

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. 099/GA/2018-71209		
Dar continuidad al diseño e implementación de la Plataforma Tecnológica de Cambiavit, así como la atención de incidentes, problemas y soporte a dicha plataforma, para mejorar la funcionalidad, la experiencia de usuario, los procesos de segmentación y generación de campañas para todos aquellos derechohabientes que son elegibles para el Programa de Movilidad Hipotecaria.		
Referencia	Actividades	Desarrollo
1	Publicación de Bases de Adquisición	12 de noviembre del 2018
2	Envío de preguntas por parte de los proveedores	Desde el día de publicación de las Bases y hasta las 11:00 horas del 16 de noviembre del 2018 Al correo electrónico: cmrios@infonavit.org.mx
3	Acto de Aclaraciones	22 de noviembre 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.
4	Publicación del Acta de Aclaraciones	23 de noviembre del 2018
5	Primera Etapa: Presentación de Propuesta Técnica y	29 de noviembre 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

	Económica por parte de los proveedores • Apertura Técnica	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	04 de diciembre 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 Concepción Margarita Rios Fabián Tel. 5322-66-00 Ext. 331725 Correo electrónico: cmrios@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, el sondeo mercado de referencia, así como la razón social completa del participante; 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 no acrediten su personalidad jurídica, 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.

Persona Física

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

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

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

La recepción de las propuestas se llevará a cabo mediante evento presencial en la fecha, hora y lugar 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. Soluciones Tecnológicas** 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 a su propuesta económica. **La omisión de la garantía de sostenimiento será motivo de descalificación de la propuesta.**

En caso de que el proveedor participante garantice el sostenimiento de su oferta mediante Fianza, la misma deberá 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.”

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
12 de noviembre del 2018**

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Objeto

Dar continuidad al diseño e implementación de la Plataforma Tecnológica de Cambiavit, así como la atención de incidentes, problemas y soporte a dicha plataforma, para mejorar la funcionalidad, la experiencia de usuario, los procesos de segmentación y generación de campañas para todos aquellos derechohabientes que son elegibles para el Programa de Movilidad Hipotecaria.

2. Alcance

Los servicios serán para la Gerencia Sr Soluciones Tecnológicas

3. Especificaciones Técnicas

1.0 Aplicación Móvil para gestión de Promotores de Venta

Desarrollo de una aplicación móvil para llevar a cabo la programación, seguimiento y gestión de las citas de los Promotores de Venta con los acreditados y derechohabientes para la visita de viviendas publicadas en el Portal Inmobiliario.

La aplicación deberá cubrir en su totalidad la siguiente funcionalidad:

Registro e inicio de sesión:

Funcionalidad	Contexto	Resultado esperado
Validación de existencia para nuevo registro. (Promotor de Venta).	La aplicación validará la existencia del usuario que esta tratando de registrarse, por medio de un servicio hacia el Portal Inmobiliario.	1. Si el usuario existe, se mostrarán los datos del Promotor y continua con el registro. 2. Si no existe el usuario, se mostrará el siguiente mensaje de notificación:
	Al ingresar su correo electrónico. el servicio regresará los siguientes datos	“Estimado usuario, tu cuenta no está registrada, por favor acude al Registro Único de

	prellenados en el formulario de registro: - ID certificado del promotor - Curp de promotor - Nombre de promotor - Apellido paterno del promotor - Apellido materno del promotor - Correo electrónico del promotor (Usuario) - Número celular del promotor - Entidad federativa donde opera el promotor	Vivienda (RUV) para registrarte e incorporarte como Promotor de Ventas Cambiavit”. La aplicación móvil deberá validar la cuenta de usuario en el Portal Inmobiliario. Para que la validación sea exitosa, el Promotor deberá estar registrado ante el RUV.
Aceptar Aviso de Privacidad.	La aplicación validará que se haya aceptado el aviso de privacidad, para continuar con el registro.	1. Si el usuario acepta el aviso de privacidad continua con el proceso de registro. 2. Si el usuario no acepta Aviso de Privacidad, no se permitirá continuar con el registro y se mostrará un mensaje de notificación.
Aceptar términos y condiciones.	La aplicación validará que se hayan aceptado los términos y condiciones para continuar con el registro.	1. Si el usuario acepta los términos y condiciones, continua con el proceso de registro. 2. Si el usuario no acepta los términos y condiciones, no se permitirá continuar con el registro y se muestra mensaje de notificación.
Aceptar convenio específico de	La aplicación validará que se haya	1. Si el usuario acepta el convenio específico de

promotor de ventas.	aceptado el convenio específico de promotor de ventas para continuar con el registro.	promotor de ventas, continua con el proceso de registro. 2. Si el usuario no acepta el convenio específico de promotor de ventas, no se permitirá continuar con registro y muestra mensaje de notificación.
Registro exitoso de Usuario.	La aplicación validará que se haya ingresado la contraseña para finalizar con el registro.	1. Si el usuario ingresa contraseña y selecciona "Registrar", se finaliza el registro y se envía notificación para la activación de la cuenta.
Cambio de contraseña.	El sistema deberá permitir al usuario restablecer su contraseña ya que este dentro de su sesión.	1. El usuario ingresa su contraseña actual, posteriormente ingresa la nueva contraseña y confirma su nueva contraseña. Se muestra mensaje de contraseña cambiada.
Inicio de Sesión.	La aplicación validará la activación de la cuenta. Servicio para validación de usuario y contraseña para inicio de sesión.	1. Si el usuario activo su cuenta, se permite el inicio de sesión al ingresar el correo y contraseña que asigno en su registro. 2. Si el usuario no activa su cuenta, al querer iniciar sesión, se mostrará mensaje de notificación " <i>Cuenta no activada</i> ".
Reestablecer contraseña	El usuario solicita reestablecer su contraseña, la aplicación deberá enviar un correo electrónico con las instrucciones.	1. Se envía correo electrónico con instrucciones para reestablecer contraseña.

Publicación de vivienda

Funcionalidad	Contexto	Resultado esperado
Registro de vivienda para venta.	El vendedor (Trabajador/Persona Física) registrará la vivienda en el Portal Inmobiliario y seleccionará a un promotor de ventas para el acompañamiento de la venta. Esta operación se lleva a cabo en el Portal Inmobiliario.	1. Se registrará la vivienda en el Portal Inmobiliario y se notificará al promotor de ventas seleccionado por el vendedor. La vivienda se encontrará en estatus <i>“Notificación a Promotor de venta para visitar casa”</i> .
Se acepta la solicitud para visita.	El promotor de ventas notifica al vendedor la aceptación de la cita y envía propuesta de visita inicial a la vivienda.	1. El promotor de ventas asiste a la visita de la vivienda para realizar las validaciones. La vivienda cambiara a estatus <i>“Cita programada”</i> .
Visualización de información de la vivienda.	La aplicación móvil deberá presentar los siguientes datos de la vivienda para ser validados por el promotor de ventas: - Ubicación - Características - Fotos	1. El Promotor de Ventas realizará la validación de la información que se registró contra lo que al momento de la visita esta físicamente. La vivienda cambiará a estatus <i>“Casa visitada”</i> .
Validación de vivienda para ser comercializable o no.	El promotor de ventas validará que la vivienda, cumpla con ciertos requisitos de la siguiente lista: - Documentación de la vivienda. - Estado de Conservación.	1. Si la vivienda cumple con los requisitos necesarios, la vivienda se mostrará en el apartado Comercializables y se le notificará al vendedor (Persona Física/Trabajador), vía SMS y correo electrónico.

	- Ubicación, conectividad y servicios. - Espacios y Usos. - Precio de Venta Propuesto por el propietario fuera de mercado. - Zona de riesgo evidente. - Instalaciones (hidráulico, sanitario o eléctrico). - Construcción en proceso o inconclusa. Estos requisitos serán evaluados como: - Excelente - Bueno - Regular - Mal - Muy Mal Para validar si es una vivienda Comercializable estos requisitos deberán ser mayor o igual al 75%. Si es validada como No Comercializable. Se contemplan las siguientes justificaciones: - No cumple con la documentación. - Mal estado de	La vivienda cambiara a estatus “Casa Comercializable”. 2. Si la vivienda no cumple con los requisitos necesarios, la vivienda se mostrará en el apartado de No son Comercializables y se indicará la justificación. El promotor de ventas notificará al vendedor (Persona Física/Trabajador) vía SMS y correo electrónico. La vivienda cambiara a estatus “Casa no Comercializable”. La vivienda será inhabilitada del menú del vendedor en el Portal Inmobiliario.
--	--	--

	conservación. - Ubicación sin conectividad y/o servicios. - Espacios y uso no corresponden. - Precio de venta propuesto por propietario fuera de precio de mercado. - Zona de riesgo evidente. - Deterioro o falta de instalaciones hidráulica, sanitaria o eléctrica. - En proceso de construcción o construcción inconclusa. - Propietario no aceptó iniciar el proceso de venta. - Propietario no atendió 3 citas	
Validación de la CUV asignada a la vivienda	Se actualizarán los datos de la vivienda consultando la Clave Única de Vivienda (CUV) en el Registro de Oferta (RO) y se ingresará dicha CUV a la vivienda en la aplicación móvil.	1. Se consultará y actualizarán los datos de la vivienda para asignarla a la vivienda en la aplicación móvil. La vivienda cambiara a estatus <i>“Validación de CUV”</i>.
Publicación de Vivienda (Persona Física/Trabajador).	El promotor de ventas validará que se cumplan con todas las validaciones y activará la acción de <i>“Publicar vivienda”</i> , posteriormente la casa será publicada en el Portal Inmobiliario.	1. Ya validados todos los requisitos para publicación, se publicará la vivienda en el Portal Inmobiliario y la vivienda cambiará a estatus <i>“Casa Publicada”</i>.

	Servicio para publicación de vivienda.	
Gestión de citas de venta		
Funcionalidad	Contexto	Resultado esperado
Selección de promotor de venta en registro de vivienda.	Se envía notificación vía SMS y correo electrónico al promotor de ventas y se registra en el gestor de visitas.	1. El promotor de ventas recibe la notificación y consulta solicitud con estatus " <i>Cita solicitada</i> ". Si el estatus de la cita no es modifica a los 2 días naturales, la solicitud cambiará a estatus " <i>Cita Vencida</i> ".
Aceptación para solicitud de visita.	El promotor de ventas visualiza la solicitud de visita enviada por el vendedor y notifica respuesta vía SMS y correo electrónico. La visita debe realizarse en un plazo no mayor a 7 días naturales posteriores a la cita. Se contemplan las siguientes justificaciones para el rechazo de la visita: - Por disponibilidad/a solicitud del Vendedor - Olvidó/ no agendó la cita - Problemas técnicos - Problemas laborales - Problemas	1. El promotor de ventas acepta la visita y notificará al vendedor una propuesta de visita inicial a la vivienda vía SMS y correo electrónico, cambia estatus de solicitud a "<i>Cita aceptada</i>". 2. El promotor de ventas no acepta la visita, indicará justificación y notificará al vendedor vía SMS y correo electrónico. El vendedor selecciona nuevo promotor de ventas desde el Portal Inmobiliario y cambia estatus de solicitud a "<i>Cita no aceptada</i>".

	personales - Problemas de salud - Por viaje	
Revisión y Aceptación de propuesta para visita a vivienda.	El vendedor revisa y notifica al promotor de ventas la respuesta de aceptación vía SMS y correo electrónico.	1. Si el vendedor acepta la propuesta de visita notifica al promotor de ventas y asiste a la visita. 2. Si el vendedor no acepta la propuesta de visita notifica al promotor de ventas y este realiza una nueva propuesta de visita.
El vendedor y promotor de ventas acuden a cita. El vendedor NO acude a cita y "solicita nueva fecha".	Si el vendedor no puede acudir a la cita para visitar casa, le notifica al promotor y solicita nueva fecha para cita en Portal Inmobiliario. El gestor de citas registra evento. Se envían notificaciones vía SMS y correo electrónico de "<i>cita reprogramada por el vendedor</i>" al promotor de ventas. El vendedor únicamente podrá reprogramar su visita 3 veces. En caso de una cuarta visita, ya se encontrará inhabilitada la opción para visita a esa casa. Se contemplan las	1.Vendedor acude a cita para realizar la revisión del inmueble. 2.Vendedor no asiste a la cita y la solicitud cambia estatus a "<i>Cita cancelada</i>". El vendedor reprograma cita, indica justificación y notificará para que promotor envíe una nueva propuesta de visita, la solicitud cambia estatus a "<i>Cita reagendada</i>".

	siguientes justificaciones para reprogramar la cita: - Por disponibilidad/a solicitud del Vendedor - Olvidó/ no agendó la cita - Problemas técnicos - Problemas laborales - Problemas personales - Problemas de salud - Por viaje	
El vendedor acude a cita, pero el promotor de ventas no.	El promotor podrá faltar una ocasión a la visita de casa, si falta dos veces a la visita, se notifica al vendedor para que este seleccione a otro. El sistema gestor de citas registra evento. Se envían notificaciones vía SMS y correo electrónico de "cita reprogramada por el promotor" al vendedor y promotor de ventas. Se contemplan las siguientes justificaciones para reprogramar la cita: - Por disponibilidad/a solicitud del	1. El promotor envía notificación al vendedor de "<i>cita reprogramada por promotor</i>", reprograma cita y puede visualizar fecha de cita. La solicitud cambia estatus a "<i>Cita reagendada</i>".

	Vendedor - Olvidó/ no agendó la cita - Problemas técnicos - Problemas laborales - Problemas personales - Problemas de salud - Por viaje	
Gestión de citas de compra		
Funcionalidad	Contexto	Resultado esperado
Se solicita cita al promotor de venta seleccionado.	El trabajador solicitará visita para una de las casas que agrego a su lista de Casas Favoritas en el Portal Inmobiliario.	1. Se envía notificación vía SMS y correo electrónico al promotor de ventas asignado a la casa seleccionada y la solicitud se mostrará en estatus <i>"Cita solicitada"</i> . Si el estatus de la cita no es modifica a los 2 días naturales, la solicitud cambiará a estatus <i>"Cita Vencida"</i> .
Notificación de selección recibida.	El Promotor de Venta va a visualizar en la sección de "Mis Citas" la notificación de selección y notificará al usuario comprador su respuesta. Se contemplan las siguientes justificaciones para el rechazo de la notificación: - Por disponibilidad/a solicitud del	1. Si el promotor de ventas acepta la notificación para la cita, contacta al usuario comprador vía SMS y correo electrónico para concretar datos de cita, cambia estatus de solicitud a <i>"Cita aceptada"</i> . 2. Si el promotor de ventas no acepta, indicará la justificación y notificará al usuario comprador. El promotor de ventas

	Vendedor - Olvidó/ no agendó la cita - Problemas técnicos - Problemas laborales - Problemas personales - Problemas de salud - Por viaje	envía nueva propuesta de visita a comprador.
Notificación y registro de visita para compra.	En la aplicación se registra la fecha y hora de cita para visitar y notifica a los involucrados. La visita debe realizarse en un plazo no mayor a 7 días naturales posteriores a la cita el proceso finaliza y se podrá solicitar una nueva cita. Se habilita el botón para solicitar cita.	1. EL promotor envía SMS y correo electrónico al comprador y vendedor con los datos para la visita de compra. Se mantiene estatus " <i>Cita aceptada</i> "
El trabajador (comprador) y Promotor de Ventas acuden a cita. El trabajador (comprador) NO acude a cita y "solicita nueva fecha".	Si el trabajador no puede acudir a la cita para visitar casa, le notifica al promotor y solicita nueva fecha para cita en Portal Inmobiliario. El gestor de citas registra evento. Se envían notificaciones vía SMS y correo electrónico de "cita reprogramada por el trabajador" al comprador, vendedor y promotor.	1.El trabajador (comprador) acude a cita y puede visualizar el estatus de "<i>Casa Visitada</i>" en "Mis solicitudes de visitas". En el Portal Inmobiliario se registra evento. 2.El trabajador (comprador) no asiste a la cita y la solicitud cambia a estatus "<i>Cita cancelada</i>". El trabajador reprograma cita e indica justificación. Envía notificación para

	El trabajador únicamente podrá reprogramar su visita 3 veces. En caso de solicitar una cuarta visita, ya se encontrará inhabilitada la opción para visita a esa casa. Se contemplan las siguientes justificaciones para reprogramar la cita: - Por disponibilidad/a solicitud del Vendedor - Olvidó/ no agendó la cita - Problemas técnicos - Problemas laborales - Problemas personales - Problemas de salud - Por viaje	que el promotor de una nueva propuesta de visita. Se cambia a estatus a <i>"Cita reagendada"</i>.
El trabajador (comprador) acude a cita, pero el promotor de ventas no.	El Promotor podrá faltar una ocasión a la visita de casa, si falta dos veces a la visita, se notifica al vendedor para que este seleccione a otro. El gestor de citas registra evento. Se envían notificaciones vía SMS y correo	1. El promotor envía al trabajador notificación de <i>"cita reprogramada por promotor"</i>, reprograma cita y puede visualizar fecha de cita. 2. La solicitud cambia estatus a <i>"Cita reagendada"</i>.

	electrónico de "cita reprogramada por el promotor" al comprador, vendedor y promotor. Se contemplan las siguientes justificaciones para reprogramar la cita: - Por disponibilidad/a solicitud del Vendedor - Olvidó/ no agendó la cita - Problemas técnicos - Problemas laborales - Problemas personales - Problemas de salud - Por viaje	
--	---	--

La aplicación debe almacenar en una bitácora (log de transacciones) cada una de las acciones realizadas en la aplicación permitiendo con esto el registro de la trazabilidad en cada una de las gestiones mencionadas.

Funcionalidades adicionales:

- En cada visita, debe registrar la localización (georeferencia), misma que deberá ser tomada del dispositivo móvil.
- La aplicación debe permitir el acceso a Promotores de Vivienda.
- Integración en línea con el Portal Inmobiliario en todo el proceso de gestión, tanto de citas como de casas.
- Integración en línea con el Portal Inmobiliario para la consulta de viviendas (prototipos, vivienda nueva o usada).
- Aprobación de publicación de viviendas desde la aplicación móvil (prototipos, vivienda nueva o usada).

2.0 Soporte y Mantenimiento a la Aplicación Móvil para gestión de Promotores de Venta

En este servicio se considera lo siguiente:

- Nueva funcionalidad requerida durante la vigencia del contrato y derivada del lanzamiento de nuevos productos o estrategias que incentiven y apoyen el uso de los productos diseñados para Cambiavit.
- Actualización de la aplicación conforme a nuevas versiones de sistemas operativos de los dispositivos móviles.
- Ajustes y mejoras a la aplicación para su uso en cualquier dispositivo móvil.
- Actualización de manuales de uso de la aplicación móvil
- Ajustes a la aplicación móvil derivado de las mejoras o cambios implementados en el Portal Inmobiliario y que éstas se encuentren relacionadas con el flujo de la operación del Promotor de Ventas.

3.0 Soporte a Plataforma Tecnológica de Cambiavit

Servicio para dar soporte a todos los componentes que integran la Plataforma Tecnológica de Cambiavit, tales como Hybris Commerce, Hybris Marketing, Data Hub, integración de estas con CRM y las interfaces entre los componentes internos y externos de la plataforma.

Adicionalmente, en este servicio se debe de considerar lo siguiente:

- Diagnóstico de problemas
- Atención, resolución y documentación de incidentes
- Implementación de soluciones a problemas e incidentes en ambientes de desarrollo y preparación de documentación para aplicación de dichas soluciones en ambientes de calidad y productivos.
- Análisis de requerimientos funcionales
- Estimación, propuesta y desarrollo de las soluciones o requerimientos a la Plataforma Tecnológica de Cambiavit.
- Cambios en configuración
- Documentación de cambios
- Diseño de casos de prueba
- Soporte a pruebas de usuario
- Nueva funcionalidad requerida para la Plataforma de Cambiavit, derivado del lanzamiento de nuevos productos o estrategias que incentiven y apoyen el uso de los productos diseñados para Cambiavit hasta diciembre 2018.

Este servicio de soporte se realizará durante los meses de diciembre 2018 a enero 2019.

4.0 Informes estándar en Hybris Marketing

Este servicio se solicita para la construcción de informes estándar a desarrollar en la herramienta Hybris Marketing para Cambiavit. Dichos reportes se detallan en las siguientes tablas:

Contactos y perfiles:

Reporte	Descripción
1. Perfil de Análisis	• Este reporte muestra una descripción general de los canales utilizados por los contactos para interactuar. • Proporciona una buena visión general de los canales en los que interactuaron los contactos, con una opción para un mayor desglose por región.
2. Contactos nuevos y convertidos	• Este reporte muestra una descripción general de la cantidad de contactos creados recientemente y la cantidad de contactos que se convirtieron de un nivel de validación más bajo a uno más alto.
3. Mezcla de intereses en canales	• Esta historia muestra la distribución de intereses a través de canales o medios de comunicación. • También visualiza el número de interacciones que involucran un interés específico, durante un período determinado.
4. Perfiles por canal en función de sus intereses	• Este informe ofrece una descripción general de la cantidad de contactos activos en los diferentes canales, en función de sus interacciones.
5. Interacciones por Interés	• Este informe ofrece una visión general de los intereses en diferentes canales de interacción y medios de comunicación para un intervalo de tiempo dado.
6. Sentimientos de interacción por interés	• Este informe muestra una visión general del sentimiento de interacción por interés, para un período determinado. • Proporciona información sobre el sentimiento promedio de las interacciones y, la medida en que los sentimientos dependen de otras dimensiones, como el canal de interacción o el elemento de interés.
7. Atributos de Marketing de los Contactos	• Este informe ofrece una visión general analítica de todos los atributos de marketing, que se puede usar, por ejemplo, para determinar qué atributos de marketing se usan con más

	frecuencia.
8. Calidad de Datos de los Contactos	• Este informe ofrece una visión general de la calidad de los datos de origen y el mejor registro de contactos.
9. Permisos de Contacto	• Este informe permite el análisis de permisos de marketing generales.
10. Calificación de compromiso de contacto	• Este informe muestra el puntaje promedio de participación para contactos. • La tendencia del puntaje de participación de un contacto a lo largo del tiempo.
11. Visibilidad de Viajes de los Clientes	• Puede explorar la secuencia de interacciones realizadas por los clientes a lo largo del tiempo, utilizando varios canales, como las redes sociales, la web y el teléfono. • También puede analizar interacciones, como anuncios clickeados, correos electrónicos abiertos y búsquedas en la web, que conducen a la compra o eventos de compras abandonados.

Análisis de Campañas:

Reporte	Descripción
1. Éxito de campañas de correo electrónico	• Este reporte muestra el éxito de las campañas de correo electrónico. • Responde preguntas como: – Qué campañas tienen una alta tasa de mensajes abiertos. – Los clics más altos únicos. – La tasa de rebote más alta. – Qué campañas involucran a los contactos que no tienen datos de comunicación. • También brinda una descripción detallada del éxito de la campaña, en términos de: – Tasas globales relevantes. – Éxito de la campaña de correo electrónico a lo largo del tiempo. – Clics totales por descripción del enlace por correo electrónico. – Números negativos por categoría de campaña. – Comparación de la tarifa abierta frente a los mensajes abiertos.
2. Rendimiento de las campañas	• Este informe analiza los objetivos y el éxito real de las campañas, dentro de una campaña o en campañas.

	• Proporciona un desglose de los números por dimensiones relacionadas con el rendimiento, como: – El tiempo y por dimensiones relacionadas con la campaña. – El área de marketing.
3. Resumen de Campaña	• Este reporte muestra el informe operativo de las campañas, según el estado del ciclo de vida por canal de comunicación. • Responde preguntas como: – Cuál es el estado de la campaña. – Cuántas campañas están disponibles en función de las categorías. – El área de marketing, la prioridad, etc. – También muestra las campañas con mayor gasto.
4. Campañas por estado	• Este informe muestra los detalles de la campaña, en función del estado del ciclo de vida. • La vista muestra el estado de todos los tipos de campaña.
5. Rendimiento de las campañas por etiquetas	• Este informe analiza los objetivos y el éxito real de las campañas, filtradas por una etiqueta. • Proporciona las mismas medidas y dimensiones, que el informe de rendimiento de la campaña.
6. Calendario de Marketing	• Esta aplicación lanza el calendario de marketing, el cual le ayuda a obtener una visión general de sus campañas, durante un intervalo de tiempo específico.

Planificación Marketing

Reporte	Descripción
1. Planes de Marketing	• Este informe muestra los planes de marketing, con los programas y campañas asignados, junto con los datos de gasto y presupuesto.
2. Presupuesto Planificado y real	• Este informe muestra el presupuesto planificado, comprometido y el gasto real por año calendario.

Requisitos que los proveedores participantes deberán incluir en su propuesta técnica:

Los requisitos que los proveedores participantes deben incluir en su propuesta técnica, se establecen en el anexo 1.1. Matriz de Evaluación.

4. Entregables

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de validar entregable	% de Pago
1	Fase I. Preparación: Presentación de arranque del proyecto y Documento de Plan de trabajo para los servicios 1.0 Aplicación Móvil para gestión de Promotores de Venta y, 2.0 Informes estándar en Hybris Marketing. (Kick – Off)	1	Diciembre, 2018	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas	10%
2	Fase II. Exploración: Plan de sprints y especificaciones técnicas de los desarrollos para los servicios 1.0 Aplicación Móvil para gestión de Promotores de Venta y, 2.0 Informes estándar en Hybris Marketing.	1	Diciembre, 2018	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas	10 %

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de validar entregable	% de Pago
3	Fase III. Realización: Documentos: 1. Configuración del sistema. 2. Scripts de validación de pruebas unitarias. 3. Scripts de pruebas integrales. 4. Plan de pruebas integrales. 5. Plan de entrenamiento. 6. Material de entrenamiento. 7. Plan de arranque de despliegue Los documentos anteriores se entregan para los servicios 1.0 Aplicación Móvil para gestión de Promotores de Venta y, 2.0 Informes estándar en Hybris Marketing.	1	Diciembre, 2018	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas	20%

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de validar entregable	% de Pago
4	Fase IV. Despliegue: 1. Informe de cumplimiento de entrenamiento a usuarios clave. 2. Plan de soporte post-productivo. 3. Arranque del sistema en productivo. 4. Documento de cierre de incidencias. 5. Reporte de cierre de proyecto. 6. Documentación requerida por Infonavit para documentar la liberación de cada uno de los servicios. Los documentos anteriores se entregan para los servicios 1.0 Aplicación Móvil para gestión de Promotores de Venta y, 2.0 Informes estándar en Hybris Marketing.	1	Diciembre, 2018	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas	10%
5	Reporte mensual de soporte a Cambiavit para los meses: diciembre 2018 y enero 2019.	2	A mes vencido para los meses de diciembre 2018 y enero 2019	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas	25%

#	Concepto	Cantidad	Fecha de Entrega	Responsable de validar entregable	% de Pago
6	Reporte mensual de soporte a Aplicación Móvil de Gestión de Promotores de Venta	12	A mes vencido a partir de enero 2019 y hasta el vencimiento del contrato	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas	25%
Total					100%

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. Soporte

El proveedor deberá considerar que personal asignado para este proyecto deberá cumplir con los niveles de servicio convenidos en términos de disponibilidad y funcionalidad de los sistemas aplicativos en el ambiente de producción, así como, de hacer el escalamiento al nivel de soporte avanzado, en caso de requerirse.

El proveedor deberá entregar al inicio del contrato, su matriz de escalamiento, para que sea validada y aprobada por Infonavit.

7. Mantenimientos

El proveedor deberá considerar el desarrollo de nueva funcionalidad para Cambiavit, así como nuevos escenarios o mejoras, derivado de la definición de nuevos productos o estrategias que incentiven y apoyen el uso de los productos de Movilidad Hipotecaria y durante la vigencia del contrato.

8. Capacitación y/o actualización

El proveedor proporcionará capacitación presencial en las instalaciones de Infonavit o en las propias del proveedor, al personal designado por la Gerencia Sr Soluciones Tecnológicas, en la nueva funcionalidad y servicios desarrollados para Cambiavit durante la vigencia del contrato.

9. Vigencia

Será de 13 meses contados a partir de la formalización del contrato.

10. Forma de Pago

Los pagos se realizarán contra los entregables especificados en el numeral 4 de las presentes especificaciones técnicas, previa revisión y validación de las facturas correspondientes para visto bueno del Responsable de Supervisión y Ejecución del contrato de la Gerencia Sr Soluciones Tecnológicas

11. Formato para que el proveedor presente su propuesta técnica

Libre, considerando todos los alcances establecidos en las presentes especificaciones técnicas y dirigido a la Gerencia de Adquisiciones, impreso en hojas membretadas y firmado por el representante legal.

ANEXO 2

FORMATO PARA PRESENTAR LA PROPUESTA ECONÓMICA

Concepto	Costo total
Dar continuidad al diseño e implementación de la Plataforma Tecnológica de Cambiavit, así como la atención de incidentes, problemas y soporte a dicha plataforma, para mejorar la funcionalidad, la experiencia de usuario, los procesos de segmentación y generación de campañas para todos aquellos derechohabientes que son elegibles para el Programa de Movilidad Hipotecaria	
Más I.V.A.	
Gran total	

Nombre, cargo y firma del Representante Legal

ANEXO 3

CARTA DE ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD Y ACEPTACIÓN DE BASES

(Nombre) manifiesto bajo protesta de decir la verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados y que cuento con facultades suficientes para comprometerme, obligar y suscribir a nombre y representación de (nombre de la persona física o moral), en el presente procedimiento de contratación No. ().

Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio Fiscal:	
Teléfonos:	Correo electrónico:
Acta Constitutiva:	
Fecha:	
No.	
Fecha y datos del Registro de Comercio:	
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma:	
Relación de accionistas: (Apellido paterno Apellido materno Nombre (s))	
Descripción del objeto social (actual):	
Reformas al acta constitutiva: (Fecha, No., datos del Registro de Comercio, nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma)	

Nombre del apoderado o representante:
Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades:
No. y fecha de la escritura pública:
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se otorgó:

1. 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.
2. 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.
3. Reconozco y manifiesto adicionalmente a lo anterior, que ningún trabajador, empleado o funcionario del **INFONAVIT**, ni tercero alguno que se haya ostentado como actuante a nombre de éstos, me proporcionó documentación, ni información previa que me otorgue alguna ventaja o privilegio sobre los demás participantes.
4. Asimismo, manifiesto que no tengo ninguna relación laboral, comercial, ni vínculo económico, con las personas físicas o morales que estén participando en el presente procedimiento de contratación.
5. Bajo protesta de decir verdad manifiesto que ni el suscrito, ni ninguno de los socios integrantes de la empresa que represento, se encuentra en los supuestos del artículo 11 de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes y Contratación de Servicios, del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Finalmente, declaro bajo protesta de decir verdad que como (nombre persona física con actividad empresarial / representante legal de la persona moral) que la falsedad en las manifestaciones a que se refiere esta carta, será sancionada conforme a derecho proceda.

(Lugar y fecha)
Protesto lo Necesario
(Nombre y 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 APLICARÁN PARA LAS EVALUACIONES.

Los criterios que se aplicarán para evaluar las capacidades legal-administrativa, técnica y financiera de cada proveedor participante serán los siguientes:

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

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

- I. El proveedor que resulte ganador acepta asumir las obligaciones establecidas en estas bases, las cuales formarán parte integrante del contrato y/o pedido que en su caso 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 Usaria 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 FORMALIZACION DEL CONTRATO Y/O PEDIDO

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA. - RECURSOS

Recurso Revisión

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

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

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

Recurso de Mediación

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

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

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