTE

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

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

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

- I. El Instituto podrá efectuar la evaluación específica de la capacidad legal, administrativa, financiera y técnica de los proveedores participantes.

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

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

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

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

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

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

QUINTA. - NOTIFICACIÓN A LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES.

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

SEXTA. - LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA EL INFONAVIT.

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

SEPTIMA. - PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.

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

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

OCTAVA. - SUPERVISIÓN.

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

NOVENA. - OBLIGACIONES FISCALES.

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

DÉCIMA. - CESIÓN DE DERECHOS CONTRACTUALES.

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

DECIMA PRIMERA. - PROPIEDAD INTELECTUAL.

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

DÉCIMA SEGUNDA. - PENA CONVENCIONAL Y RESPONSABILIDAD.

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

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

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

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

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

Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores:

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

Código de ética:

<http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/d4b7b570-9865-4a01-abd9-f6be46df6433/C%C3%B3digo+de+%C3%A9tica+del+Infonavit.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jHnSrr9>

DÉCIMA CUARTA. - INCUMPLIMIENTO Y RESCISIÓN.

- I. En caso de incumplimiento por parte del proveedor del contrato y/o pedido correspondiente, el Instituto con independencia de poder iniciar cualquier acción, denuncia, queja o trámite, podrá solicitar al proveedor que en un plazo no mayor a 3 (tres) días naturales siguientes a la recepción de la notificación dada por escrito del

incumplimiento por parte del Instituto, subsane cualquier incumplimiento. Si el incumplimiento es subsanado, se tendrá por cumplida la obligación y continuará en pleno vigor y efecto sin responsabilidad alguna, con excepción de que el incumplimiento haya sido ocasionado por dolo, negligencia o impericia del personal del proveedor, en cuyo caso, los daños y perjuicios que se ocasionen se contabilizarán desde el momento del incumplimiento.

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

DÉCIMA QUINTA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA.

Las partes convienen que el contrato será obligatorio para “EL PROVEEDOR” y optativo para “EL INFONAVIT”, quien sin responsabilidad alguna podrá darlo por terminado en forma anticipada sin expresión de causa, bastando únicamente con la comunicación que para tal efecto emita “EL INFONAVIT” y le sea entregada a “EL PROVEEDOR”, en su domicilio,

citado en el capítulo de declaraciones del contrato, con 15 (quince) días naturales de anticipación, debiendo “EL PROVEEDOR” hacer entrega a “EL INFONAVIT” de los expedientes y documentos que obren en su poder, en el domicilio de este último.

DÉCIMA SEXTA. - RESPONSABILIDAD LABORAL.

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

DÉCIMA SEPTIMA. - DESCALIFICACION DE LOS PARTICIPANTES.

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

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

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

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

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

2. El proveedor ganador deberá enviar vía correo electrónico a la Subgerencia de Licitaciones y Concursos, con la persona que estableció contacto, la Constancia de Registro emitida por la Gerencia de Adquisiciones, dentro de los tres días hábiles siguientes a la comunicación del fallo.
3. El proveedor ganador deberá entregar a la Gerencia de Adquisiciones (Subgerencia de Contratos y Pedidos) la Constancia de No Adeudo al bimestre inmediato anterior emitida por la Coordinación General de Recaudación Fiscal del INFONAVIT, para la formalización del Contrato y/o Pedido.

DECIMA NOVENA. - DE LA CANCELACIÓN, DECLARACIÓN DESIERTA Y SUSPENSIÓN DEL SONDEO DE MERCADO

El Sondeo de Mercado se podrá:

I. Declarar desierto, cuando:

- a. No se reciba ninguna propuesta; o
- b. Ninguna de las propuestas presentadas reúna los requisitos de las Bases de Adquisición.

II. Cancelar, hasta antes de la firma del Contrato o Pedido correspondiente, cuando:

- a. Se justifique que los precios propuestos no fueren aceptables;
- b. Las propuestas no convengan a los intereses del Instituto;
- c. Por ubicarse en alguno de los supuestos del artículo 11 de **los** Lineamientos;
- d. Existan circunstancias, debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad para adquirir o arrendar los bienes o contratar la prestación de los servicios. El Responsable de Compras, Representante de Compras o el Área Usuaría deberán exponer y justificar las razones para la cancelación; o
- e. Por casos fortuitos o de fuerza mayor, o existan circunstancias que puedan provocar pérdidas o costos adicionales.

III. Suspender en sus diferentes etapas, cuando:

- a. Convenga a los intereses del INFONAVIT; o
- b. Lo determine la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Coordinación General Jurídica, mediante resolución en atención a algún Recurso de Revisión de Proceso.

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

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA. - RECURSOS

Recurso Revisión

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

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

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

Recurso de Mediación

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

El proceso de mediación se iniciará mediante la presentación de solicitud por parte del Proveedor o del Responsable de Compras respectivo ante la Gerencia de Denuncias e

Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica, la que establecerá la fecha y hora de la audiencia de mediación y convocará a las partes. En el proceso de mediación, la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica será la encargada de conducir las audiencias que se realicen. De la audiencia de conciliación se levantará acta en la cual se establecerán los acuerdos a los que llegaron las partes, o bien los términos del convenio de transacción correspondiente.

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

.