



NÚMERO 510002201

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO (FÁBRICA DE SOFTWARE) PARA LOS APLICATIVOS Y PORTALES INSTITUCIONALES EXISTENTES, ASÍ COMO DE LOS NUEVOS APLICATIVOS Y PORTALES QUE REQUIERA LA CONALITEG, DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NÚMERO LA-011L6J001-E12-2021, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN NACIONAL DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS, EN LO SUCESIVO "LA COMISIÓN", REPRESENTADA POR SU APODERADO LEGAL, EL LIC. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA, Y POR LA OTRA, CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V., EN LO SUCESIVO "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", REPRESENTADA POR SU REPRESENTANTE LEGAL, EL LIC. JOSÉ ÁNGEL REYES LEYVA, Y COMO RESPONSABLE SOLIDARIO, OMNISYS, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR SU REPRESENTANTE LEGAL, EL C. SAÚL ANAYA DURÁN, ACTUANDO DE MANERA CONJUNTA SE DENOMINARÁN "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

I. DECLARACIONES

I.1.- De "LA COMISIÓN":

I.1.1.- Constitución. - La Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos, fue creada mediante Decreto del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día trece (13) de febrero de mil novecientos cincuenta y nueve (1959). La Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada mediante Decreto del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiocho (28) de febrero de mil novecientos ochenta (1980), teniendo por objeto la edición e impresión de los libros de texto gratuitos, así como toda clase de materiales didácticos similares.

I.1.2.- Facultades. - El Lic. Manuel Alejandro Pedroza García, en su carácter de Apoderado Legal, cuenta con facultades para suscribir el presente instrumento jurídico, lo cual se acredita mediante el instrumento notarial número 62,104 de fecha once (11) de abril de dos mil diecinueve (2019), otorgado ante la fe del Notario Público número 201, de la Ciudad de México, Lic. Héctor Manuel Cárdenas Villarreal, mismo que contiene el Poder General para Pleitos y Cobranzas y Actos de Administración, conferido a su favor por el Director General del Organismo, el Dr. Miguel Antonio Meza Estrada.

I.1.3.- Domicilio. - Su domicilio actual es el ubicado en la calle de Rafael Checa, No. 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000, sin perjuicio de que cambie éste y lo dé a conocer a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en su oportunidad.

I.1.4.- Autorización y Partida Presupuestal. - Mediante oficio DRMSG/SA/00082/2021 de fecha nueve (9) de marzo de dos mil veintiuno (2021), la Subdirección de Adquisiciones, solicitó la elaboración y suscripción del presente instrumento legal al Departamento de Contratos, contando con la partida presupuestal número 33301, de acuerdo a la solicitud de pedido número 500008206.

I.1.5.- R.F.C.- Su Registro Federal de Contribuyentes es: **CNL590212RL8**

I.2.- De "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V.:

I.2.1.- Constitución. - Es una empresa legalmente constituida como una Sociedad Civil, conforme a las leyes mexicanas, según consta en la Escritura Pública Número 5,504 de fecha diecinueve (19) de febrero de dos mil tres (2003), otorgada ante la fe del Lic. Ramón Enrique Bastidas Angulo, Notario Público Número 88, en la Ciudad de Culiacán Rosales, en el Estado de Sinaloa, quedando con la denominación de Customsoft, S.C.

Por Escritura Pública número 65,707 de fecha diecinueve (19) de diciembre de dos mil diecinueve (2019), otorgada ante la fe del Notario Público número 119 de la Ciudad de México, Lic. David Malagón Bonilla, se transforma la Sociedad, de una Sociedad Civil a una Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable, haciendo constar el cambio de denominación, quedando como Customsoft S.A.P.I. de C.V.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
510002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





I.2.2.- Facultades y representación legal. – El Lic. **José Ángel Reyes Leyva**, en su carácter de Representante Legal, está facultado para obligarse en los términos del presente contrato de conformidad con el cardinal 19 párrafo primer y segundo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, acreditando su personalidad jurídica con copia certificada del Instrumento Notarial número 65,467 de fecha cinco (5) de agosto de dos mil diecinueve (2019), otorgada ante la fe del Lic. David Malagón Bonilla, Notario Público número 113 de la Ciudad de México, de conformidad con lo señalado en el cardinal 15 último párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicado de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, en atención a su artículo 11 primer párrafo, mismo que no ha sido modificado o revocado; así mismo, se realizó el cotejo y compulsión de la copia certificada del referido instrumento legal con la copia simple, de conformidad con el cardinal 15-A fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la cual quedará a resguardo del Departamento de Contratos.

I.2.3. Obligaciones. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" de conformidad al convenio de participación conjunta presentado y fundamentado en el Artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el artículo 81 fracción I párrafo segundo de su Reglamento de la Ley de Marras, se obliga a:

- Facturación del servicio al cliente, cobranza y pago.
- La coordinación y administración del proyecto hacia "LA COMISIÓN".
- Tramitará las fianzas.
- Atención a solicitudes del cliente.
- Asignará los recursos financieros para la prestación de los servicios.
- Será el encargado de recibir las órdenes de servicios con "LA COMISIÓN".

I.2.4.- R.F.C.- Su Registro Federal de Contribuyentes es: **CUS0302192E8**.

I.2.5.- Domicilio. - Señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, aún y las de carácter personal, el ubicado en Calle Cosalá número 19, Colonia Hipódromo Condessa, en la Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06170, en la Ciudad de México, Teléfono: 55 6812 1267 ext. 134, de conformidad con el artículo 305 del Código Federal de Procedimientos Civiles. Dicha normatividad es aplicada de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, de conformidad con su artículo 11 primer párrafo, sin perjuicio a lo estipulado en los cardinales 49 del Reglamento con relación al domicilio y 35 fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo en lo atinente a las notificaciones; así mismo, serán aplicadas de igual manera demás disposiciones aplicables a la Ley de la materia. Siendo supletorias la Ley de la materia, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo conforme a lo consagrado en el Título Tercero, Capítulo Sexto y el Código Federal de Procedimientos Civiles, en su Título Séptimo, Capítulo Tercero, ambas en lo atinente a las Notificaciones.

I.2.- De "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" OMNISYS, S.A. DE C.V., COMO RESPONSABLE SOLIDARIO:

I.2.1.- Constitución.- Es una empresa legalmente constituida como una Sociedad Anónima de Capital Variable, conforme a las leyes mexicanas, según consta en la Escritura Pública Número 26,352 de fecha trece (13) de diciembre de mil novecientos noventa y seis (1996), otorgada ante la fe del Lic. Carlos Alejandro Durán Loera, Notario Público número 11 del entonces Distrito Federal, ahora Ciudad de México.

I.2.2.- Facultades y representación legal. – El C. **Saúl Anaya Durán**, en su carácter de Representante Legal, está facultado para obligarse en los términos del presente contrato de conformidad con el cardinal 19 párrafo primer y segundo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, acreditando su personalidad jurídica con original del Instrumento Notarial número 26,352 de fecha trece (13) de diciembre de mil novecientos noventa y seis (1996), otorgada ante la fe del Lic. Carlos Alejandro Durán Loera, Notario Público número 11 del entonces Distrito Federal, ahora Ciudad de México, de conformidad con lo señalado en el cardinal 15 último párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicado de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, en atención a su artículo 11 primer párrafo, mismo que no ha sido modificado o revocado; así mismo, se realizó el cotejo y compulsión del original del referido instrumento legal con la copia simple, de conformidad con el cardinal 15-A fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la cual quedará a resguardo del Departamento de Contratos.

I.2.3. Obligaciones. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" de conformidad al convenio de participación conjunta presentado y fundamentado en el Artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el artículo 81 fracción I párrafo segundo de su Reglamento de la Ley de Marras, se obliga a:

- Participar en conjunto con su asociado en la ejecución del proyecto.
- Participar en la verificación y cumplimiento de los servicios objeto de esta presente licitación.
- Apoyará al líder del consorcio con cualquier información y documentación que requiera "LA COMISIÓN" para la atención del proyecto.
- Participación en la ejecución de los servicios.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201





I.2.4.- R.F.C.- Su Registro Federal de Contribuyentes es: **OMN961213DQ7.**

I.2.5.- Domicilio. - Señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, aún y las de carácter personal, el ubicado en Calle Liverpool número 143, despacho 203, Colonia Juárez, en la Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, en la Ciudad de México, Teléfonos: 55 5525 6183 y 55 55256593, de conformidad con el artículo 305 del Código Federal de Procedimientos Civiles. Dicha normatividad es aplicada de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, de conformidad con su artículo 11 primer párrafo, sin perjuicio a lo estipulado en los cardinales 49 del Reglamento con relación al domicilio y 35 fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo en lo atinente a las notificaciones; así mismo, serán aplicadas de igual manera demás disposiciones aplicables a la Ley de la materia. Siendo supletorias la Ley de la materia, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo conforme a lo consagrado en el Título Tercero, Capítulo Sexto y el Código Federal de Procedimientos Civiles, en su Título Séptimo, Capítulo Tercero, ambas en lo atinente a las Notificaciones.

Los representantes legales de ambas empresas, están de acuerdo en nombrar como representante en común al Lic. José Ángel Reyes Leyva, de acuerdo a la suscripción del convenio de participación conjunta al amparo del Art. 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público de participación conjunta.

I.3.- De "LAS PARTES":

I.3.1.- En la celebración del presente contrato no ha existido vicio alguno del consentimiento, como se manifiesta en el Libro Cuarto de las Obligaciones, Primera Parte, Título Primero, Capítulo I del Código Civil Federal en lo atinente a vicios del consentimiento.

I.3.2.- Deberán de proporcionar en cualquier momento a la Secretaría de la Función Pública, en el ejercicio de sus facultades, así como a los órganos internos de control, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, todos los datos e informes relacionados con el contrato de mérito, de conformidad con el cardinal 57 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mismos que deberán solicitar mediante oficio a los servidores públicos y a los "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" es que participen en ellas, señalando el plazo que se otorga para su entrega, el cual se determinará considerando la naturaleza y la cantidad de fojas de dicha información y documentación, sin que en ningún caso pueda ser inferior a cinco (5) días naturales, acorde al artículo 107 del Reglamento de la Ley de maras. En el supuesto de que los servidores públicos o los "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" es consideren que el plazo otorgado es insuficiente, podrán solicitar la ampliación del mismo, señalando las razones que lo justifiquen.

II. FUNDAMENTO LEGAL DEL CONTRATO.

II.1.- El presente contrato se celebra con fundamento en los artículos 134, párrafo tercero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 34 párrafos tercero, cuarto y quinto, 43, 45, 46 primer párrafo y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; así como los artículos 44, 81, 82 primer párrafo, 84 y 85de su Reglamento, así como otras disposiciones vigentes aplicables.

III. CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO. "LA COMISIÓN" requiere por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" el servicio integral de soporte, desarrollo y mantenimiento tecnológico (fábrica de software) para los aplicativos y portales institucionales existentes, así como de los nuevos aplicativos y portales que requiera "LA COMISIÓN", de conformidad a las especificaciones descritas en el **Anexo Único** que forma parte integral del presente contrato y de conformidad con lo siguiente:

Partida	Componente del Servicio	Costo mínimo total mensual	Costo máximo total mensual
ÚNICA	SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO (FÁBRICA DE SOFTWARE) PARA LOS APLICATIVOS Y PORTALES INSTITUCIONALES EXISTENTES, ASÍ COMO DE LOS NUEVOS APLICATIVOS Y PORTALES QUE REQUIERA LA CONALITEG	\$ 246,451.69	\$ 547,054.00
	SUBTOTAL	\$ 246,451.69	\$ 547,054.00
	10 MESES SERVICIO	\$ 2,464,516.90	\$ 5,470,540.00
	IVA (16%)	\$ 394,322.70	\$ 875,286.40
	TOTAL	\$ 2,858,839.60	\$ 6,345,826.40

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
510002201





Partida	Componente del Servicio	Unidad Servicio	Tipo de Servicio	UFM Mínimo	UFM Máximo	Costo por Unidad	Costo mínimo total mensual	Costo máximo total mensual
Única	Gestión de Proyecto	UFM	Horas	65	130	\$ 311.03	\$ 20,216.95	\$ 40,433.90
	Análisis y Diseño	UFM	Horas	130	260	\$ 258.15	\$ 33,559.50	\$ 67,119.00
	Construcción	UFM	Horas	260	600	\$ 319.19	\$ 82,989.40	\$ 191,514.00
	Pruebas	UFM	Horas	65	130	\$ 196.44	\$ 12,768.60	\$ 25,537.20
	Arquitectura Técnica de Aplicaciones	UFM	Horas	49	90	\$ 226.65	\$ 11,105.85	\$ 20,398.50
	Arquitectura Técnica de Datos	UFM	Horas	49	90	\$ 226.65	\$ 11,105.85	\$ 20,398.50
	Transferencia de Aplicaciones	UFM	Horas	30	65	\$ 122.78	\$ 3,683.40	\$ 7,980.70
	Soporte a la Operación y Atención de Incidentes y Problemas	UFM	Horas	30	240	\$ 229.75	\$ 6,892.50	\$ 55,140.00
	Mantenimiento y mejoras menores	UFM	Horas	95	160	\$ 282.07	\$ 26,796.65	\$ 45,131.20
	Servicios de soporte y asistencia técnica de primer nivel	UFM	Horas	54	90	\$ 175.06	\$ 9,453.24	\$ 15,755.40
	Gestión de liberaciones y configuraciones	UFM	Horas	22	40	\$ 435.15	\$ 9,573.30	\$ 17,406.00
	Gestión del Servicio Integral de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicativos	UFM	Horas	65	130	\$ 253.74	\$ 16,493.10	\$ 32,986.20
Servicios Especializados	UFM	Horas	15	60	\$ 120.89	\$ 1,813.35	\$ 7,253.40	
Totales UFM				929	2085			
SUBTOTAL							\$ 246,451.69	\$ 547,054.00
IVA (16%)							\$ 39,432.27	\$ 87,528.64
TOTAL							\$ 285,883.96	\$ 634,582.64

Handwritten signature

Se describe el servicio con sus correspondientes precios unitarios de conformidad con el cardinal 47 fracción II de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SEGUNDA. - CONTRAPRESTACIÓN. El valor de este contrato fluctuará, de conformidad con el artículo 47 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, entre un importe mínimo de: **\$ 2,858,839.60 (DOS MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS 60/100 M.N.)**, mismo que incluye el 16% (dieciséis por ciento) por concepto del Impuesto al Valor Agregado, y un importe máximo de: **\$6,345,826.40 (SEIS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTISEIS PESOS 40/100 M.N.)**, misma que incluye el 16% (dieciséis por ciento) por concepto del Impuesto al Valor Agregado, conviniéndose que si al concluir la vigencia no se ha agotado el importe máximo contratado, "LA COMISIÓN" podrá dar por terminado el presente contrato y no está obligada a amortizar el remanente del importe máximo.

Los precios son en moneda nacional y permanecerán fijos durante la vigencia del contrato, a entera satisfacción de "LA COMISIÓN".

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Handwritten signature





TERCERA. - FORMA DE PAGO. "LA COMISIÓN" no proporcionará anticipo de conformidad con el artículo 13, primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El pago del contrato se realizará de forma mensual, por lo que para un proyecto se pueden generar varias ODT y de acuerdo con los servicios que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** acredite efectivamente haber prestado a satisfacción de **"LA COMISIÓN"**, sujeto al calendario de gasto autorizado a ejercer cada mes, para tal efecto, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, deberá presentar en la Dirección de Recursos Financieros, los siguientes documentos:

- Factura firmada por el Jefe de Departamento de Análisis y Sistemas
- Reporte mensual de órdenes de trabajo y el reporte mensual de servicios devengados, durante los primeros diez (10) días hábiles posteriores al mes calendario inmediato anterior, el cual estará firmado por el Jefe de Departamento de Análisis y Sistemas de **"LA COMISIÓN"** y en su caso deberá indicar las incidencias o descuentos a los que haya lugar, así mismo, manifestaran las obligaciones patronales en materia de seguridad social IMSS e INFONAVIT.
- Copia de la Fianza de cumplimiento sellada por el Departamento de Contratos.
- Copia del contrato debidamente formalizado.
- En su caso, copia del oficio de cesión de derechos de cobro.

Para poder generar el pago correspondiente, **"LA COMISIÓN"** realizará los siguientes pasos:

El "Administrador del Contrato" realizará la revisión del Reporte Mensual de Órdenes de Trabajo y aprobación del Reporte Mensual de Servicios Devengados.

En su caso, cálculo de las penas deductivas correspondientes a incumplimientos en los niveles de servicio establecidos en la cláusula Décima Segunda del presente contrato.

Notificación de los importes correspondientes por deducciones y motivos de estas, a través del oficio de tiempo y forma, firmado por la Jefatura del Departamento de Análisis y Sistemas.

Solicitud a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** para la elaboración de la factura, y notas de crédito correspondiente, considerando los servicios aprobados y en su caso, las deducciones que se hayan incurrido en el periodo en cuestión.

Recepción de los entregables del periodo correspondiente validado y aceptado por el "Administrador del Contrato".

Los documentos de Reporte Mensual de Órdenes de Trabajo y el Reporte Mensual de Servicios Devengados deberán estar firmados por ambas partes.

Las facturas deberán cumplir con los requisitos fiscales establecidos en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación, ya que es obligación de todo contribuyente (persona física o moral) que cuente con comprobantes fiscales digitales (CFD), enviar al correo: facturacion@conaliteg.gob.mx (en archivos pdf y xml) de **"LA COMISIÓN"** la factura electrónica a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a aquel en que se realice la operación de facturación y proporcionar una representación impresa de dicho documento para su trámite de pago.

La recepción de facturas para su revisión y pago se llevará a cabo en la Dirección de Recursos Financieros, conforme a sus políticas de revisión y pago, ubicada en el primer piso de la calle Rafael Checa número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, C.P. 01000.

Dentro de los veinte (20) días naturales posteriores a la recepción de la documentación mencionada en el tercer párrafo de esta cláusula, se efectuará el pago de la factura que ampare la prestación total del Servicio y a entera satisfacción de **"LA COMISIÓN"**, a través de transferencia bancaria, siempre y cuando la documentación se encuentre completa, de lo contrario, se dará aviso a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** para modificar lo conducente y se ingrese a trámite nuevamente.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar los requisitos y el formato para el "Alta en el Catálogo de la Cuenta de Beneficiarios del Sistema de Administración Financiera Federal" según oficio circular que se encuentra publicado en la página web de la **"LA COMISIÓN"**, en el apartado de Recursos Financieros.

En caso de procedencia de la penalización determinada en la cláusula Décima Segunda del presente contrato, el pago de la factura quedará condicionada proporcionalmente, al pago que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deba efectuar por concepto de penas convencionales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 95 segundo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindiendo el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la fianza de cumplimiento.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.

510002201





Se le notifica a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, la incorporación al Programa de Cadenas Productivas, de conformidad con lo siguiente:

"LA COMISIÓN" se encuentra incorporada al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C, Institución de Banca de Desarrollo (NAFIN) mediante convenio de incorporación de fecha cuatro (4) de mayo de dos mil siete (2007), por lo cual **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** podrá realizar mediante NAFIN operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico, inscribiéndose y sujetándose a la Disposiciones Generales del Programa de Cadenas Productivas, y sus Modificaciones, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el seis (6) de abril de dos mil nueve (2009) y el veinticinco (25) de junio de dos mil diez (2010), y lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CUARTA. - ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. - De conformidad con el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el encargado de administrar el contrato será el Jefe del Departamento de Análisis y Sistemas de **"LA COMISIÓN"**, el C. David Eduardo Suárez Toledo.

QUINTA. - CESIÓN DE DERECHOS. Los derechos y obligaciones que se deriven de los contratos no podrán ser transferidos por **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, lo anterior con fundamento en el artículo 46 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por lo que **"LA COMISIÓN"**, proporcionará los datos de identificación de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, para que pueda ceder los derechos de cobro de cuentas por pagar a través de los intermediarios financieros, para operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico en cadenas productivas, mecánica operativa que aceptan tácitamente **"LAS PARTES"**.

Las solicitudes de cesión de cobro que presente **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá establecer claramente la cantidad a ceder y el nombre de la empresa beneficiaria; dicha solicitud de cesión deberá ser firmada por el representante o apoderado legal de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** y el beneficiario.

En caso de solicitar la cancelación de una cesión de cobro, deberá ser con la aceptación del beneficiario; si la solicitud de cancelación de cesión es sin anuencia del beneficiario, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** podría dejar de ser solvente y la **"LA COMISIÓN"** se reserva el derecho de terminar anticipadamente el contrato.

SIXTA. – LUGAR Y PLAZO DEL SERVICIO.

Lugar. – Las actividades de los Recursos Humanos definidos para el servicio serán realizadas en las instalaciones de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, sin embargo, por necesidades de **"LA COMISIÓN"** y previo acuerdo con el Departamento de Análisis y Sistemas, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** podrá presentarse en las instalaciones de **"LA COMISIÓN"**, ubicadas en:

- Calle Rafael Checa, número 2, Col. San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México. C.P. como domicilio principal, así como en cualquier oficina de **"LA COMISIÓN"**, ubicadas en:
- **Tequesquínahuac:** Calle Martín Luis Guzmán s/n, Col. Nueva Ferrocarrilera, en el Municipio de Tlalneantla de Baz, en el Estado de México. C.P. 54030
- **Querétaro:** Av. Acueducto No.2 Parque Industrial Bernardo Quintana, en el Municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro, C.P. 76246
- **Almacén Querétaro:** Av. De las misiones No. 6, Parque Industrial Bernardo Quintana, en el Municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro, C.P. 76246.

Plazo. El servicio será a partir del nueve (09) de marzo al treinta y uno (31) de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" acepta que, en caso de incumplimiento con la prestación del servicio, se obliga a pagar la pena convencional pactada en la cláusula décima segunda del contrato de mérito y de conformidad con el artículo 53, primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 primer párrafo de su Reglamento.

Las incidencias justificadas por fuerza mayor o caso fortuito, deberán hacerse del conocimiento entre **"LAS PARTES"** mediante escrito, en el caso de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá ser dirigido a la Jefatura de Análisis y Sistemas de **"LA COMISIÓN"**, de conformidad con el artículo 91, tercer párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
510002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





SÉPTIMA. - IMPUESTOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" cuenta con el documento correspondiente, vigente, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relativo a la opinión del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a las reglas 2.1.31, 2.1.39 y 2.1.40 de la resolución miscelánea fiscal para 2021, emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el veintinueve (29) de diciembre de dos mil veinte (2020), de conformidad con el artículo 32D, del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a "LA COMISIÓN", al momento de la adjudicación del presente contrato.

Cuenta con la Opinión de Cumplimiento Positiva de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social vigente expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad con los Acuerdos ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR, ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ y ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día treinta (30) de marzo de dos mil veinte (2020).

Cuenta con la Opinión de cumplimiento positiva de obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero, descuentos de conformidad con el Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, publicado en el DOF el veintiocho (28) de junio de dos mil diecisiete (2017), ante el INFONAVIT.

OCTAVA. - GARANTÍAS

Fianza de Cumplimiento. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a garantizar mediante fianza divisible de conformidad con el artículo 81, fracción II del Reglamento de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por el diez por ciento (10%) del valor total del contrato sin incluir el IVA expedida por Institución de Fianzas legalmente autorizada para ello, derivadas de las obligaciones contraídas a través del presente contrato, según lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 39 fracción II, inciso i), numerales 5, 6 de su Reglamento. Dicha fianza debe ser entregada en el Departamento de Contratos de "LA COMISIÓN", con fundamento en el numeral C.4.2 de las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "LA COMISIÓN", dentro de los (10) diez días naturales posteriores a la firma del presente instrumento para su validación en atención a lo dispuesto en el numeral C.4.5. de las citadas Políticas de mérito, de no hacerlo en el plazo convenido, se tendrá por incumplimiento del contrato a partir de ese momento, quedando "LA COMISIÓN" en aptitud de proceder conforme a lo señalado en los artículos 59 y 60 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 114 fracción II de su Reglamento y notificará a la Secretaría de la Función Pública el incumplimiento de la obligación.

Casos en que se aplica la fianza de cumplimiento. Se hará efectiva la fianza de cumplimiento ante la institución afianzadora, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa alguno de los siguientes casos:

- a) Cuando se rescinda el contrato, por incumplimiento de las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".
- b) Cuando "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" subroge los derechos y obligaciones adquiridas mediante la firma del contrato, salvo el derecho de cobro siempre y cuando sea autorizado por parte de "LA COMISIÓN", con fundamento en lo establecido por el artículo 46, último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

De Calidad. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar por escrito una garantía de calidad contra fallas y/o vicios ocultos de los servicios proporcionados, la cual será aplicable durante la vigencia del contrato y hasta por seis (6) meses posteriores al término del servicio.

La garantía deberá establecer el procedimiento por medio del cual "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" reparará las partes que no funcionen de acuerdo con lo pactado en las especificaciones, lo anterior sin costo adicional.

De Vicios Ocultos. - "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" quedará obligado ante "LA COMISIÓN" a responder de los defectos, vicios ocultos y de calidad del servicio, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, de conformidad con lo establecido en el cardinal 53, párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

NOVENA. - CANCELACIÓN DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. Para la cancelación de la garantía de cumplimiento, será requisito indispensable contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones derivadas del presente contrato, misma que deberá ser expedida por parte del administrador del contrato, lo anterior con fundamento en el cardinal 81 fracción VIII del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" contará con un término de sesenta (60) días naturales, para realizar la solicitud de cancelación al Departamento de Contratos, de conformidad con el numeral C.4.9 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "LA COMISIÓN", quien será el área responsable de hacer la cancelación. Una vez transcurrido el término, "LA COMISIÓN" se deslinda de cualquier responsabilidad al respecto.

DÉCIMA. - VIGENCIA DEL CONTRATO. "LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de la formalización del mismo y concluirá una vez agotado el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas que en él se contienen, o hasta culminar con el ejercicio fiscal vigente.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
510002201





DÉCIMA PRIMERA. - MODIFICACIONES. El presente contrato durante su vigencia se podrá modificar de conformidad con lo establecido por el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 91 de su Reglamento.

En caso de este supuesto y con fundamento en el Artículo 39 fracción II inciso i) numeral 6 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá presentar el endoso a la fianza de cumplimiento.

DÉCIMA SEGUNDA. – PENALIZACIONES.

Convencional.

"LAS PARTES" acuerdan que en el caso que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** incurriera en mora en la entrega de la orden de trabajo objeto del presente contrato, específicamente se determinará la penalización del uno por ciento (1%) sobre el valor de las ODT's según los siguientes niveles de servicio que no haya sido entregada oportunamente por cada día natural de atraso, sin incluir I. V. A. y hasta el monto máximo de la garantía de cumplimiento, cantidad que será descontada del pago de la contraprestación correspondiente, de conformidad con el artículo 53 párrafo primero de la Ley de Adquisiciones.

Deductivas.

"LAS PARTES" acuerdan que en el caso de atraso en la prestación del servicio por parte de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, se determina que la penalización será del uno por ciento (1%) sobre el valor del incumplimiento parcial o deficiente, sin incluir el impuesto al valor agregado, tomando como referencia el volumen mensual mínimo del componente del servicio, por cada componente de atraso, hasta el monto máximo de la garantía de cumplimiento, cantidad que será descontada del pago de la contraprestación correspondiente, de conformidad con el artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones.

Todo servicio deberá entregarse en las fechas comprometidas de término en las Órdenes de Trabajo. Las fechas solo podrán variar derivado del "Control de Cambios", lo cual se hará constar por medio del documento con las reestimaciones correspondientes. **"LA COMISIÓN"** aplicará deductivas por día de atraso en el cumplimiento de fechas comprometidas de término de cada ODT, que sea por causas imputables a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

IDENTIFICADOR	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DEDUCTIVA APLICABLE
NS1	Tiempo de entrega de los servicios solicitados	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá concluir los trabajos solicitados en el tiempo comprometido de la ODT.	0.5 % sobre el costo de la ODT por cada día hábil de atraso.
NS2	Entrega de entregables comprometidos en la ODT de acuerdo con la fecha establecida.	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregar el 100% de los productos resultantes de la prestación del servicio, comprometido en la ODT.	0.5 % sobre el costo de la ODT por cada día hábil de atraso.
NS3	Presentación de candidatos propuestos para cubrir el personal especializado requerido por el Departamento de Análisis y Sistemas	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar los candidatos para cubrir el personal especializado solicitado por el área requirente de "LA COMISIÓN" en un máximo de ocho (8) días hábiles	1 % sobre el importe del perfil especializado requerido calculado con base en las unidades de contraprestación de un mes de servicio por día hábil de atraso. La fórmula aplicable es: (Total de Unidades x Mes según el perfil requerido * costo de contraprestación de unidades) * 1% * número de días hábiles de atraso.
NS4	Incorporación del personal especializado autorizado por el Departamento de Análisis y Sistemas.	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá incorporar el personal especializado autorizado por "LA COMISIÓN" , en un máximo de diez (10) días hábiles, una vez autorizado por el Departamento de Análisis y Sistemas.	1 % sobre el importe del perfil especializado requerido calculado con base en las unidades de contraprestación de un mes de servicio por día hábil de atraso. La fórmula aplicable es: (Total de Unidades x Mes según el perfil requerido * costo de contraprestación de unidades) * 1% * número de días hábiles de atraso.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





NS5	Entrega de reportes mensuales	Entrega de los reportes mensuales: reporte Mensual de Órdenes de Trabajo y Reporte mensual de Servicios Devengados, diez (10) días hábiles, posteriores al mes calendario inmediato anterior.	1 al millar por día hábil de retraso, calculado sobre el importe de servicios devengados del mes calendario en que se incurrió el retraso.
-----	-------------------------------	---	--

Si "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" no ha implementado el modelo del servicio al cien por ciento (100%), mencionado en el Anexo Único y a entera satisfacción de "LA COMISIÓN", en un término de los primeros diez (10) días hábiles posteriores al día nueve (9) de marzo de dos mil veintiuno, se aplicará una pena deductiva a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" por una cantidad del 1% por cada día hábil de atraso de la entrega y prestación del servicio sobre el monto total máximo del contrato. En caso de que el atraso sobrepase los diez (10) días naturales, será motivo de rescisión de contrato.

Las penas deductivas en las que incurra "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán determinadas y notificadas por escrito por el "Supervisor del Servicio", a más tardar al día hábil siguiente de haber sido contraídas, mismas que se aplicarán a través de notas de crédito expedidas por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", indicando en la nota de crédito, los datos fiscales de la factura que afectará con dicha nota.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente a los descuentos o penas convencionales que se deban aplicar sobre el pago de la factura de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", mismos que serán aplicados en el finiquito correspondiente, conforme al artículo 98 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA TERCERA. - SANCIONES Y RESTRICCIONES.

Sanciones. - "LA COMISIÓN" notificará a la Secretaría de la Función Pública del incumplimiento descrito en el artículo 59, así como los supuestos consagrados en el cardinal 60 de la fracción I a la VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la fecha en que se tenga conocimiento de alguna infracción, remitiendo la documentación comprobatoria de los hechos presumiblemente constitutivos de la infracción de conformidad con el cardinal 60 penúltimo párrafo de la Ley de marras, para que se apliquen las sanciones establecidas a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" que se ubique en alguno de los supuestos mencionados de conformidad con el Título Quinto, De las Infracciones y Sanciones, Capítulo Único de su Reglamento.

Restricciones. - "LA COMISIÓN" se abstendrá de recibir proposiciones o adjudicar contrato alguno de conformidad con los supuestos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El plazo durante el que no se podrán recibir propuestas de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" o formalizar contratos con las personas físicas o morales a quienes se les haya rescindido administrativamente más de un (01) contrato formalizado dentro del lapso de dos (02) años calendario, contados a partir de la notificación de la primera rescisión, el cual no podrá ser superior a dos (02) años calendario contados a partir de la primer rescisión del segundo contrato, de conformidad con el artículo 50 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA CUARTA. - RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. Con apego al artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 98, párrafo primero y segundo y 99 del Reglamento de la Ley de marras, "LA COMISIÓN" podrá rescindir administrativamente el contrato sin que por ello incurra en responsabilidad, en los siguientes casos que se enumeran de manera enunciativa, más no limitativa:

- a) Cuando subrogue el presente contrato.
- b) Cuando incumpla cualquiera de las condiciones contraídas en el presente contrato.
- c) Por suspensión injustificada de la prestación del servicio.
- d) Por presentar información apócrifa
- e) Cuando incumpla con la obligación de la prestación del Servicio en el plazo establecido en el contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 95 segundo párrafo de su Reglamento.
- f) Cuando no presente en tiempo y forma la fianza de cumplimiento.
- g) En general cualquier incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato o cualquiera que se establezca como causal de rescisión en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el Reglamento de la Ley de marras.
- h) En caso de que se agote el monto de la fianza de cumplimiento.
- i) Cuando no presente entiendo y forma el documento correspondiente, vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relativo a la opinión del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, así como la Opinión de Cumplimiento Positiva de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social vigente expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social y la Opinión de Cumplimiento Positiva de Obligaciones en materia de aportaciones patronales ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

A



Signature



DÉCIMA QUINTA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. "LA COMISIÓN" podrá dar por terminado el contrato en forma anticipada, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, en este supuesto "LA COMISIÓN" pagará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 134 párrafo tercero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de conformidad con el cardinal 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 102 primero y segundo párrafo y fracción I del referido cardinal del Reglamento y 10 fracción V del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2021.

DÉCIMA SEXTA. - SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS. "LA COMISIÓN" podrá suspender la Prestación de servicio de conformidad con el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 fracción II de su Reglamento.

DÉCIMA SÉPTIMA. - Para todo lo no establecido en el presente contrato, será regulado de conformidad con lo estipulado en la Convocatoria, sus anexos y la Junta de Aclaraciones y sus anexos de la Licitación Pública Electrónica Nacional Número LA-011L6J001-E12-2021, en caso de discrepancia con el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en las primeras, de conformidad con la normatividad vigente aplicable.

DÉCIMA OCTAVA. - RELACIONES LABORALES. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" como patrón del personal que ocupe con motivo de la Prestación de servicio de objeto de este contrato, conviene expresamente en que es único responsable de las obligaciones laborales y de seguridad social que surjan de las relaciones existentes con su personal, tales como salarios, indemnizaciones y riesgos profesionales o de cualquier otra obligación o por la Prestación de servicio de que derive de las citadas actividades según sea el caso, y también será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, siendo enunciativas, más no limitativas.

Consecuentemente en ningún caso y por ningún concepto podrá considerarse a "LA COMISIÓN" como patrón directo o sustituto del personal de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", por lo que éste asume cualquier tipo de responsabilidad que con motivo de la Prestación de servicio de objeto de este contrato pudiera derivarse de su relación laboral con el personal que los ejecuta, relevando de toda responsabilidad obrero-patronal a "LA COMISIÓN"; en tal virtud "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se hace responsable de todas las reclamaciones individuales o colectivas que por cualquier razón puedan presentar sus trabajadores, así como las sanciones que pudieran imponerles las autoridades administrativas o judiciales del trabajo, sacando a "LA COMISIÓN" en paz y a salvo frente a toda reclamación, demanda, litigio o sanción que su personal o cualquier autoridad pretendiese fincar o entablar en su perjuicio a consecuencia de la citada relación laboral.

DÉCIMA NOVENA. - CONFIDENCIALIDAD. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se abstendrá de divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o cualquier otra forma, elementos informativos que haya obtenido o que sean resultado de su relación con "LA COMISIÓN" de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública su Reglamento, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables a la materia.

VIGÉSIMA. – CONTRAVENCIÓN. "LAS PARTES" convienen en que el embargo de créditos, suspensión de pagos, quiebra o huelga no libera a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" del cumplimiento de sus obligaciones con "LA COMISIÓN".

VIGÉSIMA PRIMERA. - CONCILIACIÓN. En caso de desavenencias entre "LAS PARTES" derivadas del cumplimiento del presente contrato, éstas podrán iniciar el procedimiento de conciliación previsto el Título Sexto, Capítulo Segundo en lo atinente al Procedimiento de Conciliación del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - LEGISLACIÓN APLICABLE. Todo lo no expresamente estipulado en este contrato será regulado supletoriamente, por el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, de conformidad con el cardinal 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los ordenamientos que por razón de la materia le sean aplicables.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





VIGÉSIMA TERCERA. - JURISDICCIÓN. Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad de México y renuncian al fuero que por razón de domicilio presente o futuro les pudiera corresponder.

El presente contrato se celebra y firma en tres tantos, en la Ciudad de México, el día veintidós (22) de marzo de dos mil veintiuno (2021).

**POR "LA COMISIÓN"
EL APODERADO LEGAL**

LIC. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA

**POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"
EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA
CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V.**

LIC. JOSÉ ÁNGEL REYES LEYVA

**POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"
COMO RESPONSABLE SOLIDARIO
EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA
OMNISYS, S.A. DE C.V.**

C. SAÚL ANAYA DURÁN

**POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"
REPRESENTANTE EN COMÚN**

LIC. JOSÉ ÁNGEL REYES LEYVA





ANEXO ÚNICO

1 SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO (FÁBRICA DE SOFTWARE) PARA LOS APLICATIVOS Y PORTALES INSTITUCIONALES EXISTENTES, ASÍ COMO DE LOS NUEVOS APLICATIVOS Y PORTALES QUE REQUIERA "LA COMISIÓN"

I. ALCANCE DEL SERVICIO

Contar con el "Servicio Integral de Soporte Desarrollo y mantenimiento tecnológico (Fábrica de Software) para los Aplicativos y Portales Institucionales Existentes, así como de los nuevos Aplicativos y Portales que requiera "LA COMISIÓN" abarca la administración, operación, desarrollo, mantenimiento, soporte técnico y mejora continua de aplicaciones de "LA COMISIÓN".

Cubrir los requerimientos, mismos que se derivan de las necesidades de "LA COMISIÓN", las cuales están enfocadas en la administración, operación, desarrollo, mantenimiento, soporte técnico y mejora continua de aplicaciones de "LA COMISIÓN", con el objetivo final de cumplir con la normatividad vigente al respecto, y de proveer más y mejores servicios a "LA COMISIÓN" y a los empleados de esta, además de asegurar al Sistema de Selección de Libros de Texto Gratuitos (SSLTG), cuyo objetivo es la participación y selección que realicen de manera única y personal los Docentes, de los libros de texto contenidos en el Catálogo que ofertan las Editoriales para cada asignatura.

2 DESCRIPCIÓN

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá tener experiencia en el proceso de desarrollo e ingeniería de software, y deberá proporcionar el acompañamiento necesario a el Departamento de Análisis y Sistemas para el correcto seguimiento con base en estos modelos y estándares.

Previo al inicio del servicio, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá designar para la prestación de los servicios a un "Administrador del Servicio", quien a partir de la fecha de inicio del servicio fungirá como representante de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", y tendrá la responsabilidad general de administrar y coordinar el cumplimiento de las obligaciones de conformidad con el contrato y quedará facultado para actuar por y en nombre de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" respecto a todo asunto relacionado con la operación del contrato; también será encargado de vigilar y supervisar, así como de la validación y autorización de los entregables correspondientes, para efectos de pago.

El Departamento de Análisis y Sistemas nombrará al "Supervisor del Contrato", para el seguimiento de la gestión del contrato y la resolución de aspectos relacionados con la operación de este, así como la toma de decisiones y acciones encaminadas al logro de metas, objetivos y estrategias de "LA COMISIÓN", documentados mediante oficios, minutas, notas, correos, comunicados y/o cualquier otro documento.

La información que entregue "LA COMISIÓN" a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y la que se haya generado durante el proceso licitatorio, así como la que surja durante la vigencia del contrato, tendrá el carácter de confidencial, para lo cual "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregar una Carta de Confidencialidad firmada por su representante legal, en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá contar con el personal suficiente y capaz para la prestación del servicio.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá en todo momento apearse estrictamente a las políticas de seguridad y políticas generales relativas a los servicios institucionales de tecnologías de información y comunicaciones.

Adicionalmente a la información generada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", éste deberá adoptar todos los procesos, normatividad, documentación, políticas y lineamientos utilizados por el Departamento de Análisis y Sistemas en referencia al "Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Seguridad Informática" (MAAGTICS) u otra normatividad aplicable, durante la vigencia del contrato.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá especificar y describir la metodología técnica que utilizará para atender los servicios requeridos en las "Órdenes de Trabajo", en adelante ODT's. Del mismo modo, deberá especificar en su propuesta, el proceso operativo mediante el cual prestará el servicio solicitado, desde la generación de la ODT hasta la entrega final de la misma.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201





3 ARQUITECTURA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO (FÁBRICA DE SOFTWARE) PARA LOS APPLICATIVOS Y PORTALES INSTITUCIONALES EXISTENTES, ASÍ COMO DE LOS NUEVOS APLICATIVOS Y PORTALES QUE REQUIERA "LA COMISIÓN"

3.1 Órdenes de Trabajo (ODT)

Para la ejecución de los servicios requeridos por "LA COMISIÓN" se generarán ODT, las cuales contendrán los servicios entorno a **Unidades Fijas por Mes**, en adelante UFM.

3.2 Organización

Para los servicios por UFM, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá mantener la capacidad fija establecida en la ODT independiente de los horarios y días hábiles e inhábiles del mes, asegurando una capacidad constante para atender los requerimientos y niveles de servicios requeridos por "LA COMISIÓN".

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" podrá brindar servicios para los horarios extendidos y de cobertura completa, lo hará de tal forma que exista continuidad en el servicio.

3.3 Ambientes

"LA COMISIÓN" proporcionará los ambientes de desarrollo, pruebas unitarias, integrales y de aceptación, calidad y producción, requeridos para cada uno de los aplicativos incluidos en el alcance del Servicio Integral de Soporte Desarrollo y mantenimiento tecnológico (Fábrica de Software) para los Aplicativos y Portales Institucionales Existentes, así como de los nuevos Aplicativos y Portales que requiera "LA COMISIÓN". Asimismo, facilitará las áreas que se requieran para la prestación de los servicios. Estos ambientes serán gestionados y administrados por el Departamento de Análisis y Sistemas.

Previo a la salida a producción de un aplicativo, es necesario contar con la autorización del "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas.

4 MODELO DEL SERVICIO

El Modelo de Servicio contempla la ejecución de los trabajos solicitados por el Departamento de Análisis y Sistemas, a través de ODT's de acuerdo con las prioridades y requerimientos establecidos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

El modelo del servicio ofertado adoptará y desarrollará estándares abiertos que permitan la aplicación de interoperabilidad, escalabilidad, sostenibilidad, estabilidad, así como flexibilidad ante la evolución tecnológica.

Se requiere que el "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" cuente con un software propio patentado que permita implementar un mecanismo de control y gestión que avale la entrega de los servicios en tiempo, así como generar documentos para la transparencia en la asignación, seguimiento, atención, cumplimiento y firmado electrónico de los requerimientos de las ODT's, sin que "LA COMISIÓN" recurra en costos extras.

Con base en el alcance acordado, para el desarrollo de nuevos aplicativos, el servicio incluirá el análisis y diseño detallado que se vaya a desarrollar, considerando por lo menos:

- Requerimientos del negocio,
- Requerimientos de seguridad de la información,
- Privacidad y protección de datos personales,
- Casos de uso
- Matriz de trazabilidad
- Protocolos de pruebas
- Modelo de tres capas: de datos, de negocio y de presentación.
- Construcción modular, basados en una Arquitectura Orientada a Servicios, con el objeto de generar aplicaciones reutilizables e interoperables.

Handwritten signature

4.1 Descripción general de los componentes de servicio

Los servicios contemplados en el modelo de servicios se relacionan a continuación:

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Handwritten signature





Servicio de Gestión de Proyectos: El servicio de Gestión de Proyectos, contempla las actividades necesarias para realizar la definición de planes de trabajo y establecimiento de la organización requerida para la ejecución de las ODT's, definiendo los requerimientos generales, alcances, y estimación del tamaño del trabajo a realizar, duración y costos.

Este servicio incluye actividades de gestión, supervisión, seguimiento y/o documentación de las actividades a realizar para atender las ODT's.

Servicio de Análisis y diseño: El servicio de Análisis y Diseño considera la definición y análisis de requerimientos, con el fin de identificar la cantidad de requerimientos y en su caso puntos funcionales o componentes que deberán ser configurados para que puedan ser implementados en una solución. El diseño de la aplicación consiste en definir y diseñar una solución específica para los requerimientos identificados para el proyecto, definidos en las especificaciones de requerimientos funcionales y no-funcionales.

Este servicio incluye todas las actividades, que ayudan a transformar los requisitos requeridos en implementación. Los requisitos especifican la previsión operativa o no operativa del software. La especificación de requisitos se da en documentos con un lenguaje humano comprensible, con el que el ordenador no tiene ninguna relación.

Servicio de Construcción: El Servicio de Construcción consiste en las actividades relacionadas con la codificación de piezas de software o configuración de componentes existentes, pudiendo involucrar la ejecución de pruebas unitarias, pruebas funcionales (prueba local del desarrollo), así como el scripting de dichas pruebas, utilizando como base la información y productos de las fases previas. La codificación se puede realizar en sistemas desarrollados internamente (p. ej. legados), adaptaciones/personalización a productos comerciales a través de configuraciones o personalización de estos.

Servicio de Pruebas: El Servicio de Pruebas consiste en la dinámica de la verificación del comportamiento de un programa sobre un conjunto finito de casos de prueba, debidamente seleccionados a partir del dominio de ejecución que usualmente es infinito, en relación con el comportamiento esperado. En general, son una serie de actividades que se realizan con el propósito de encontrar los posibles fallos de implementación, calidad o usabilidad de un sistema; probando el comportamiento de este. Algunos tipos de pruebas son: pruebas unitarias, de componentes, de integración, de sistema, de humo, alpha, beta, de aceptación, de regresión, de compatibilidad, de seguridad, de Stress, de usabilidad, de rendimiento, de internacionalización y localización, de escalabilidad, de mantenibilidad, de inestabilidad y de portabilidad.

Servicio de Arquitectura Técnica de Aplicaciones: El Servicio de Arquitectura Técnica de Aplicaciones tiene como objetivo el diseño y/o la implementación de un conjunto de componentes tecnológicos informáticos con el fin de establecer un marco de referencia para normar o facilitar el desarrollo o implantación de un aplicativo o herramienta y su puesta en el ambiente productivo. Los servicios de arquitectura pueden comprender alguna de las actividades tales como la selección de plataforma para nuevas aplicaciones, el diseño de arquitectura de aplicaciones, el desarrollo de Pruebas de concepto (POCs) o iniciativas de innovación o evolución tecnológica, implementaciones de referencia o desarrollo de componentes comunes y/o cuya complejidad requiera una especialización avanzada.

Arquitectura Técnica de Datos: El Servicio de Arquitectura Técnica de Datos tiene como objetivo diseñar y gestionar las estructuras de datos operacionales y/o de toma de decisiones, realizando actividades de diseño de modelado de datos, carga de información, perfilamiento de datos, limpiezas de datos y cualquier otra actividad relacionada con la disponibilidad, integridad y seguridad de estos.

Servicio de Transferencia de Aplicaciones: Es el proceso en el que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" realizará las actividades necesarias de transición de las aplicaciones existentes o nuevos desarrollos, para ser atendidos en una modalidad de Mantenimiento y Soporte. Las actividades contemplan la transferencia de conocimiento a el Departamento de Análisis y Sistemas, acompañamiento y cualquier otra actividad requerida para su correcta puesta en producción y liberación.

Servicio de Soporte a la Operación y Atención de Incidentes y Problemas: Servicio de Soporte, Atención de Incidentes y Problemas que se presentan durante la operación de los aplicativos, los cuales pueden estar asociados a fallas en la operación, cambios, y/o factores del ambiente donde reside el aplicativo, así como peticiones de modificaciones, extracción y carga de datos u otras actividades que faciliten la operación de las aplicaciones. Cabe mencionar que las fallas imputables a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" no generan costo y entran dentro de la garantía a la aplicación.

Servicio de Mantenimiento y Mejoras Menores: Consiste en el diagnóstico, evaluación y determinación de cambios, así como la ejecución de las modificaciones en el código fuente o configuraciones de las aplicaciones en producción, carga de datos, cuya dimensión es menor o igual a 160 UFM, como pueden ser entre otros: cambios regulatorios, mantenimientos evolutivos, mantenimientos adaptativos, incremento de funcionalidad, modificaciones masivas a datos o modificaciones a parámetros o inicialización de servicios de usuarios.

Servicio de Soporte y Asistencia Técnica de Primer Nivel: Dar soporte y asistencia técnica de primer contacto a los usuarios internos y externos que utilizan los aplicativos de "LA COMISIÓN", solicitados mediante llamada telefónica, correo electrónico o asistencia presencial.

Servicio de Gestión de liberaciones y Administración de la Configuración: El Servicio de Gestión de Liberaciones consiste en realizar la liberación de documentación y software para la implementación del código generado (del Aplicativo desarrollado o de los componentes modificados), en los ambientes definidos por el Departamento de Análisis y Sistemas. El Servicio de Administración de la Configuración, CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.

510002201





mantiene la identificación de los entregables de los componentes de software generados en diversos puntos del tiempo, lo anterior tiene la finalidad de controlar los cambios, mantener la integridad y la rastreabilidad de la configuración durante el ciclo de vida del aplicativo.

Servicio de Gestión del Servicio Integral de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicativos (Fábrica de Software): Este servicio consiste en actividades relacionadas con la integración de la documentación y entregables del servicio, gestión de versiones de documentos, gestión de autorizaciones y validación de documentos.

Servicios Especializados: Servicios adicionales solicitados por el Departamento de Análisis y Sistemas que serán atendidos mediante la asignación de personal especializado, tales como: documentadores, desarrolladores, técnicos de soporte, analistas de negocio y procesos, especialistas en aplicaciones comerciales, diseñadores web, consultores de Ti con certificaciones descritas en el presente anexo.

Marco Documental aplicable: Se refiere al conjunto de documentos que serán generados en la prestación del "Servicio Integral de Soporte Desarrollo y mantenimiento tecnológico (Fábrica de Software) para los Aplicativos y Portales Institucionales Existentes, así como de los nuevos Aplicativos y Portales que requiera "LA COMISIÓN", los cuales se encuentran detallados dentro del apartado de "Entregables" de cada servicio. Se deben establecer las entradas y salidas para cada servicio en cualquiera de las tecnologías listadas en el Marco Tecnológico de referencia, así como la documentación mínima que se generará para el mantenimiento y soporte de las aplicaciones con documentación incompleta u obsoleta.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" generará o actualizará, según sea el caso, la documentación de los sistemas utilizando el Marco Documental aplicable a MAAGTICSI en su versión vigente, y podrá proponer guías de ajuste para actualizarlo de acuerdo con los cambios tecnológicos que así lo requieran o mejoras a los artefactos y/o los criterios de aceptación.

Las mejoras a los artefactos generados en cada etapa no demeritan el entregable recibido en su versión previa, sino que la complementa o perfecciona conforme la evolución del proceso de desarrollo de software.

4.2 Marco Tecnológico de Referencia

Los Marcos Tecnológicos de Referencia (General y Específicos) son el conjunto de software y hardware definido por el Departamento de Análisis y Sistemas con base en sus dominios tecnológicos actuales y futuros, para normar el comportamiento y evolución de la infraestructura tecnológica, con el fin de dirigir las soluciones tecnológicas del "Servicio Integral de Soporte Desarrollo y mantenimiento tecnológico (Fábrica de Software) para los Aplicativos y Portales Institucionales Existentes, así como de los nuevos Aplicativos y Portales que requiera "LA COMISIÓN", así como de productos comerciales a ser incorporados dentro de la Arquitectura Tecnológica de "LA COMISIÓN", encaminada a garantizar la continuidad de la operación.

4.3 Métricas

Para la ejecución del servicio, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" será responsable de reportar al menos lo siguiente, a través del "Reporte Mensual de Órdenes de Trabajo" y del "Reporte Mensual de Servicios Devengados":

1. Número de ODT's ejecutadas en un mes
2. Número de ODT's terminadas en tiempo de acuerdo con la fecha de la orden planeada de terminación.
3. UFM Consumidas por tipo de servicio.
4. Acumulación de requerimientos por atender

5 MODELO DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Todos los servicios serán ejecutados y controlados a partir de ODT's, las cuales serán el único instrumento mediante el cual el Departamento de Análisis y Sistemas establecerá sus requerimientos, alcances, entregables y aspectos de gestión y administración.

Las ODT's contendrán uno o varios servicios y las UFM a consumir para su atención, las cuales serán propuestas por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", en función de las estimaciones de tiempo y unidades de contraprestación.

El formato de la ODT a utilizar será proporcionado por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" al inicio del servicio y podrá ser modificado durante la prestación del servicio previo acuerdo con el Departamento de Análisis y Sistemas, documentando dicho acuerdo, mismo que deberá contar con las firmas del "Administrador del Servicio" por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y del "Supervisor del Contrato" por parte del Departamento de Análisis y Sistemas.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar en su propuesta el mecanismo del flujo de trabajo con el software que empleará para la transparencia en la asignación, seguimiento, atención y cumplimiento a los requerimientos de las ODT's, así mismo deberá anexar el certificado de propiedad intelectual obtenido en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

5.1 Generación de las Órdenes de Trabajo (ODT)

Una ODT representa la formalización de una solicitud o requerimiento del Departamento de Análisis y Sistemas, que puede derivar en la prestación de uno o varios servicios del "Servicio Integral de Soporte Desarrollo y mantenimiento tecnológico (Fábrica de Software) para los Aplicativos y Portales Institucionales Existentes, así como de los nuevos Aplicativos y Portales que requiera "LA COMISIÓN".

Las ODT's podrán ser establecidas conforme a las etapas del proyecto y los entregables definidos como parte del alcance de la ODT.

La ODT, será el instrumento de solicitud único para el "Servicio Integral de Soporte Desarrollo y mantenimiento tecnológico (Fábrica de Software) para los Aplicativos y Portales Institucionales Existentes, así como de los nuevos Aplicativos y Portales que requiera "LA COMISIÓN", de definición de alcance, tiempos de atención y entregables requeridos y aprobados para la solicitud por parte del Departamento de Análisis y Sistemas.

Para todas las ODT's se aplicarán los mecanismos de estimación del tipo UFM:

Órdenes de trabajo para unidades fijas por mes (UFM): se deberá indicar el número de unidades requeridas y el periodo de asignación.

Tendrán como entregables la bitácora de actividades y los documentos o entregables que se soliciten en dicha ODT, debidamente firmados por el técnico que ejecutó el servicio y por la persona que designe el "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas, quien será responsable de validar dichas actividades. Para el caso de componentes que por su constitución no sea aplicable este modelo, se aplicará el mecanismo de estimación que establezca el Departamento de Análisis y Sistemas.

5.2 Autorización de Órdenes de Trabajo

El Departamento de Análisis y Sistemas por medio de la persona que designe el "Supervisor del Contrato", será responsable de supervisar y dar el visto bueno a las ODT's, acorde a lo requerido y de acuerdo con la propuesta de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

El "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas, será responsable de firmar de autorización las ODT's, para que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" dé inicio a los servicios requeridos.

El software de propiedad intelectual que proponga "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá de generar la autorización de las ODT's con firma electrónica (e.firma) con el fin de avalar la autorización.

Recepción de Órdenes de Trabajo Autorizadas

El "Administrador del Servicio" por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá notificar a el Departamento de Análisis y Sistemas los nombres de la(s) persona(s) responsable(s) para recibir las ODT's previamente autorizadas por el "Supervisor del Contrato", a excepción de los servicios que se deriven del servicio de "Atención de Incidentes y Problemas", cuya atención se realizará de forma inmediata.

5.3 Ejecución de Órdenes de Trabajo (Control de Cambios)

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" sólo podrá dar inicio a las actividades de ejecución de ODT's previamente autorizadas por el "Supervisor de Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas.

Las ODT's podrán ser susceptibles de cambios de alcance, supuestos, planes y/o condiciones bajo las cuales se hayan autorizado originalmente. Para tal efecto, estos cambios deberán ajustarse a un "Control de Cambios" (para la ODT) en el que se señalen los impactos en calendario y UFM; donde será necesario contar con las aprobaciones del "Administrador del Servicio" por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y por el "Supervisor del Contrato" por parte del Departamento de Análisis y Sistemas

5.4 Recepción de Servicios y Entregables Comprometidos en las Órdenes de Trabajo

El "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas, será el responsable de coordinar, supervisar y administrar las actividades relacionadas a la calidad de los servicios proporcionados por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", recibiendo los servicios a entera satisfacción y validará los entregables comprometidos en las ODT's, a través del software de propiedad intelectual que proponga "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá de generar la recepción de las ODT's con firma electrónica (e.firma) con el fin de avalar la entrega de





los servicios brindados en tiempo y forma, con la relación de entregables que correspondan, para lo anterior se deberá de generar los permisos de acceso al supervisor del contrato.

5.5 Aprobación de los Servicios Asociados a las Órdenes de Trabajo

Mensualmente "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" generará un "Reporte Mensual de Órdenes de Trabajo" que incluya el estatus (cerrada, en proceso, cancelada o suspendida); así como un "Reporte Mensual de Servicios Devengados", mismos que deberán ser integrados y verificados por el personal que designe el "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas.

El "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas, será la persona facultada para aprobar el "Reporte Mensual de Servicios Devengados"; dicho reporte será utilizado como base para el cálculo del monto a pagar. Los entregables resultantes de las ODT's serán aprobados por el "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles posteriores a la entrega del "Reporte Mensual de Servicios Devengados" realizado por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

La aprobación del "Reporte Mensual de Órdenes de Trabajo" y del "Reporte Mensual de Servicios Devengados" se realizará mediante firma autógrafa por parte del "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas.

5.6 Volumetría de los componentes de servicio

Los servicios descritos en la presente convocatoria se llevarán a cabo bajo un contrato abierto, que será adjudicado como partida única a un solo "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", con base en un precio unitario por Unidades Fijas por Mes (UFM), de acuerdo con la siguiente tabla:

Componente del Servicio	UFM Mínimo	UFM Máximo
Gestión de Proyecto	65	130
Análisis y Diseño	130	260
Construcción	260	600
Pruebas	65	130
Arquitectura Técnica de Aplicaciones	49	90
Arquitectura Técnica de Datos	49	90
Transferencia de Aplicaciones	30	65
Soporte a la Operación y Atención de Incidentes y Problemas	30	240
Mantenimiento y mejoras menores	95	160
Servicios de soporte y asistencia técnica de primer nivel	54	90
Gestión de liberaciones y configuraciones	22	40
Gestión del Servicio Integral de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicativos	65	130
Servicio Especializado	15	60

[Handwritten signature]

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>

[Handwritten signature]





El volumen de UFM descritos en esta tabla es de carácter indicativo para efectos de que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" pueda realizar una planeación inicial de recursos y la estimación del precio unitario, sin embargo, el número y tipo de unidades a consumir estará en función de los requerimientos del Departamento de Análisis y Sistemas y de la disponibilidad presupuestal, pudiendo requerirse bajo demanda en cantidades diferentes a las expresadas en este cuadro.

El servicio será devengado bajo demanda.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá contar con la capacidad y disponibilidad, tanto de personas como de herramientas, para prestar los servicios requeridos por "LA COMISIÓN", bajo el esquema 5x8, en días hábiles.

5.7 Niveles de Servicio

Todo servicio deberá entregarse en las fechas comprometidas de término de las ODT's. Las fechas solo podrán variar derivado de un "Control de Cambios" aprobado por el "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas, lo cual se hará constar por medio de un documento que especifique el cambio y las reestimaciones correspondientes.

5.8 Capacitación

Durante la vigencia del contrato deberá capacitar al personal que especifique el "Supervisor del Contrato" de "LA COMISIÓN", referente a las tecnologías y arquitectura de las aplicaciones empresariales desarrolladas para "LA COMISIÓN" en sus mejoras, mantenimientos y nuevas soluciones para el mejor entendimiento y supervisión del personal, sin costo adicional para "LA COMISIÓN".

6 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

6.1 GESTIÓN DE PROYECTOS

6.1.1 DEFINICIÓN

El servicio de Gestión de Proyectos contempla las actividades necesarias para realizar la definición de planes de trabajo y establecimiento de la organización requerida para la ejecución de las Órdenes de Trabajo, definiendo los requerimientos generales, alcances, y estimación del tamaño del trabajo a realizar, duración y costos.

La Gestión de Proyectos implica actividades de gestión, supervisión, seguimiento y/o documentación de las actividades a realizar para atender las Órdenes de Trabajo.

6.1.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

Para la Gestión de Proyectos podrá ser necesario contar con la participación del "Administrador del Servicio" de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", así como del personal del Departamento de Análisis y Sistemas que el "Supervisor del Contrato" designe, así como contar con definiciones y acuerdos por parte de las áreas correspondientes.

6.1.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Gestionar la definición, autorización de los requerimientos por parte de las áreas usuarias (administradores del servicio).	R		Documentación de la fase de inicio de los proyectos, según aplique. ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
Llevar a cabo las estimaciones de tiempo y unidades de contraprestación.		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
Generar la propuesta de Plan de Trabajo.		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
Verificar Planes de Trabajo y Estimaciones.	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique y/o ODT con Controles de Cambio.

Handwritten signature

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>

Handwritten signature





Autorizar el Plan de Trabajo, Presupuesto y los Controles de Cambios.	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
Generar las ODT correspondientes al Plan de Trabajo y estimaciones autorizadas.		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
Autorizar las ODT	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
Gestión de la ejecución de la ODT		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
Gestión de control de cambios de la ODT.		R	ODT con Control de Cambios y sus anexos correspondientes, según aplique.
Reportar los avances en la ejecución de la ODT.		R	Reporte Mensual de ODT
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

R= Responsable

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.

6.1.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa.

Los entregables comprometidos por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

ENTREGABLES
a) Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones
b) Formato de Requerimiento
c) Acta de constitución del proyecto
d) Plan de Desarrollo del proyecto
e) Plan de Trabajo
f) Presentación de arranque del proyecto
g) Documento de lecciones aprendidas
h) Acta aceptación entregables.
i) Acta de cierre de proyecto
j) Cuestionario de retroalimentación
k) Paquete de entregables de la solución tecnológica
l) Minutas de reuniones
m) Plan de trabajo de una ODT
n) Reporte del portafolio de proyectos

6.2 ANÁLISIS Y DISEÑO

6.2.1 DEFINICIÓN

El servicio de Análisis y Diseño considera los servicios relacionados con las siguientes tareas:

Definición de Requerimientos es el proceso por medio del cual las necesidades del usuario son trasladadas a una especificación general de las actividades que un sistema debe soportar.

Análisis de Requerimientos lleva a cabo la revisión de los requerimientos y sus especificaciones para determinar que estén completos, determinar su viabilidad, clarificar y ampliar los requerimientos.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
510002201



Handwritten signature

Handwritten signature



A partir de estas actividades es posible identificar la cantidad de requerimientos y en su caso puntos funcionales o componentes que deberán ser configurados para que puedan ser implementados en una solución.

El diseño de la aplicación consiste en definir y diseñar una solución específica para los requerimientos identificados para el proyecto, definidos en las especificaciones de requerimientos funcionales y no-funcionales.

Dependiendo de la tecnología involucrada, el tamaño y complejidad de la solución a modelar, las actividades de diseño pueden implicar un diseño detallado de componentes tecnológicos y sus interacciones o un diseño básico de los elementos gráficos o componentes a configurar para la implementación.

El Departamento de Análisis y Sistemas determinará mediante la ODT, el alcance de los servicios de análisis y diseño que requiere se lleven a cabo.

6.2.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

Para las actividades de análisis y diseño podrá ser necesario contar con la participación de personal del Departamento de Análisis y Sistemas, así como contar con definiciones y acuerdos por parte de las áreas correspondientes, así como información detallada de requerimientos, mapeo de procesos y/o documentación operativa y normativa.

Según sea necesario, el "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" solicitará la información requerida a el Departamento de Análisis y Sistemas, de acuerdo con el alcance específico de la ODT por atender.

6.2.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Gestionar la participación del usuario y obtención de información	R		Listas de asuntos y acuerdos.
Analizar la definición y autorización de los requerimientos por parte de las áreas usuarias	R		Documentación de la fase de inicio de los proyectos, según aplique.
Documentar y gestionar los requerimientos		R	Documentación de la fase de inicio de los proyectos, según aplique.
Generación y estimación de Ordenes de Trabajo		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Autorizar las Órdenes de Trabajo	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Diseñar funcional y/o técnica-mente las aplicaciones		R	Entregables de la ODT
Diseñar la interfaz de usuario y usabilidad de las aplicaciones		R	Entregables de la ODT
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

R= Responsable

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.





6.2.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

ENTREGABLES	
a)	Especificación de casos de uso
b)	Matriz de trazabilidad
c)	Documento de diseño
d)	Reporte de integración
e)	Especificaciones de reglas de negocio.
f)	Protocolos de Prueba.
g)	Diccionario de Datos

6.3 CONSTRUCCIÓN

6.3.1 DEFINICIÓN

El Servicio de Construcción consiste en las actividades relacionadas con la codificación de piezas de software o configuración de componentes nuevos o existentes, pudiendo involucrar la ejecución de pruebas unitarias, pruebas funcionales (prueba local del desarrollo), así como el scripting de dichas pruebas, utilizando como base la información y productos de las fases previas. La codificación se puede realizar en sistemas desarrollados internamente (p. ej. legados), adaptaciones/personalización a productos comerciales a través de configuraciones o personalización de estos.

6.3.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

Para la ejecución de las actividades de construcción puede ser necesario contar previamente con los productos de análisis y diseño en su caso con la definición del requerimiento.

6.3.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Gestionar los repositorios de activos de software desarrollados		R	Repositorios de trabajo
Generación y estimación de ODT		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Autorizar las ODT	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Codificar el software o realizar las configuraciones en componentes		R	Entregables de la ODT
Integrar los componentes de software de la solución		R	Entregables de la ODT
Gestionar y llevar a cabo el proceso de liberación de la ODT (Pruebas, aseguramiento de la calidad y puesta en producción).		R	Entregables de la ODT
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

R= Responsable

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





6.3.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

ENTREGABLES
a) Reporte de revisión de componentes
b) Documento de registro de pruebas unitarias
c) Manual técnico de la solución tecnológica
d) Componentes de software codificados y probados unitariamente.
e) Diccionario de datos actualizado
f) Código fuente o configuraciones en herramientas

6.4 PRUEBAS

6.4.1 DEFINICIÓN

El Servicio de Pruebas consiste en la validación de la funcionalidad desarrollada o configurada en una solución tecnológica. Pudiendo ser pruebas integrales, de desempeño, de regresión o de soporte a las pruebas de aceptación del usuario.

6.4.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

Para la ejecución de las actividades de pruebas, se requiere contar con los ambientes correspondientes y en su caso las especificaciones y datos de prueba necesarios.

6.4.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Generación y estimación de Ordenes de Trabajo		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Autorizar las Órdenes de Trabajo	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Ejecutar y gestionar las pruebas		R	
Generar los reportes y evidencias de las pruebas		R	Entregables de la ODT
Elaborar Documentación.		R	Entregables de la ODT

R= Responsable

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.

6.4.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por la Unidad de Informática.

ENTREGABLES
a) Documento de escenarios de prueba
b) Resultado de las pruebas del servicio

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201





c) Documento de ambiente de validación y verificación.
d) Plan de Pruebas
e) Datos de Prueba
f) Reporte de las Pruebas
g) Bitácora de defectos

6.5 ARQUITECTURA TÉCNICA DE APLICACIONES

6.5.1 DEFINICIÓN

El Servicio de Arquitectura Técnica de Aplicaciones tiene como objetivo el diseño y/o la implementación de un conjunto de componentes tecnológicos informáticos con el fin de establecer un marco de referencia para normar o facilitar el desarrollo o implantación de un aplicativo o herramienta y su puesta en el ambiente productivo. Los servicios de arquitectura pueden comprender alguna de las actividades tales como la selección de plataforma para nuevas aplicaciones, el diseño de arquitectura de aplicaciones, el desarrollo de Pruebas de concepto (POCs) o iniciativas de innovación o evolución tecnológica, implementaciones de referencia o desarrollo de componentes comunes y/o cuya complejidad requiera una especialización avanzada.

6.5.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

El Servicio de Arquitectura Técnica de Aplicaciones puede requerir la definición de lineamientos y estándares de arquitectura y/o en su caso la definición de la estrategia tecnológica de la institución y especificaciones de requerimientos no funcionales.

6.5.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Definir la estrategia tecnológica para la institución	R		Planeación Estratégica del Departamento de Análisis y Sistemas
Generación y estimación de ODT		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Autorizar las ODT	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Desarrollar e implementar los componentes o definiciones		R	Entregables de la ODT
Gestionar y llevar a cabo el proceso de liberación de la ODT (Pruebas, aseguramiento de la calidad y liberación.)		R	Entregables de la ODT
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

R=Responsable

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.

6.5.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

ENTREGABLES
a) Diagrama conceptual de la solución tecnológica

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
510002201



Handwritten signature

Handwritten signature



b) Arquitectura tecnológica de la solución.
c) Manual técnico
d) Lineamientos de Arquitectura
e) Código fuente
f) Documento de la solución tecnológica

6.6 ARQUITECTURA TÉCNICA DE DATOS

6.6.1 DEFINICIÓN

El Servicio de Arquitectura Técnica de Datos tiene como objetivo diseñar y gestionar las estructuras de datos operacionales y/o de toma de decisiones, realizando actividades de diseño de modelado de datos, carga de información, perfilamiento de datos, limpiezas de datos y cualquier otra actividad relacionada con la disponibilidad, integridad y seguridad de estos.

6.6.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

Para realizar las actividades de arquitectura técnica de datos puede ser requerido contar con los ambientes de pruebas y productivos, definiciones de negocio y validaciones de datos, así como requerimientos y documentación de estos.

6.6.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Identificar y seleccionar las fuentes de datos de la Institución	R		Repositorio de trabajo del Departamento de Análisis y Sistemas
Generación y estimación de ODT		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Autorizar las ODT	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Generación de ambientes e instancias de bases de datos		R	Entregables de la ODT
Diseño de Base de Datos y generación de scripts		R	Entregables de la ODT
Diseño e implementación de procesos de limpieza de datos y de extracción, transformación y carga (ETL)		R	Entregables de la ODT
Validación de datos	R		Entregables de la ODT
Gestionar y llevar a cabo el proceso de liberación de la ODT (Pruebas, aseguramiento de la calidad y liberación.).		R	Entregables de la ODT
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

R=Responsable

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.





6.6.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

ENTREGABLES
a) Cálculo de volumetría
b) Procesos de limpieza

6.7 TRANSFERENCIA DE APLICACIONES

6.7.1 DEFINICIÓN

Es el proceso que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” realizará para la transición de las aplicaciones existentes o nuevos desarrollos, para ser atendidos en una modalidad de Mantenimiento y Soporte. Las actividades contemplan la transferencia de conocimiento al Departamento de Análisis y Sistemas, acompañamiento y cualquier otra actividad requerida para su correcta puesta en producción y liberación.

6.7.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

Para realizar la transferencia de aplicaciones se requiere contar con el ambiente productivo, así como la documentación relacionada.

6.7.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Transferencia del conocimiento y todos los elementos necesarios para dar soporte y mantenimiento de las aplicaciones.		R	Documentación de la fase de cierre.
Resguardar el conocimiento y todos los elementos necesarios que permitan el soporte y mantenimiento de las aplicaciones.		R	Repositorio de trabajo
Generación y estimación de ODT		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Autorizar las ODT	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Gestión de los ambientes productivos de los aplicativos.		R	Entregables de la ODT
Gestionar y llevar a cabo el proceso de liberación de la ODT (Pruebas, aseguramiento de la calidad y liberación.).		R	Entregables de la ODT
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

R= Responsable

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.





6.7.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas, no obstante, las ODT que requieran de este servicio deberán entregar el documento “Instructivo de operación para la solución tecnológica”.

ENTREGABLES
a) Informe de rendimiento del proyecto de transición a la operación y soporte.
b) Documentación técnica y funcional actualizada por aplicación (si es que aplica)

SOPORTE A LA OPERACIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS

6.7.5 DEFINICIÓN

Servicio de Soporte, Atención de Incidentes y Problemas que se presentan durante la operación de los aplicativos, los cuales pueden estar asociados a cambios, y/o factores del ambiente donde reside el aplicativo, así como peticiones de modificaciones, extracción y carga de datos u otras actividades que faciliten la operación de las aplicaciones.

6.7.6 INSUMOS

La gestión de incidentes y problemas tiene como insumo primordial una solicitud de atención de este, que puede ser recibida y registrada a través del sistema de gestión de incidentes del Departamento de Análisis y Sistemas, oficio o solicitud de correo entregada/enviada por el personal designado del Departamento de Análisis y Sistemas.

6.7.7 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Generación y estimación de ODT		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Autorizar las ODT	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Resolver los incidentes de acuerdo con las prioridades definidas		R	Entregables de la ODT
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

R= Responsable

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.

6.7.8 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

ENTREGABLES
a) Documentación actualizada del aplicativo afectado (si es que aplica)
b) Actualización de guía de resolución de problemas comunes (en caso de aplicar)
c) Componentes y/o elementos modificados de las aplicaciones o código fuente modificado

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201





d) Entradas en la Bitácora de Cambios. (en caso de aplicar)

6.8 MANTENIMIENTO Y MEJORAS MENORES

6.8.1 DEFINICIÓN

Consiste en el diagnóstico, evaluación y determinación de cambios, así como la ejecución de las modificaciones en el código fuente o configuraciones de las aplicaciones en producción, carga de datos, cuya dimensión es menor o igual a 160 unidades, como pueden ser entre otros:

- ✓ Cambios regulatorios
- ✓ Mantenimientos evolutivos
- ✓ Mantenimientos adaptativos
- ✓ Incremento de funcionalidad
- ✓ Modificaciones masivas a datos
- ✓ Modificaciones a parámetros o inicialización de servicios de usuarios

6.8.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

Para el desarrollo de mantenimientos y mejoras menores puede ser necesario contar con definiciones de requerimientos y documentación de los aplicativos existentes.

6.8.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Generación y estimación de ODT		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Autorizar las ODT	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Gestionar y ejecutar las modificaciones menores		R	Entregables de la ODT
Gestionar y llevar a cabo el proceso de liberación de la ODT (Pruebas, aseguramiento de la calidad y liberación.)		R	Entregables de la ODT
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

R= Responsable

Signature

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.

6.8.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

ENTREGABLES
a) Documentación actualizada del aplicativo afectado
b) Componentes y/o elementos modificados de las aplicaciones o código fuente modificado
c) Entradas en la Bitácora de Cambios.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Signature





6.9 SERVICIO DE SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRIMER NIVEL

6.9.1 DEFINICIÓN

Dar soporte y asistencia técnica de primer contacto a los usuarios internos y externos que utilizan los aplicativos de “LA COMISIÓN”, solicitados mediante llamada telefónica, correo electrónico o asistencia presencial.

El soporte y asistencia técnica brindará el primer contacto para el seguimiento y atención de incidencias, peticiones, problemas, cambios y cualquier tipo de solicitud interna o externa dirigida a la operación de aplicativos, con capacidad de seguimiento y retroalimentación hacia el usuario.

El personal designado por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” llevará a cabo las siguientes actividades para la operación de la mesa de servicios:

- Registro de solicitudes de servicio.
- Atención de primer contacto.
- Asignación de solicitudes de servicio a encargados de atención de servicios en las áreas que integran el Departamento de Análisis y Sistemas.
- Seguimiento de atención de solicitudes.

Las actividades incluidas en el presente apartado son enunciativas, más no limitativas para la prestación del servicio.

6.9.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

La atención de este tipo de solicitudes puede requerir una solicitud de soporte la cual puede realizarse por diversos medios como son: llamada telefónica, correo electrónico, herramienta de gestión, entre otros.

6.9.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Generación y estimación de ODT		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Autorizar las ODT	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Ejecutar las actividades de soporte y asistencia de usuarios internos y externos para las aplicaciones “LA COMISIÓN”.		R	Entregables de la ODT
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

R= Responsable

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.

6.9.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

ENTREGABLE

- a) Bitácora de actividades ejecutadas

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201





6.10 GESTIÓN DE LIBERACIONES Y CONFIGURACIONES

6.10.1 DEFINICIÓN

El Servicio de Gestión de Liberaciones, consiste en realizar la liberación de documentación y software para la implementación del código generado (del Aplicativo desarrollado o de los componentes modificados), en los ambientes definidos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

El Servicio de Administración de la Configuración, mantiene la identificación de los entregables de los componentes de software generados en diversos puntos del tiempo, lo anterior tiene la finalidad de controlar los cambios, mantener la integridad y la rastreabilidad de la configuración durante el ciclo de vida del aplicativo.

6.10.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

La gestión de liberaciones puede requerir en los casos que aplica contar con la última versión de la documentación de los aplicativos afectados, así como el código fuente y/o ejecutable o acceso a los aplicativos en producción.

6.10.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Autorizar la instalación o cambios de las aplicaciones en los ambientes de producción.	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Generación y estimación de ODT		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Autorizar las ODT	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Administrar y documentar los procesos de liberación a producción de las aplicaciones y procedimientos de "rollback"		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Gestionar las liberaciones de nuevas versiones de código de las aplicaciones con personal de "LA COMISIÓN"			ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Administrar los repositorios en los que se almacenan los artefactos (código fuente y documentación) asociados a una aplicación.	R	R	Repositorios de trabajo
Administrar el repositorio de Administración de configuraciones		R	Repositorios de trabajo
Ejecutar las actividades de Liberación en ambientes productivos de nuevas versiones de código tanto de aplicaciones nuevas o mantenimientos y mejoras.	R		Documentación de la fase de ejecución y cie-re
Ejecutar actividades de "rollback" con base en los procedimientos establecidos.	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

Handwritten signature

R= Responsable

Handwritten signature





Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.

6.10.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

ENTREGABLE
a) Documento de liberación y entrega
b) Documento de pase a producción
d) Código fuente
e) Documentación
f) Etiquetado de versiones del Aplicativo

6.11 GESTIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS

6.11.1 DEFINICIÓN

Actividades relacionadas con la integración de la documentación y entregables del servicio, gestión de versiones de documentos, gestión de autorizaciones y validación de documentos.

6.11.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

La gestión de los entregables y documentos utiliza como insumo los entregables generados en los servicios de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** y requiere la participación del personal del Departamento de Análisis y Sistemas para la gestión de autorizaciones y liberación.

6.11.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Validación y aprobación de documentación	R	R	ODT y sus anexos correspondientes, así como los insumos y entregables generados por EL "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".
Generación y estimación de ODT		R	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Autorizar las ODT	R		ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
Ejecutar las actividades de Gestión del servicio		R	Entregables de la ODT
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

R= Responsable

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.

6.11.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

ENTREGABLE
a) Bitácora de actividades ejecutadas

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201





6.12 SERVICIOS ESPECIALIZADOS

6.12.1 DEFINICIÓN

Servicios adicionales solicitados por "LA COMISIÓN" que serán atendidos mediante la asignación de personal especializado, tales como: documentadores, desarrolladores, técnicos de soporte, analistas de negocio y procesos, especialistas en aplicaciones comerciales, consultores de TI, diseñadores web, etc. Los perfiles requeridos para estos servicios basados en su experiencia y grado de especialización son:

PERFIL	AÑOS DE EXPERIENCIA	UNIDADES X MES MÁXIMAS
Especialista	De 3 a 5 años	40
Documentador	De 1 a 2 años	20

6.12.2 INSUMOS Y DEPENDENCIAS

La atención de este tipo de solicitudes puede requerir información de "LA COMISIÓN".

6.12.3 RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Solicitud de recurso	R		Solicitud de recurso
Propuesta de recurso		R	Propuesta de recursos
Autorización de recurso	R		Autorización de recurso
Generación y estimación de Ordenes de Trabajo		R	ODT y sus Anexos
Autorizar las Ordenes de Trabajo	R		ODT y sus Anexos
Ejecutar las actividades solicitadas		R	Bitácora de actividades
Elaborar la documentación		R	Entregables de la ODT

Las actividades y responsabilidades se describen de forma enunciativa más no limitativa, ya que cada ODT podrá tener un alcance que implique total o parcialmente alguna de las mismas u otras actividades relacionadas con este servicio.

6.12.4 ENTREGABLES

Los productos de este servicio se describen en forma enunciativa más no limitativa. Los entregables comprometidos por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán descritos en cada ODT en función del objetivo y alcance de esta, por lo que podrán incluir alguno, todos o incluso entregables específicos requeridos por el Departamento de Análisis y Sistemas.

ENTREGABLE
a) Bitácora de actividades ejecutadas

7 ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Equipo de Trabajo

El "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas será el punto de contacto y eventual facilitador para resolver escalamientos; también será encargado de otorgar el visto bueno al "Reporte Mensual de Servicios Devengados", así como la formalización de la documentación necesaria de validación de los servicios para el proceso de pago, con base en los reportes denominados: "Reporte Mensual de Órdenes de Trabajo" y "Reporte Mensual de Servicios Devengados".

El "Administrador del Servicio" de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y el "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas participarán de manera activa como equipo multidisciplinario en diferentes puntos de control del presente contrato, mismos que de manera enunciativa más no limitativa, se listan a continuación:

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

[Handwritten signature]





ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE	ACTIVIDADES GENÉRICAS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Supervisor del Contrato del Departamento de Análisis y Sistemas	Autorizar las ODT	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
	Dar seguimiento de la gestión del contrato y la resolución de aspectos relacionados con la operación de este	Contrato, ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
	Definir la prioridad de ejecución de las ODT	Planes de trabajo de los proyectos, ODT y sus anexos
	Coordinar, supervisar y administrar las actividades relacionadas a la calidad de servicios proporcionados por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
	Validar los entregables comprometidos en las ODT	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
	Verificar el Reporte Mensual de ODT	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
	Verificar y aprobar el Reporte Mensual de Servicios Devengados	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique. Reporte Mensual de Servicios Devengados
	Firma de ODT con Control de Cambios	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
	Coordinar, supervisar y administrar las actividades relacionadas a la calidad de servicios proporcionados por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
	Recibir los servicios a entera satisfacción	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
	Seguimiento de la gestión de servicios	Contrato y anexo técnico, ODT y sus anexos correspondientes, según aplique. Reporte Mensual de Servicios Devengados
	Supervisar, coordinar y vigilar el cumplimiento de los servicios	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
	Aprobación de ODT con Control de Cambios	ODT con Control de Cambios y sus anexos
	Visto bueno/Aprobación al Reporte Mensual de Servicios Devengados	Reporte Mensual de Servicios Devengados
	Emitir el documento de validación de los servicios	Documento de Validación de los Servicios
	Gestión del proceso de pago	Comprobante de pago
	Interacción con otros contratos de servicios.	Oficios, cartas, comunicados o cualquier otro documento que trate asuntos con otros contratos de servicios.
Resolución de aspectos relacionados con la operación del contrato	Lista de asuntos y acuerdos. Convenios modificatorios. Mejora a los entregables mencionados de cada servicio.	
Vigilar y supervisar que los servicios se presten en los términos convenidos	Todos los anteriores	
Servidor público designado por el "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas	Revisión, validación y aceptación de los entregables Comprometidos en las ODT	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
	Atender y ejecutar los trabajos establecidos en las ODT aprobadas por "LA COMISIÓN"	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201



Sty

[Handwritten signature]



"Administrador de Servicio" de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"	Vigilar, supervisar y asegurar el cumplimiento de los servicios requeridos en las ODT aprobadas por "LA COMISIÓN" y los entregables asociados al servicio	ODT y sus anexos correspondientes, según aplique.
	Resolver escalamientos y formalizar la entrega de los trabajos	Documento de Validación de los trabajos
	Documentar lista de acuerdos y asuntos	Minutas
	Dar seguimiento de la gestión del contrato y la resolución de aspectos relacionados con la operación de este	Contrato ODT y sus anexos correspondientes, según aplique
	Verificar la "calidad de los entregables"	ODT y Entregables

Los documentos descritos en la columna "Medio de verificación" son enunciativos más no limitativos para corroborar la realización de las actividades de gestión de los servicios.

7.2 Perfiles para la prestación del "Servicio Integral de Soporte Desarrollo y mantenimiento tecnológico (Fábrica de Software) para los Aplicativos y Portales Institucionales Existentes, así como de los nuevos Aplicativos y Portales que requiera "LA COMISIÓN"

Personal para realizar las ODT's y dar soporte y mantenimiento a las aplicaciones de "LA COMISIÓN", de manera enunciativa más no limitativa se presentan los perfiles mínimos requeridos:

✓ **Gerente del Proyecto / Administrador del Servicio**

Perfil

- Experiencia como Administrador de Proyectos de Fabrica de Software o Desarrollo de Software, por lo menos dos proyectos de Tecnologías de Información o similares, con al menos 4 años con dicha responsabilidad.
- Contar con certificación PMP vigente otorgada por el PMI incluir copia simple del certificado dentro la documentación que se entregue como propuesta.
- Contar con certificación SCRUM Master , incluir copia simple del certificado dentro de la documentación que se entregue como propuesta.
- Escolaridad, al menos de nivel Maestría en Ingeniería o Licenciatura relacionada con el Desarrollo de Sistemas.

Actividades para realizar

- Planear, organizar y establecer métodos de control en proyectos (se requiere experiencia en el área de desarrollo de sistemas);
- Integrar y sincronizar planes de trabajo en proyectos;
- Conducir el comportamiento humano hacia las metas establecidas;
- Establecer procedimientos y sistemas usados para administrar y realizar un seguimiento de cambios;
- Definir división del ámbito de trabajo;
- Generar programas de trabajo a partir de las estimaciones del equipo;
- Aplicar técnicas de estadística para el mantenimiento de los programas de trabajo;
- Adecuar recursos en las tareas de programación;
- Tener la capacidad de comunicarse con la gente en todos los niveles;
- Resolver conflictos en los proyectos;
- Crear informes sobre el estado del proyecto;
- Gestionar la administración de riesgos.
- Apoyar en el diseño y elaboración de los requerimientos de tecnologías de la información para la integración de los servicios.
- Asegurar el cumplimiento en tiempo y con calidad de las actividades del plan de trabajo que les sean asignados.
- Informar a "LA COMISIÓN" del proyecto sobre el avance en sus actividades, de acuerdo con el esquema de trabajo que maneja la Institución.

✓ **Líder de Proyecto/ Líder de Desarrollo**

Perfil

- Experiencia como líder o gerente de Proyectos de Fabrica de Software o Desarrollo de Software, por lo menos dos proyectos de Tecnologías de Información o similares, con al menos 3 años con dicha responsabilidad.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
510002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>

Handwritten signature





- Contar con certificación PMP vigente otorgada por el PMI incluir copia simple del certificado dentro de la documentación que se entregue como propuesta.
- Conocimiento deseable en mejores prácticas

Actividades para realizar

- Coordinar las actividades de estimación de esfuerzo de los proyectos y peticiones de servicios.
- Gestionar de la capacidad instalada operativa para los proyectos y servicios.
- Asignación y control de los recursos requeridos para atender los proyectos y servicios.
- Establecer el primer contacto para la atención de requerimientos del Departamento de Análisis y Sistemas.
- Establecer los elementos tácticos y operativos para la ejecución de los proyectos y servicios.
- Realizar la planeación detallada de las actividades.
- Levantamiento y análisis de requerimientos.
- Elaboración y presentación del seguimiento operativo periódico.
- Presentar en tiempo y forma los artefactos entregables de los proyectos y servicios atendidos en cada periodo mensual
- Seguimiento con cliente del avance de las ordenes de trabajo
- Gestionar los ciclos de desarrollo de la fábrica de software bajo la metodología y buenas prácticas establecidas para la atención de las ordenes de trabajo.
- Llevar a cabo las actividades de los procesos de cierre, evaluación y lecciones aprendidas que correspondan a cada proyecto, estableciendo las acciones que deriven para la mejora continua

✓ Líder Técnico de Desarrollo

Perfil

- Contar con certificación SCRUM Master , incluir copia simple del certificado dentro de la documentación que se entregue como propuesta.
- Conocimientos comprobables en administración de proyectos ágiles.
- Experiencia mínima de 3 años desarrollando proyectos de aplicaciones de escritorio y web
- Experiencia mínima de 3 años programando en proyectos que utilicen código abierto
- Experiencia en toma de requerimientos para mantenimiento de sistemas y desarrollo de sistemas.
- Escolaridad, al menos de nivel Ingeniería o Licenciatura (titulado) relacionada con el Desarrollo de Sistemas.

Actividades para realizar

- Diseñar soluciones técnicas que satisfagan los requerimientos que influyen en la arquitectura base de los sistemas de información requeridos por la Institución.
- Desarrollo de componentes altamente complejos y abstractos reutilizables por los distintos sistemas de información (web services, API's, servicios REST y librerías criptográficas, entre otros).

✓ Líder Técnico de Pruebas

Perfil

- Conocimientos comprobables en ejecución de pruebas
- Experiencia mínima de 3 años realizando testeo y pruebas funcionales
- Conocimientos sólidos en procesos en general.
- Conocimiento en programación web
- Capacidad del manejo de múltiples proyectos
- Facilidad de uso de sistemas y manejo de diversos entornos de control y pruebas de Calidad
- Certificación ISTQB Certified Tester Foundation vigente.

Actividades para realizar

- Análisis, diseño, especificación y ejecución de pruebas
- Generación de documentación para cada proceso, así como los informes finales
- Gestión de pruebas e incidencias mediante los procesos del MAAGTICSI
- Los entornos son variados desde Web en ambientes de Desarrollo, Pruebas y Productivo
- Coordinar y mantener los cambios en la puesta a punto del Servicio

✓ Líder Técnico de Soporte

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201





Perfil

- Conocimientos sólidos en procesos en general.
- Conocimiento en programación web
- Capacidad del manejo de múltiples proyectos
- Facilidad de uso de sistemas web

Actividades para realizar

- Análisis, diseño, especificación y ejecución de pruebas
- Generación de documentación para cada proceso, así como los informes finales
- Gestión de pruebas e incidencias mediante los procesos del MAAGTICSI
- Los entornos son variados desde Web en ambientes de Desarrollo
- Dar atención y soporte a las solicitudes de servicio

✓ Arquitecto de sistemas

Perfil

- Experiencia de al menos 5 años comprobables como arquitecto de sistemas
- Certificación como JAVA Champion
- Experiencia en desarrollo de aplicaciones web, desarrollo y/o configuración de herramientas relacionadas con la administración de contenidos, Desarrollo y/o configuración de herramientas relacionadas con la Administración de procesos de negocio.
- Experiencia en procesos de Desarrollo de Software
- Experiencia en toma de requerimientos para mantenimiento de sistemas y desarrollo de sistemas.
- Escolaridad, al menos de nivel Ingeniería o Licenciatura (titulado) relacionada con el Desarrollo de Sistemas.

Actividades para realizar

- Diseñar soluciones técnicas que satisfagan los requerimientos que influyen en la arquitectura base de los sistemas de información requeridos por la Institución.
- Desarrollo de componentes altamente complejos y abstractos reutilizables por los distintos sistemas de información (web services, API's, servicios REST y librerías criptográficas, entre otros).
- Dar soporte técnico a los desarrolladores Senior para la resolución de problemas complejos.
- Mejorar el rendimiento de los diferentes sistemas y bases de datos mediante la aplicación de técnicas avanzadas de programación.
- Desarrollo de interfaces entre componentes de sistemas.
- Selección de la tecnología para los nuevos desarrollos siendo responsable del riesgo técnico
- Responsable de la mejora continua de la Arquitectura y a su vez tendrá la facultad de modificarla de acuerdo con las necesidades de "LA COMISIÓN".
- Determinar estándares para la programación
- Garantizar la calidad, de acuerdo con los procesos de mejora continua analizando el código fuente, para asegurar el cumplimiento de las normas, políticas y mejores prácticas establecidas.

✓ Consultor SAP

Perfil

- Experiencia de al menos tres proyectos de implementación/soporte/mantenimiento en clientes de Sector Público, en los cuales se tenga implementado el módulo de nómina, administración de personal, administración de tiempos, administración de la organización, eventos, reclutamiento y selección, desarrollo de personal, módulos financieros de contabilidad, presupuestos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, tesorería, gastos de viaje, costo, activos fijos y almacén.
- Escolaridad, al menos de nivel Ingeniería o Licenciatura (titulado) relacionada con el Desarrollo de Sistemas.
- Consultor SAP ERP 6.0 Modulo FI,MM, SD y PP
- Experiencia como programador ABAP
- Capacidad de elaborar reportes, smartforms, consultas, desarrollos de ABAP.
- Experiencia en Módulo FI
- Uso de SAP módulo de producción

Actividades para realizar

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

4





- Asesorar a "LA COMISIÓN" en las posibles mejoras del proceso, basándose en su experiencia en el sector y su conocimiento en ERP.
- Resolver las incidencias o problemas relacionados con la configuración de los módulos y los desarrollos.
- Asegurar la elaboración y seguimiento a los planes de trabajo.
- Mantener la documentación correspondiente a los entregables del servicio.
- Transferir el conocimiento al equipo técnico funcional de "LA COMISIÓN".
- Asegurar el cumplimiento en tiempo y con calidad de las actividades del plan de trabajo que les sean asignados.
- Informar a "LA COMISIÓN" del proyecto sobre el avance en sus actividades, de acuerdo con el esquema de trabajo que maneja la Institución.
- Elaborar especificaciones técnicas/funcionales de los desarrollos.
- En caso de ser necesario, realizar y documentar pruebas integrales sobre modificaciones que se realicen sobre los sistemas ERP que cuenta "LA COMISIÓN".

✓ **Desarrollador de aplicaciones móviles iOS / Android**

Perfil

Desarrollo en iOS

- Experiencia de al menos 3 años como desarrollador de aplicaciones móviles para plataformas iOS.
- Diploma o certificación de Desarrollo de aplicaciones iOS
- Uso de tecnologías de iOS como Objective-C o COCOA Touch para aplicaciones (iPhone y iPad).
- Conocimientos básicos: XML, JSON, base de datos.
- Experiencia en POO y patrones de diseño
- Manejo de geolocalización (Manejo de Mapas (Google Maps) en aplicaciones para iOS).
- Desarrollo de aplicaciones para consumo de webservices Rest (JSON/XML) y SOAP.
- Desarrollo de Vistas (Mock-up's).
- Experiencia en el uso de repositorios de control de versiones.
- Manejo de SQLite o Core Data para la persistencia de datos en aplicaciones iOS.
- Conocimiento y experiencia del proceso de liberación de aplicaciones en Appstore.
- Experiencia en el manejo de IDE XCode.
- Conocimiento de las políticas y guías de publicación de Apple (principalmente las especificaciones de rechazo de apps).

Desarrollo Android

- Experiencia en desarrollo de aplicaciones Android para Smartphones y Tablets.
- Diploma o certificación de Desarrollo de aplicaciones Android
- Dominio en lenguaje Java.
- Dominio de IDE para generación de aplicaciones Android.
- Dominio de SDK para Android.
- Conocimientos en: JSON, XML, HTML, Webservices, rutinas de servidor.
- Conocimientos de base de datos y otros lenguajes para desarrollo móvil y/o web.
- Experiencia en proceso de liberación de aplicaciones en Google Play App Market.
- Conocimiento de las políticas y guías de publicación de Google (principalmente las especificaciones de rechazo de apps).

Actividades a realizar

- Diseñar en conjunto con la Convocante la arquitectura de la app a implementar;
- Diseñar y especificar en conjunto con la Convocante la agrupación de la lógica de negocio en paquetes reutilizables;
- Diseñar en conjunto con la Convocante las convenciones de programación y documentación del sistema;
- Responsable de traducir a programas de cómputo las especificaciones realizadas por el equipo de análisis del proyecto;
- Responsable de seguir la metodología establecida para el proyecto en las etapas en las cuales se participe, así como la realización de documentación soporte relacionada con la etapa del proyecto en la cual se está participando;
- Construir los programas de acuerdo con los estándares y políticas de calidad establecidas por la Convocante;
- Participación en pruebas Integrales;
- Proponer y desarrollar mejoras que coadyuven al mejor rendimiento de las apps en las cuales se tenga participación;
- Participación en las etapas de diseño, construcción, pruebas e implantación de la aplicación asignada, así como apoyo técnico durante la etapa de análisis.

✓ **Diseñador Web**

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201





Perfil

- Experiencia de 3 - 5 años en agencias de publicidad / medios digitales / editoriales.
- Curso o certificación de diseño web
- Experiencia demostrable diseñando, experiencias funcionales y óptimas para páginas web corporativas, aplicaciones móviles, interfaz de usuario.
- Experiencia demostrable diseñando productos editoriales e impresos como revistas, manuales, catálogos.
- Maquetado HTML5, CSS3
- Dominio comprobable de Html5, Css, Css3
- Dominio de Suite ADOBE (Photoshop, Illustrator, Dreamweaver, InDesign, After Effects, Premier, Final Cut)
- Conocimientos sólidos de UX y UI
- Desarrollo de mockups
- Conocimientos sólidos en diseño web, experiencia en maquetación de sitios web.
- Diseño de presentaciones corporativas e Identidad visual.
- Conocimiento profundo del diseño responsivo.
- Manejo de color y tipografías.

Actividades a realizar

- Actualización de reportes e indicadores de las páginas web y el sitio intranet
- Acciones de mejora continua de las páginas web y el sitio intranet
- Diseñar, actualizar y mantener sitios web
- Desarrollo y mantenimiento de páginas web.
- Planificación y conceptualización visual.
- Preparar y revisar archivos para impresión.
- Realizar propuestas gráficas para revistas, manuales, catálogos.
- Diseñar materiales innovadores y funcionales.
- Diseño de presentaciones ejecutivas internas y externas
- Diseño de infográficos
- Retoque de imágenes en Photoshop (spotting, niveles, capas)

✓ **Desarrollador Senior**

Perfil

- Contar con al menos dos perfiles con certificación de desarrollador PSP Developer por Carnegie Mellon.
- Contar con al menos dos perfiles con certificación Oracle Database 11G Dataguard Administration.
 - Contar con al menos un perfil con certificación Java Standard Programmer Certified
- Experiencia mínima de 5 años desarrollando proyectos basados en programación web para Java, PHP, Web (JavaScript, HTML, bootstrap, etc).
- Experiencia de al menos 3 años como administrador de base de datos MySQL 5 + /Linux, MS SQL Server.
- Experiencia en toma de requerimientos para mantenimiento de sistemas o desarrollo de sistemas.
- Escolaridad, al menos de nivel Ingeniería o Licenciatura (titulado) relacionada con el Desarrollo de Sistemas.

Actividades a realizar

- Diseñar en conjunto con la Convocante y el Arquitecto de Software, la arquitectura de los sistemas (lógica y funcional) a implementar;
- Diseñar y especificar en conjunto con la Convocante y el Arquitecto de Software, la agrupación de la lógica de negocio en paquetes reutilizables;
- Diseñar en conjunto con la Convocante y el Arquitecto de Software, las convenciones de programación y documentación del sistema;
- Diseñar en conjunto con la Convocante y el Arquitecto de Software las bases de datos de los sistemas;
- Responsable de traducir a programas de cómputo las especificaciones realizadas por el equipo de análisis del proyecto;
- Responsable de seguir la metodología establecida para el proyecto en las etapas en las cuales se participe, así como la realización de documentación relacionada con la etapa del proyecto en la cual se está participando
- Construir los programas de acuerdo con los estándares y políticas de calidad establecidas por la Convocante;
- Realización de Pruebas Unitarias y modificaciones que de ellas deriven;
- Participación en pruebas Integrales y de estrés del sistema;
- Proponer y desarrollar mejoras que coadyuven al mejor rendimiento de las aplicaciones en las cuales se tenga participación;
- Apoyar en la solución de problemas técnicos a los miembros del equipo

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201





- Participación en las etapas de diseño, construcción, pruebas e implantación de la aplicación asignada, así como apoyo técnico durante la etapa de análisis.
- Informar a "LA COMISIÓN" del proyecto sobre el avance en sus actividades, de acuerdo con el esquema de trabajo que maneja la Institución.
- Administración y Mantenimiento de bases de datos.
- Instalación y configuración.
- Respaldos y Recuperación.
- Captura y Análisis de datos de rendimiento.
- Análisis y solución proactiva de problemas y capacidad sobre la base de datos e infraestructura de servidores.
- Afinación de los componentes de Bases de Datos
- Diseñar bases de datos.
- Crear índices, planes de mantenimiento de Bases de Datos.
- Mejorar planes de ejecución de consultas en las Bases de Datos.

✓ **Consultor Editor**

Perfil

- Experiencia mínima de 2 años en gestión de Tecnologías de Información en empresas u organizaciones editoriales.
- Conocimientos tecnológicos en este entorno: XML, metadatos, formatos enriquecidos, CMS, sistemas de gestión editorial tipo OJS, nuevos formatos para la lectura en dispositivos móviles.

Actividades a realizar

- Diseñar en conjunto con la Convocante y el Arquitecto de Software, la arquitectura de los sistemas (lógica y funcional) a implementar para la producción de libros en el ramo editorial
- Apoyo con la gestión del mercado editorial científico con sus nuevos modelos de negocio y a todo lo relacionado con los derechos intelectuales.
- Actividades relacionadas con la web social, el análisis documental y la apertura de los datos de investigación.

Los perfiles mencionados deberán acreditar la experiencia en trabajos de la misma naturaleza al objeto del presente Anexo Técnico, entendiéndose por de la misma naturaleza aquellos que provean los servicios de: Servicio de Soporte de Soluciones Tecnológicas, Servicio de Diseño y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas, Servicio de Documentación de Soluciones Tecnológicas, Servicios de Mantenimiento Mayores y Nuevos Desarrollos, Servicio de Definición de Requerimientos, Servicio de Arquitectura técnica de aplicaciones.

- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá contar con certificación vigente Capability Maturity Model Integration para el desarrollo de software (CMMI-DEV) y Capability Maturity Model Integration para Servicios (CMMI-SVC), Norma de Calidad para Desarrollo de Software MOPROSOFT (NMX-I-059/01-NYCE-2005), a nombre de uno de los centros de desarrollo propiedad del Participante, mismo que deberá estar localizado en territorio nacional.

A fin de acreditar la experiencia de cada uno de los perfiles solicitados, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar los siguientes documentos como parte del requisito:

1. Currículum Vitae firmado por cada uno de los perfiles
2. 2 Cartas de referencia por cada perfil que ratifique la participación en proyectos de la misma naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificadas en cada Currículum Vitae.
- 3.

Se aceptarán cartas de referencia de los últimos siete (7) años, esto es del año 2013 al año de 2020.

Asimismo, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar esquema estructural de la organización de los recursos humanos, que debe contener:

- A) Estructura de la Organización (Organigrama)
- B) En la estructura de la organización deberá indicarse claramente el rol, equipo de trabajo o subestructura responsable de atender la toma de control de los aplicativos, los servicios asociados a la continuidad operativa y los servicios asociados a los mantenimientos mayores y nuevos desarrollos.

Si "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" lo considera necesario, podrá incluir en el Organigrama perfiles adicionales a los presentados para acreditar la Experiencia profesional y técnica.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

A





7.3 Herramientas

"LA COMISIÓN" ha definido una lista de tecnologías a utilizar para el desarrollo de las Soluciones Tecnológicas dentro del "Servicio Integral de Soporte Desarrollo y mantenimiento tecnológico (Fábrica de Software) para los Aplicativos y Portales Institucionales Existentes, así como de los nuevos Aplicativos y Portales que requiera "LA COMISIÓN", que son enunciativas más no limitativas y se indican en la siguiente tabla:

Grupo de Tecnologías	Tecnologías
I. Frameworks y lenguajes de desarrollo	a) WordPress 4.6.1 y/o posteriores
	b) PHP 7 y/o Posteriores
	c) HTML5
	d) CSS3
	e) .Net Framework 3.5 – 4.5 o posteriores
	f) C#
	g) JavaScript Frameworks (AngularJS, JQuery, ReactJs, Ember, etc.)
	h) MS SharePoint
	i) Java
	j) JSON, WSD, XML, WCF, SOAP
	k) WCF (Windows Communication Fundation)
	l) ASP.Net MVC Framework
	m) R / Phyton
	n) Unix Shell
II. Base de Datos	o) UMBRACO
	p) Oracle Apex
	a) MySQL 5.1 y/o posteriores
	b) MS-SQL Server 2014 y/o posteriores
	c) Postgress 9.6 o posteriores
	d) Oracle
	e) MariaDB
	f) Firebird
III. Servers y Web Server	g) PostGIS
	h) Hadoop
	a) Centos 6 y/o posteriores
	b) Windows Server 2012 y/o Posteriores
	c) IIS 7.5 y/o posteriores
	d) Apache 7 y/o posteriores
	e) TomCat
	f) Vmware
IV. Herramientas de BPM	g) Hyper-V
	h) Map Server
	a) Bizagi Suite
	b) Microsoft BPM
V. BI / Analytics / Big Data / GIS	c) JBoss BPM o jBPM
	d) KOFAX
	a) Hyperion
	b) Crystal Reports Decision
	c) Tableau Client
	d) Tableau Server
	e) SSIS for SQL
	f) SSAS for SQL
g) Hadoop	
h) Pentaho	

Sty

2

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





	i) Power BI
	j) ArcGIS / MxSIG / QGIS
	k) R studio

7.4 Inventario de Aplicaciones por Administrar

El Departamento de Análisis y Sistemas proporciona el siguiente inventario de Aplicaciones Productivas, con la finalidad de que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" pueda realizar la estimación de la línea base requerida para los Servicios de Mantenimiento y Soporte.

Sistemas Internos y Portales y sitios Web

id	Nombre aplicativo	Tecnología base (Lenguaje desarrollo o motor BD)	Versión del lenguaje	Base de datos	Sistema Operativo	Arquitectura S.O.
1	Intranet de "LA COMISIÓN"	1.1	PHP, JOOMLA	MySQL	Windows Server 2016 standard	64 bits
2	Sitio Multimedia Conaliteg	1	PHP, JAVASCRIPT	N/A	Ubuntu 16	64 bits
3	Sitio del OIC de "LA COMISIÓN"	2	PHP, JAVASCRIPT	N/A	Ubuntu 16	64 bits
4	Video pantallas de información	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
5	Catálogo de Educación Básica	no aplica	Html Javascript css	no aplica	Centos 6	64 bits
6	Catálogo Histórico de libros	no aplica	Html Javascript css	no aplica	Centos 6	64 bits
7	Respaldo sistema de selección 2018 - 2019	no aplica	Java Mysql Html Javascript css	Mysql	Centos 6	64 bits
8	Respaldo sistema de selección 2019 - 2020 (Primer proceso)	no aplica	Java Mysql Html Javascript css	Mysql	Centos 6	64 bits
9	Respaldo sistema de selección 2019 - 2020 (Segundo proceso)	no aplica	Java Mysql Html Javascript css	Mysql	Centos 6	64 bits
10	Sistema de seguimiento del Departamento de Gestión de Calidad	no aplica	Php Mysql Html	Mysql	Ubuntu 16	64 bits

SL

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>

[Handwritten signature]





			Javascript css			
11	Descarga de Recibos de nómina	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
12	Programa de libros de texto para migrantes	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
13	Reportes para la Dirección General	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
14	Entrega de contraseña a editoriales participantes en el proceso de selección de libros de nivel secundaria	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
15	Padrón de funcionarios	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
16	Portal de servicios al personal	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
17	Portal de Transparencia	no aplica	Php Html Javascript css	no aplica	Ubuntu 16	64 bits
18	Normateca	no aplica	Php Html Javascript css	no aplica	Ubuntu 16	64 bits
19	Directorio de funcionarios de "LA COMISIÓN"	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
20	Directorio de Responsables Unicos de Distribución	no aplica	Php Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
21	Avance de Distribución	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits

SL

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

A

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





22	Entrega de contraseña al responsable del proceso de selección de libros de nivel secundaria	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
23	Mesa de servicio de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
24	Encuesta interna de clima y cultura	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
25	Encuesta de Evaluación de conocimientos de los códigos de Ética conducta de "LA COMISIÓN"	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
26	Convenios y Contratos Estatales 2019-2020	no aplica	Php Html Javascript css	no aplica	Ubuntu 16	64 bits
27	Elección de integrantes del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés	no aplica	Php Mysql Html Javascript css	Mysql	Ubuntu 16	64 bits
28	Página web de "LA COMISIÓN"	no aplica	Php Html Javascript css	---	Ubuntu 16	64 bits
29	Sistema Integral de Gestión y Firma Electrónica	2.5	Java	Mongo DB v 3.6		64 bits
30	Gestión Integral de la Producción Distribución y Administración (SAP)	ABAP Y SQL SERVER 2012	ABAP	SQL SERVER 2012	WINDOWS SERVER	64 bits
31	Sistema Checador de Registros de Entrada y Salida de Empleados	SQL SERVER 2012	management studio 11.0.5058	SQL SERVER 2012	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	64 bits
32	Sistema de Toma de Inventarios	SQL SERVER 2012	management studio 11.0.5058	SQL SERVER 2012	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	64 bits

Sty

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

[Handwritten signature]

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5461.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



33	Sistema de control y administración Vehicular y Administración de Vales de Gasolina	SQL SERVER 2012	management studio 11.0.5058	SQL SERVER 2012	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	64 bits
34	Sistema de control y administración de entrada y salida de visitantes y equipo de computo	SQL SERVER 2012	management studio 11.0.5058	SQL SERVER 2012	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	64 bits
35	Sistema SIRH	PARADOX		PARADOX		64 bits
36	Miles de historias	Backend Java Frontend Angular	Java 8, Angular 9, framework SpringBoot 2.3.0	Mysql	Linux	64 bits
37	Encuestas	Backend Java Frontend Angular	Java 8, Angular 9, framework SpringBoot 2.3.0	Mysql	Linux	64 bits
38	Seguimiento	Backend Java Frontend Angular	Java 8, Angular 9, framework SpringBoot 2.3.0	Mysql	Linux	64 bits
39	Indicadores	Backend Java Frontend Angular	Java 8, Angular 9, framework SpringBoot 2.3.0	Mysql	Linux	64 bits
40	SSLTG	Aplicación cliente servidor basado en Web, donde se descompone en tres capas lógicas, una capa de acceso a datos, una capa de lógica de negocio y una capa de vista.	framework ORM llamado Mybatis, clases planas de java 8 inyectadas mediante el framework spring, framework Java Server y Faces (JSF) en su versión 2.0	Mysql	Linux	64 bits
41	Conaliteg Digital	Desarrollo nativo para dispositivos Android y para dispositivos iOS. Aplicaciones diseñadas con la arquitectura cliente – servidor y se descomponen en tres capas lógicas, una capa de acceso a datos, una capa de lógica de negocio y una capa de vista.	DATOS: framework ORM Hibernate y JSON (Notación de Objetos JavaScript), framework spring, para Android Java y REST Retrofit2 en su versión 2.5.x. y para iOS Swift 4.2 y Alamofire en su versión 4.x.	Mysql (backend de la sección de miles de historias)	Linux	64 bits
42	Ruta de tus libros	Backend Java Frontend Angular	Java 8, Angular 9, framework SpringBoot 2.3.0	Mysql	Linux	64 bits

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





Esta relación es enunciativa, no limitativa, por lo que nuevas o diferentes aplicaciones podrán ser incluidas en esta relación en función de las necesidades de la Institución.

7.5 Insumos para la ejecución del servicio

Los insumos podrán ser proporcionados por el Departamento de Análisis y Sistemas de manera enunciativa más no limitativa en forma, escrita, visual, en formatos escritos, ópticos, magnéticos, aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos y por cualquier otro medio conocido o por conocerse, para que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" realice los trabajos solicitados.

7.6 Entregables generados del servicio

Los entregables (productos de trabajo) y/o los que se generen en atención a las Órdenes de Trabajo del "Servicio Integral de Soporte Desarrollo y mantenimiento tecnológico (Fábrica de Software) para los Aplicativos y Portales Institucionales Existentes, así como de los nuevos Aplicativos y Portales que requiera "LA COMISIÓN", podrán ser entregados en cualquiera de los siguientes medios, escrito, visual, en formatos escritos, ópticos, magnéticos, aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos y por cualquier otro medio conocido o por conocerse; la entrega se formalizará mediante el documento aceptación de entregables, indicando la ubicación de cada entregable para su propia consulta, documento que validará la entrega de los productos de trabajo por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y la recepción de dichos productos de trabajo por parte del "Supervisor del Contrato" del Departamento de Análisis y Sistemas, quien será responsable de su revisión y validación.

7.7 Niveles de Servicio

IDENTIFICADOR	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
NS1	Tiempo de entrega de los servicios solicitados	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá concluir los trabajos solicitados en el tiempo comprometido de la ODT.
NS2	Entrega de entregables comprometidos en la ODT de acuerdo con la fecha establecida.	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregar el 100% de los productos resultantes de la prestación del servicio, comprometido en la ODT.
NS3	Presentación de candidatos propuestos para cubrir el personal especializado requerido por el Departamento de Análisis y Sistemas.	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar los candidatos para cubrir el personal especializado solicitado por el área requirente de "LA COMISIÓN" en un máximo de ocho (8) días hábiles
NS4	Incorporación del personal especializado autorizado por el Departamento de Análisis y Sistemas.	"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá incorporar el personal especializado autorizado por "LA COMISIÓN", en un máximo de diez (10) días hábiles, una vez autorizado por el Departamento de Análisis y Sistemas.
NS5	Entrega de reportes mensuales	Entrega de los reportes mensuales: reporte Mensual de Órdenes de Trabajo y Reporte mensual de Servicios Devengados, diez (10) días hábiles, posteriores al mes calendario inmediato anterior.

8 DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INDUSTRIAL

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" garantizará mediante un escrito, que los derechos de autor de naturaleza patrimonial y los de propiedad industrial que, en su caso, resulten de la prestación de los servicios objeto del presente documento, corresponderán en su totalidad a "LA COMISIÓN", en los términos de la ley aplicable en la materia, en el que se incluirán la totalidad de los componentes del aplicativo de cómputo, como son, el código fuente, el código objeto, el diseño físico y lógico, los manuales técnicos y de usuario; quien podrá explotarlos, difundirlos y transmitirlos por cualquier medio conocido o por conocerse, con la única limitante de otorgar los créditos que, en su caso, correspondan a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y/o a los empleados de éstos que hubieren participado en la prestación de los servicios; exceptuando todos aquellos que ya cuenten con un registro, patente o licencia de uso.

9 LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE PARA EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" será el responsable de proporcionar el licenciamiento de software requerido para las actividades propias del control de ODTs, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201





Los ambientes, herramientas y Software (incluyendo Pruebas y Base de Datos) para el desarrollo y configuración de los sistemas, serán proporcionadas por el Departamento de Análisis y Sistemas

10 INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.

10.1 Recursos materiales del Personal de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" proporcionará, todas las herramientas de trabajo y logística requeridas para el desempeño del personal asignado y la entrega del "Servicio Integral de Soporte Desarrollo y mantenimiento tecnológico (Fábrica de Software) para los Aplicativos y Portales Institucionales Existentes, así como de los nuevos Aplicativos y Portales que requiera "LA COMISIÓN", sin costo adicional para "LA COMISIÓN".

Equipo de cómputo personal, accesorios y equipos periféricos, de acuerdo con los requerimientos necesarios para las plataformas soportadas. Sistemas Operativos, aplicaciones de creación y manejo de documentos, así como todas las licencias de uso respectivas.

Sistemas de Administración y Control de Proyectos y demás que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" juzgue necesarios para la operación de la organización designada al proyecto.

Equipos de impresión, elementos de papelería y consumibles para los equipos de cómputo sin costo adicional para "LA COMISIÓN".

Equipos de telefonía celular, radiolocalizadores y cualquier otro medio de comunicación que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" juzgue necesarios para la correcta operación del equipo de trabajo.

Queda bajo responsabilidad de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" cualquier daño o pérdida que, durante la ejecución del servicio, puedan sufrir los bienes informáticos de su propiedad.

Licencias de Software. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" será la responsable de proporcionar el licenciamiento de software requerido para las actividades propias del Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

10.2 Recursos Materiales proporcionados por "LA COMISIÓN".

Centro de Desarrollo. El Departamento de Análisis y Sistemas proveerá la infraestructura física y lógica (espacios de trabajo, conexión eléctrica, red local e Internet), para la entrega de los servicios ubicados en los inmuebles de "LA COMISIÓN" especificados en la cláusula sexta del contrato.

Ambientes. El Departamento de Análisis y Sistemas habilitará y administrará los ambientes de desarrollo, pruebas funcionales, pruebas integrales, pruebas de aceptación y producción, proporcionando a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" acceso a dichos ambientes, en caso de requerirse.

Repositorio de código. El Departamento de Análisis y Sistemas habilitará y administrará el repositorio de código de los aplicativos.

10.3 Entregables

Para los entregables descritos para cada servicio se consideró lo siguiente:

Para efectos de este anexo se consideró el ACUERDO publicado el ocho (08) de mayo del dos mil catorce (2014) y su reforma publicada, el cual tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias (MAAGTCSI).

Los entregables descritos en los diferentes servicios se generarán en función del alcance de la ODT autorizada, teniendo como base la documentación obligatoria por cada uno de los servicios, misma que a petición de "LA COMISIÓN" podrá modificarse para cada ODT, por lo que podrán utilizarse algunos, todos o incluso entregables diferentes o adicionales, mismos que serán establecidos en cada ODT; así como los documentos adicionales que la fábrica de software considere necesarios para dicha Orden.

La presente relación permitirá establecer un punto de referencia para facilitar la definición de entregables por tipo de servicio.

1. Gestión de Proyecto

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201





ENTREGABLES	
a)	Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones
b)	Formato de Requerimiento
c)	Acta de constitución del proyecto
d)	Plan de Desarrollo del proyecto
e)	Plan de Trabajo
f)	Presentación de arranque del proyecto
g)	Documento de lecciones aprendidas
h)	Acta aceptación entregables.
i)	Acta de cierre de proyecto
j)	Cuestionario de retroalimentación
k)	Paquete de entregables de la solución tecnológica
l)	Minutas de reuniones
m)	Plan de trabajo de una ODT
n)	Reporte del portafolio de proyectos

2. Análisis y Diseño

ENTREGABLES	
a)	Especificación de casos de uso
b)	Matriz de trazabilidad
c)	Documento de diseño
d)	Reporte de integración
e)	Especificaciones de reglas de negocio.
f)	Protocolos de Prueba.
g)	Diccionario de Datos

3. Construcción

ENTREGABLES	
a)	Reporte de revisión de componentes
b)	Documento de registro de pruebas unitarias
c)	Manual técnico de la solución tecnológica
d)	Componentes de software codificados y probados unitariamente.
e)	Diccionario de datos actualizado
f)	Código fuente o configuraciones en herramientas

4. Pruebas

ENTREGABLES	
a)	Documento de escenarios de prueba
b)	Resultado de las pruebas del servicio
c)	Documento de ambiente de validación y verificación.
d)	Plan de Pruebas
e)	Datos de Prueba
f)	Reporte de las Pruebas
g)	Bitácora de defectos

5. Arquitectura Técnica de Aplicaciones

ENTREGABLES	
a)	Diagrama conceptual de la solución tecnológica

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201



[Handwritten signatures]



b) Arquitectura tecnológica de la solución.
c) Manual técnico
d) Lineamientos de Arquitectura
e) Código fuente
f) Documento de la solución tecnológica

6. Arquitectura Técnica de Datos

ENTREGABLES
a) Cálculo de volumetría
b) Procesos de limpieza

7. Transferencia de Aplicaciones

ENTREGABLES
a) Informe de rendimiento del proyecto de transición a la operación y soporte.
b) Documentación técnica y funcional actualizada por aplicación (si es que aplica)

8. Soporte a la Operación y Atención de Incidentes y Problemas

ENTREGABLES
a) Documentación actualizada del aplicativo afectado (si es que aplica)
b) Actualización de guía de resolución de problemas comunes (en caso de aplicar)
c) Componentes y/o elementos modificados de las aplicaciones o código fuente modificado
d) Entradas en la Bitácora de Cambios. (en caso de aplicar)

9. Mantenimiento y mejoras menores

ENTREGABLES
a) Documentación actualizada del aplicativo afectado
b) Componentes y/o elementos modificados de las aplicaciones o código fuente modificado
c) Entradas en la Bitácora de Cambios.

10. Servicios de soporte y asistencia técnica de primer nivel

ENTREGABLE
a) Bitácora de actividades ejecutadas

11. Gestión de liberaciones y configuraciones

ENTREGABLE
a) Documento de liberación y entrega
b) Documento de pase a producción
d) Código fuente
e) Documentación
f) Etiquetado de versiones del Aplicativo

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conallteg.sep.gob.mx>



Signature

Signature



12. Gestión del Servicio Integral de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicativos

ENTREGABLE
a) Bitácora de actividades ejecutadas

13. Servicio Especializado

ENTREGABLE
a) Bitácora de actividades ejecutadas

Handwritten signature

La frecuencia de entrega estará sujeta a las ODT's autorizadas por "LA COMISIÓN".

El identificador y/o nombre del entregable podrá cambiar de acuerdo con la implementación de MAAGTICSI y a la normatividad vigente aplicable a "LA COMISIÓN".

CUSTOMSOFT, S.A.P.I. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON OMNISYS, S.A. DE C.V.
5100002201

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>

Handwritten signature

