



**s o f t w a r e**

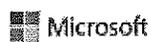
Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán, C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftsoftware.com.mx](http://www.ftsoftware.com.mx)

## Propuesta Anexo Técnico

# Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Recursos Humanos

Página 1 de 24

Gold  
**Microsoft Partner**  
Application Development



M

①



software

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán, C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftssoftware.com.mx](http://www.ftssoftware.com.mx)

## 1 Objetivo del Servicio

Proporcionar el soporte técnico, mantenimiento, la atención y solución de 38 requerimientos, respaldo de información, la generación de comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI) para el pago de nómina, y la implementación de mecanismos de seguridad informática, para mantener en óptimas condiciones de operación el Sistema Integral de Recursos Humanos del Instituto en el procesamiento y requerimientos de información conforme a la normatividad aplicable para diversas Entidades y Organismos concernientes al área de Recursos Humanos y considerando aquellas modificaciones que tengan origen en las necesidades operativas internas del Instituto.

## 2 Situación Actual

Actualmente los módulos en operación del Sistema Integral de Recursos Humanos son:

### a) Candados al sistema:

- Este módulo se localiza dentro del menú principal, "Configuración", permitiendo identificar y relacionar la información entre los diversos módulos de nómina, administración de personal y demás procesos involucrados para obtener el resultado de nómina.

### b) Control de Calendario:

- La función de este Módulo tiene como finalidad emitir las alertas a los usuarios inherentes en los eventos previamente programados.

### c) Notificaciones Generales:

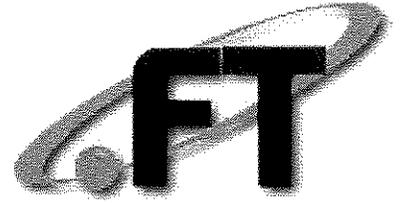
- Esta funcionalidad permite a los usuarios administradores controlar los avisos y recomendaciones a través de una captura simple de texto, mismas que serán visibles en forma general al momento de autenticarse en el Sistema, mostrándose en la parte superior de la pantalla.

### d) Control de Asistencia:

Página 2 de 24

Gold  
Microsoft Partner  
Application Development





software

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31 B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán, C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftsoftware.com.mx](http://www.ftsoftware.com.mx)

- Este Módulo integra por medio de una interfaz gráfica la recolección de los registros de asistencia de los trabajadores, la cual deberá incluir: fecha, hora, tipo de registro que se está efectuando.

e) Módulo de Nómina:

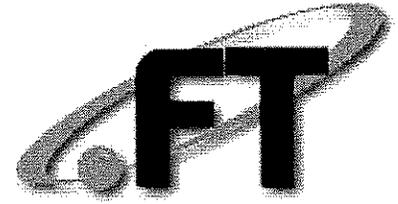
- El Módulo de Nómina, dependiente del Departamento de Remuneraciones contiene los siguientes procesos, los cuales deben de mantener su funcionalidad y realizar las mejoras requeridas por el área usuaria.

Cabe señalar que el Sistema es necesario ya que tiene como objeto el control y administración integral de los Recursos Humanos del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, así como atender los requerimientos que demandan los usuarios de las áreas vinculadas al sistema, los requerimientos de carácter regulatorio y/o adecuaciones requeridas para la operación del sistema, integración con otros procesos críticos de negocio y operación diaria del sistema.

### 3 Alcance del Servicio

Este servicio debe considerar el soporte técnico a través de soporte técnico remoto de 24 horas, soporte telefónico, mantenimiento al Sistema Integral de Recursos Humanos, es decir, la revisión detallada de los módulos que integran el Sistema, en su configuración general, mantenimiento a la última versión disponible, puesta a punto en caso de degradación de las bases de datos o componentes a causa del uso continuo del mismo, así como la atención y solución de 38 requerimientos técnicos, el servicio deberá de incluir el respaldo de información, además de la generación de comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI) para el pago de nómina, y la implementación de mecanismos para la seguridad informática,.

Lo anterior en función de los procesos que actualmente son ejecutados por los diferentes departamentos de la Subdirección de Recursos Humanos y demás áreas que conforman el Instituto.



software

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftsoftware.com.mx](http://www.ftsoftware.com.mx)

#### 4 Servicios Incluidos en el Mantenimiento del Sistema Integral de Recursos Humanos

##### 4.1 Servicio de Soporte Técnico

Para la atención y solución de incidencias y solicitudes de servicio que garanticen continuidad en la operación de las áreas usuarias, así como aquellas solicitudes que se deriven de cambios normativos que impacten al sistema.

El servicio deberá incluir la atención de solicitudes de soporte técnico los que se presenten en la operación del Sistema, el cual en coordinación con el área de Mesa de Ayuda del Instituto brindaran el servicio requerido. Los horarios de atención de FTSOFTWARE, S.A DE C.V. serán de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 hrs., sábado de 09:00 a 15:00 hrs. Durante la vigencia del servicio, FTSOFTWARE, S.A DE C.V. deberá proporcionar los siguientes datos: nombre completo, número de teléfono celular, correo electrónico, con el fin de mantener siempre la comunicación con el personal que designe la Subdirección de Recursos Humanos, a fin de ser localizable en caso de presentarse alguna contingencia fuera de los horarios previamente establecidos.

FTSOFTWARE, S.A DE C.V. entregará de forma mensual los siguientes formatos:

##### Formato "Soporte Técnico"

El cual contiene los siguientes datos:

- Fecha inicio
- Fecha final del periodo que abarca el soporte,
- Descripción del soporte que se le otorgó a cada módulo.
- Área solicitante
- Nombre del solicitante

Estos reportes deberán entregarse a la Subdirección de Recursos Humanos con un documento de acuse, durante los primeros cinco días naturales al término de cada mes.

##### 4.2 Servicio de mantenimiento

FTSOFTWARE, S.A DE C.V. deberá incluir el servicio de mantenimiento para la adecuación de la funcionalidad, así como, para la configuración, instalación y puesta a punto del sistema



**s o f t w a r e**

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftsoftware.com.mx](http://www.ftsoftware.com.mx)

Estos servicios deben mantener en condiciones óptimas la operación de los siguientes módulos del sistema:

1. Módulo de Candados al Sistema
2. Módulo de Control de Calendario
3. Módulo de Notificaciones Generales
4. Módulo de Control de Asistencia
5. Módulo de Nómina

FTSOFTWARE, S.A DE C.V. entregará de forma mensual los siguientes formatos:

**Formato “Estadística de Nominas”**

El cual contiene los siguientes datos:

- Tipos de Nomina
- Número de trabajadores
- Importes (Total de percepciones, total de deducciones, netos y total de aportaciones)

**4.2.1 Servicio de Emisión de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI)**

Este servicio deberá incluir la emisión de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), para el proceso y pago de nómina, a través de FTSOFTWARE, S.A DE C.V. Autorizado de Certificación (PAC).

Integra los archivos generados por el Sistema Integral de Recursos Humanos y en un repositorio, regresará los archivos ya timbrados, para que cada trabajador acceda y descargue su documentación en el portal asignado para tal efecto, debiéndose conservar en línea durante la vigencia del servicio.

Dicho timbrado, deberá cumplir con todos los requisitos técnicos y legales emitidos por el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

**Formato “Reporte de CFDI”**

El cual contiene los siguientes datos:

- Total de recibos timbrados
- Entrega física de los recibos timbrados





Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31 B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftsoftware.com.mx](http://www.ftsoftware.com.mx)

### 4.3 La atención y solución de 38 requerimientos técnicos

FTSOFTWARE, S.A DE C.V. atenderá y solucionara los 38 requerimientos técnicos al Sistema con el fin de corregir defectos, mejorar su rendimiento o adaptarlo a nuevas necesidades de información.

No	Descripción	Módulo	Aplicativo
1	El Sistema deberá generar un reporte de los trabajadores que hayan registrado su asistencia después del minuto 40 para su descuento correspondiente en caso de que no haya justificación alguna, conforme al Artículo 63 de las CGT.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/ Reportes
2	El Sistema deberá generar un reporte de los trabajadores que hayan faltado al desempeño de sus labores por más de tres días consecutivos, sin aviso ni causa alguna, conforme al artículo 27 de las CGT.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/ Reportes
3	El Sistema deberá generar un reporte de aquellos trabajadores que tengan más de 6 faltas en un periodo de 30 días naturales sin causa justificada.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/ Reportes
4	El Sistema deberá generar un reporte de los trabajadores que no reanuden la asistencia a sus labores sin aviso ni causa justificada, dentro de los 4 días hábiles siguientes a la conclusión del periodo vacacional y de una licencia autorizada.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/ Reportes
5	El sistema deberá generar un aviso para la retención de pagos y un reporte para la Coordinación de Normatividad conforme a lo dispuesto en los artículos 63 y 27 de las CGT para el caso de la jornada NOCTURNA Y ACUMULADA.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/ Reportes
6	El Sistema deberá generar un aviso de los trabajadores que han tenido algún tipo incidencias para considerar el pago de horas extras. Quedando exceptuados los días que estén contemplados como descansos. En base a los dispuesto al artículo 70 de las CGT	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/ Control Asistencia
7	El Sistema deberá generar reportes para pagos de primas vacacionales, estímulos semestral, anual.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/ Reportes





**s o f t w a r e**

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
 www.ftsoftware.com.mx

8	El Sistema deberá contar con una pantalla que muestre el porcentaje y días que corresponde por concepto de riesgos en base a su antigüedad.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/ Consultas
9	Se requiere mejorar los reportes existentes de pagos de días festivos y de suplencias de enfermería, terapia intensiva y camilleros	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/ Reportes
10	El Sistema deberá generar un reporte que muestre las partes proporcionales cuando haya un cambio en el porcentaje de riesgos.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/ Reportes
11	Se requiere mejorar el proceso para el pago de puntualidad mensual y pago de jornada dominical, en el formato preestablecido para el área de nómina.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Administración y Reportes
12	El Sistema deberá contar con un proceso que permita generar las devoluciones por descuentos indebidos de forma quincenal.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Administración y Reportes
13	Se requiere ajustar las parametrizaciones para el pago de premios concernientes a la puntualidad y días económicos.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Administración
14	Se requiere ajustar las parametrizaciones para la captura de incidencias(hora de guardería, hora lactancia, etc.) del personal con código CF	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Administración
15	El Sistema deberá contar con un módulo de finiquitos que genere las partes de proporcionales de vacaciones 1er. periodo, vacaciones 2do. Periodo, vacaciones de riesgos, veladas, etc. para el pago correspondiente.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Administración
16	Se requiere implementar mayores candados de operación en el módulo de enfermería.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Control Asistencia/Enfermería
17	Se requiere continuar con la automatización en el proceso referente a la carga de roles de enfermería.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Control Asistencia/Subir Archivo Roles
18	Se requiere mejorar el proceso para los descuentos y ajustes correspondientes del personal que se encuentra de licencia pre - jubilatoria.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Control Asistencia
19	El Sistema deberá contar con una pantalla que permita registrar el pago de suplencias para su validación e impacto a nómina	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Control Asistencia
20	Se requiere mejorar el reporte existente de "previo de faltas" y "deducciones nómina".	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/ Reportes
21	El portal de recibos electrónicos deberá con una opción que permita la actualización de datos particulares y escolares, y	Nómina/Servicio de Emisión de CFDIS	Timbrado y Portal de Consulta





Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftssoftware.com.mx](http://www.ftssoftware.com.mx)

	deberá de aquellos trabajadores que la hagan la actualización correspondiente.		
22	El portal de recibos electrónicos deberá con una opción que permita al empleado consultar su kardex y tarjeta de asistencia.	Nómina/Servicio de Emisión de CFDIS	Timbrado y Portal de Consulta
23	El Sistema deberá contar con una aplicación que permita consultar y generar el proceso de devolución de falta indebidas, impactando directamente al área de nómina	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Administración
24	El Sistema deberá contar con consulta que permita visualizar las omisiones de entrada-salida.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Control Asistencia
25	El Sistema deberá enviar notificaciones al correo electrónico del empleado que presente alguna incidencia no justificada	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Administración
26	El Sistema deberá con un proceso que permita agilizar la captura de guardias enfermería, impactando al trabajador que la solicita y al trabajador que la efectúan, ello se deberá ver reflejado en su tarjeta de asistencia.	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Control Asistencia
27	Se requiere depurar y agilizar el proceso de "cambio de horario"	Control de Asistencia	Incidencias Laborales/Control Asistencia
28	Se requiere contar con el mantenimiento y mejora de los procesos del cálculo de nómina, finiquitos, Nóminas extraordinarias, cálculo anual, etc.)	Nómina	Ejecutor de Cálculo
29	Se requiere garantizar el almacenamiento y disponibilidad en línea de toda la información generada desde el año 2017 a la quincena en curso.	Nómina	Consultas/Empleados
30	Se requiere contar con el respaldo de toda la información al término del año fiscal.	Servicio de Soporte Técnico	Entregables
31	Se requiere contar con el servicio de emisión de CFDIS durante el presente año (102,000 timbres aprox.)	Nómina/Servicio de Emisión de CFDIS	Timbrado y Portal de Consulta
32	Se requiere contar con el portal que permita la descarga de los CFDIS.	Nómina/Servicio de Emisión de CFDIS	Timbrado y Portal de Consulta
33	Se requiere garantizar el almacenamiento y disponibilidad en línea de todos los CFDIS a partir del año 2017 a la quincena en curso.	Nómina/Servicio de Emisión de CFDIS	Timbrado y Portal de Consulta
34	Se requiere garantizar que el Sistema emita nuevos reportes y archivos que se vayan requiriendo por su propia naturaleza de operación.	Control de Asistencia, Nómina	Reportes/Reportes y Archivos





software

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31 B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
www.ftsoftware.com.mx

35	Se requiere complementar los reportes y archivos que se generan cada quincena de la póliza contable y presupuestal.	Nómina	Reportes/Archivos/TXT
36	El Sistema deberá contar con un módulo Web Service que permita el intercambio de datos entre los diversos Sistemas del Instituto que lo requieran.	Nómina	Consulta/Datos Personales
37	Mantenimiento a la Base de Datos para un óptimo desempeño	Servicio de Soporte Técnico	
38	Considerar la atención de 2 eventos extraordinarios por mes para cualquier área que lo requiera, se estima que cada evento tenga una duración de horas	Control de Asistencia, Nómina	Reportes/Reportes y Archivos

#### 4.4 Servicio de Apoyo en Situación de Contingencia en el Alojamiento del Sistema Integral de Recursos Humanos.

El sistema se aloja en una infraestructura propia del Instituto. En caso de una contingencia, FTSOFTWARE, S.A DE C.V. contará con todos los elementos necesarios para poner en su totalidad la operación del Sistema en un máximo de 48 horas.

#### 4.5 Formato de Actualización de Software y Base de Datos

- Formato que indique que módulos fueron modificados y la última versión de los mismos, deberá incluir nombre del módulo, descripción breve de la modificación, fecha de realización con número de versión, deberá ser entregado dentro de los 5 días posteriores a su realización.
- Proporcionará la última versión del diagrama entidad-relación de la base de datos dentro de los 10 días hábiles previos a la conclusión de la vigencia del contrato.

#### 4.6 Niveles de Atención de Servicio

NIVELES DE ATENCIÓN	AREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
---------------------	------------------	-------------





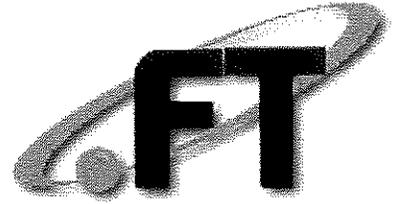
Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán, C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftsoftware.com.mx](http://www.ftsoftware.com.mx)

Nivel 1	STIC SRH FTSOFTWARE, S.A DE C.V.	Organización de los recursos que permiten resolver las necesidades de atención básicas y más frecuentes, que pueden ser resueltas por actividades y procedimientos sencillos, entre los que pueden destacar incidencias en líneas físicas, instalación o reinstalación básica de aplicaciones, inconvenientes con registros y permisos de usuario, así como verificación de la correcta instalación de software y hardware.
Nivel 2	FTSOFTWARE, S.A DE C.V.	En el nivel 2 se proporciona asistencia a los técnicos del nivel 1 mediante capacitación constante para corregir los fallos que no han podido ser resueltos anteriormente. En este nivel se llevan a cabo tareas más complejas como recuperaciones de datos, reinicios de servidores y configuración de procesos.
Nivel 3	FTSOFTWARE, S.A DE C.V.	En este nivel se cuenta con un control completo de los servidores, incluyendo su instalación, la configuración y administración de los mismos.

## 5 Seguridad Informática

FTSOFTWARE, S.A DE C.V. contará con procesos, actividades y mecanismos que consideren las características y condiciones del sistema de procesamiento de datos y almacenamiento, para garantizar:

- **Confidencialidad:** Los datos solo pueden ser legibles y modificados por personal autorizado, tanto en el acceso a datos almacenados como también durante la transferencia de ellos.
- **Integridad:** Los datos son completos, non-modificados y todos los cambios son reproducibles (se conoce el autor y el momento del cambio).
- **Disponibilidad:** El acceso a los datos deberá ser garantizado en el momento necesario, a fin de evitar fallas del sistema y proveer el acceso adecuado a los datos.
- **Certificado SSL:** Información cifrada a 256 Bits
- **Control Antivirus:** El determinado por las políticas de seguridad del Instituto.
- **Seguridad Cortafuegos:** El determinado por las políticas de seguridad del Instituto.



software

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31 B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftsoftware.com.mx](http://www.ftsoftware.com.mx)

- **Acceso al sistema:** Mediante **Claves de Usuario y Contraseñas cifradas.**

FTSOFTWARE, S.A DE C.V. deberá presentar un documento emitido por una empresa ajena al FTSOFTWARE, S.A DE C.V. y al Instituto, que certifique los puntos antes descritos, el cual deberá ser entregado dentro de los 10 días posteriores al inicio del servicio.

### Información Confidencial.

FTSOFTWARE, S.A DE C.V. se compromete a la firma del documento jurídico para la contratación de estos servicios con el Instituto, así como la carta de confidencialidad y manejo de datos personales, la cual deberá ser entregada dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio, mediante los cuales está obligado a no divulgar, ni revelar en forma alguna lo siguiente:

- a) Datos, especificaciones, técnicas, secretos, métodos, sistemas, información generada en las actividades que se desarrollen con motivo el servicio que dará, y en general cualquier mecanismo al cual tenga acceso, en forma escrita, oral, gráfica o contenida en medios electrónicos, electromagnéticos que se encuentra identificado como confidencial.
- b) Entendida como toda información técnica, de servicios relativa en nombre de los pacientes, servicios, servidores públicos, propuestas de investigación o intervención sanitaria, reportes, planes, proyecciones, datos y cualquiera otra información autoral o industrial, junto con fórmulas, mecanismos, métodos, técnicas, procesos de análisis, documentos de trabajo, complicaciones, comparaciones, estudios, u otros documentos preparados y conservados con carácter confidencial.
- c) Programas o sistemas de cómputo en cualquier forma o medios en que estos se encuentren, desarrollados por el personal del Instituto o desarrollados por encargo a empresas o instituciones a favor del Instituto.
- d) El código fuente o código objeto de programas o sistemas de cómputo a los que tenga acceso a FTSOFTWARE, S.A DE C.V..
- e) También se considera información confidencial, los algoritmos, fórmulas, diagramas, planos, técnicas, diseños, fotografías, registros legales en máquinas, compilaciones o de cualquier otra forma, naturaleza, y en general cualquiera otra información que esté relacionada con las ideas, inventos, patentes, nombres comerciales, secretos industriales y derechos de propiedad industrial o intelectual que se vinculen o sean propiedad del Instituto.





Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftsoftware.com.mx](http://www.ftsoftware.com.mx)

### Vicios y defectos ocultos.

FTSOFTWARE, S.A DE C.V. quedará obligado ante el Instituto a responder de los defectos y vicios que deriven de la prestación de los servicios objeto de la contratación requerida, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieran incurrido, en los términos señalados en la legislación aplicable, tales como:

1. Defectos ocultos en el código fuente o en los sistemas que brindan los servicios motivo de la contratación.
2. Errores en los datos o en el manejo de los datos derivado de defecto en los sistemas.
3. Corrección de vulnerabilidades o instalación de parches de seguridad
4. Garantizar los respaldos de información durante la vigencia del servicio
5. Y aquellos vicios o defectos que se presenten dentro de la vigencia del servicio y que de común acuerdo sean catalogados así para su atención.

FTSOFTWARE, S.A DE C.V. deberá entregar una carta de decidir verdad que compromete a resolver cualquier problemática por vicios y defectos ocultos, la cual deberá ser entregada dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio.

### Protección de Datos Personales.

FTSOFTWARE, S.A DE C.V. y el Instituto acordarán que la transparencia y el acceso a la información, así como la reserva y confidencialidad de la información que se presente, obtenga y produzca en virtud del cumplimiento derivados de la contratación del servicio, se ajustará a lo previsto en la Ley Federal de Transparencia y Accesos a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y demás disposiciones jurídicas aplicables.

FTSOFTWARE, S.A DE C.V. deberá entregar una carta de decidir verdad que compromete a no divulgar los datos personales, la cual deberá ser entregada dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio

## 6 Garantía del Servicio

Los mantenimientos efectuados durante la vigencia del servicio contarán con una garantía de 30 días naturales contra vicios ocultos ajenos al Instituto.



**software**

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftsoftware.com.mx](http://www.ftsoftware.com.mx)

### Niveles de Atención para la garantía

Nivel de garantía	Tipo de evento	Medio de comunicación	Disponible para	Disponibilidad de horario	Tiempo de respuesta
Bajo	Incidencias en líneas físicas, instalación o reinstalación básica de aplicaciones, inconvenientes con registros y permisos de usuario, así como verificación de la correcta instalación de software y hardware.	Correo Electrónico	Administradores	Lunes a Viernes De 9:00 a 18:00 hrs	1 a 5 días
Medio	Corregir fallos resultantes de algún tipo de mantenimiento. Recuperación de datos, reinicio de servidores y configuración de procesos.	Teléfono	Administradores	Lunes a Viernes De 9:00 a 18:00 hrs	4 a 24 Hrs.
Alto	Control completo de los servidores, incluyendo su instalación, la configuración y administración de los mismos.	Teléfono	Administradores	Lunes a Viernes De 9:00 a 18:00 hrs.	5 minutos a 3:59 hrs.

**Nota:** Los cambios técnicos que se realicen a los módulos como resultado de la garantía de FTSOFTWARE, S.A DE C.V. deberá entregar los formatos que apliquen, así mismo deberá entregar una memoria técnica y el documento de control de cambios.

#### 6.1 La Garantía Fuera de la Vigencia del Servicio No Incluye:

- Modificaciones a ningún proceso.
- Reportes nuevos.
- Ajustes a nuevas disposiciones de las autoridades reguladoras o competentes.





Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
 www.ftssoftware.com.mx

- En caso de requerir alguno de los puntos anteriores, se solicitará que FTSOFTWARE, S.A DE C.V. genere una propuesta técnica y económica la cual se validara por el responsable del servicio y en caso de ser factible se gestionará en un contrato adicional.

## 7 Roles y Funciones de las Áreas del Instituto

Rol	Área de Apoyo	Función
Administrador del Contrato	Subdirección de TIC.	Verificar que se cumpla con lo establecido en el contrato y anexo técnico, respectivamente.
Líder Técnico	Coordinación de Apoyo Técnico de la Subdirección de Recursos Humanos.	Coordinar la relación entre la funcionalidad del Sistema y los servicios administrados solicitados y la interacción con FTSOFTWARE, S.A DE C.V.
Usuarios Operadores del Sistema	Subdirección de Recursos Humanos.	Interactuar con el Sistema en base a la normativa y procesos de la Subdirección de Recursos Humanos, notificar cualquier anomalía que se presente en la operación del Sistema.

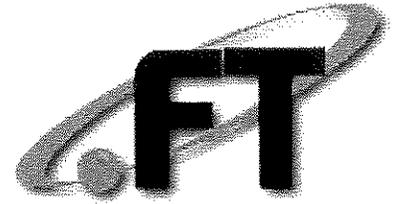
## 8 Mantenimiento al Código del Sistema Integral de Recursos Humanos del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

### 1. Todo mantenimiento al código sobre la funcionalidad específica del INCMNSZ en el Sistema

Página 14 de 24

Gold  
**Microsoft Partner**  
 Application Development





**s o f t w a r e**

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31 B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftsoftware.com.mx](http://www.ftsoftware.com.mx)

**Integral de Recursos Humanos que forman parte del entorno tecnológico del Sistema Integral de Recursos Humanos son y serán propiedad del Instituto.**

- 2. La empresa proveedora entregará la documentación actualizada del sistema al cierre de los servicios de mantenimiento.**
- 3. El Instituto será propietario de la totalidad del código fuente y la titularidad de derechos de la versión final del Sistema Integral de Recursos Humanos.**

#### **9 Vigencia del Servicio**

Vigencia del servicio, del 01 de septiembre del 2021 al 31 de diciembre de 2021.

#### **10 Forma de Pago**

Pago mensual por servicio devengado contra entregables de acuerdo a las fechas señaladas en el cronograma de actividades. Esto se hará conforme al Artículo 51 de la LAASSP, el pago se hará dentro de los 20 días naturales posteriores a la recepción satisfactoria de la factura, previa entrega de los bienes o prestación del servicio conforme a los procedimientos establecidos por la Subdirección de Recursos Financieros del Instituto, y el Artículo 93 de su reglamento, los cuales procederán cuando los avances correspondan a entregables que hayan sido debidamente devengados en términos de las disposiciones presupuestarias aplicables.



Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
 www.ftsoftware.com.mx

### 11 Entregables

Descripción	Mantenimiento	Meses				Medio de evidencia Entregables	Fecha de entregables
		1	2	3	4		
Atención y solución de 38 requerimientos técnicos	N/A	✓	✓	✓	✓	Formato de requerimiento firmado por el área usuaria de entera satisfacción del cumplimiento en la atención y firma de FTSOFTWARE, S.A DE C.V.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Módulo de Candados al Sistema	✓	✓			✓	Formato de mantenimiento, en los cuales se muestra la evidencia del servicio otorgado.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Módulo de Control de Calendario	✓		✓			Formato de mantenimiento, en los cuales se muestra la evidencia del servicio otorgado.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Módulo de Notificaciones Generales	✓	✓				Formato de mantenimiento, en los cuales se muestra la evidencia del servicio otorgado.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes

Gold  
**Microsoft Partner**  
 Application Development



M

1



Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31 B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
 www.ftsoftware.com.mx

Módulo de Control de Asistencia	✓	✓	✓	✓	✓	Formato de mantenimiento, en los cuales se muestra la evidencia del servicio otorgado.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Módulo de Nomina.	✓	✓	✓	✓	✓	Formato de mantenimiento, en los cuales se muestra la evidencia del servicio otorgado.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Servicio de Emisión de los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI)	N/A	✓	✓	✓	✓	Reporte mensual con el número de CFDI's emitidos y cancelados, así como la versión digital de los archivos en formato PDF y XLM de todos los empleados.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Respaldo de la base de datos del sistema, al término del ejercicio fiscal	N/A	✓	✓	✓	✓	Medio Magnético Extraíble	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término del contrato
Apoyo en Situación de Contingencia en el Alojamiento del Sistema Integral de Recursos Humanos.	✓	✓	✓	✓	✓	Evidencia de solicitud del Instituto y de aceptación de FTSOFTWARE, S.A DE C.V.. En caso de no requerirse el apoyo, documento emitido por FTSOFTWARE, S.A DE C.V. donde se indique que no hubo evento.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes

Gold  
**Microsoft Partner**  
 Application Development

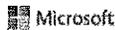




Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
 www.ftsoftware.com.mx

Seguridad Informática	N/A	✓	✓	✓	✓	Disco extraíble con la información de la base de datos de cada mes	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Información confidencialidad	N/A	✓				Carta de confidencialidad	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio.
Vicios y defectos ocultos	N/A	✓				Carta por vicios y defectos ocultos	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio.
Protección de datos personales	N/A	✓				Carta de protección de datos personales	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio.
Certificado Registro Público del Derecho de Autor	N/A	✓				Certificado vigente	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio.
Servicio de Soporte Técnico.	✓	✓	✓	✓	✓	Formatos que evidencien los servicios otorgados, contiene: Fecha de inicio Fecha de término. Descripción del soporte brindado Área solicitante Nombre del solicitante Firmas de validación	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Actualización de Software y Base de Datos	N/A				✓	-Formato que indique que módulos fueron modificados y la última versión de los mismos, deberá incluir nombre del módulo, descripción breve de la modificación, fecha de realización con número de versión.	-Dentro de los 5 días posteriores a su realización.

Gold  
**Microsoft Partner**  
 Application Development



9

6





Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31 B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
 www.ftsoftware.com.mx

Atención y solución de 38 requerimientos técnicos	Las señaladas en los requerimientos técnicos	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos	v	v	v	v	Formato de requerimiento firmado por el área usuaria de entera satisfacción del cumplimiento en la atención y firma de FTSOFTWARE, S.A DE C.V.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Módulo de Candados al Sistema	Incluye servicio de mantenimiento.	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos	v			v	Formato de mantenimiento, en los cuales se muestra la evidencia del servicio otorgado.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Módulo de Control de Calendario	Incluye servicio de mantenimiento.	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos		v			Formato de mantenimiento, en los cuales se muestra la evidencia del servicio otorgado.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Módulo de Notificaciones Generales	Incluye servicio de mantenimiento.	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos	v				Formato de mantenimiento, en los cuales se muestra la evidencia del servicio otorgado.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes

Gold  
**Microsoft Partner**  
 Application Development





Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31 B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
 www.ftsoftware.com.mx

Módulo de Control de Asistencia	Incluye servicio de mantenimiento.	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos	v	v	v	v	Formato de mantenimiento, en los cuales se muestra la evidencia del servicio otorgado.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Módulo de Nomina	Incluye servicio de mantenimiento.	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos	v	v	v	v	Formato de mantenimiento, en los cuales se muestra la evidencia del servicio otorgado.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
	Servicio de Emisión de los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI)	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos	v	v	v	v	Reporte mensual con el número de CFDI's emitidos y cancelados, así como la versión digital de los archivos en formato PDF y XLM de todos los empleados.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
	Respaldo de la base de datos del sistema, al término del ejercicio fiscal	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos	v	v	v	v	Medio Magnético Extraíble	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término del contrato

Gold  
**Microsoft Partner**  
 Application Development



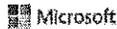
①



Círculo Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán, C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
 www.ftsoftware.com.mx

Apoyo en Situación de Contingencia en el Alojamiento del Sistema Integral de Recursos Humanos.	Contar con la infraestructura que permita el alojamiento del sistema Integral de Recursos Humanos en caso de contingencia	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos	v	v	v	v	Evidencia de solicitud del Instituto y de aceptación de FTSOFTWARE, S.A DE C.V..  En caso de no requerirse el apoyo, documento emitido por FTSOFTWARE, S.A DE C.V. donde se indique que no hubo evento.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
Seguridad Informática	Respalda y proporcionar la base de datos en medio magnético	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos	v				Disco extraíble que contenga la información de la base de datos de cada mes	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes
• Información confidencialidad	N/A	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos/Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	v				Carta de confidencialidad	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio.

Gold  
**Microsoft Partner**  
 Application Development



*[Handwritten signature]*

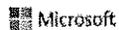
*[Handwritten mark]*



Círculo Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
 Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax: Ext. 211  
 www.ftsoftware.com.mx

<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicios y defectos ocultos</li> </ul>	N/A	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos/Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	v				Carta por vicios y defectos ocultos	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Protección de datos personales</li> </ul>	N/A	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos/Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	v				Carta de protección de datos personales	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio.
Servicio de Soporte Técnico.	incluye servicio de Soporte técnico	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos	v	v	v	v	Formatos que evidencien los servicios otorgados, contiene: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de inicio</li> <li>Fecha de término.</li> <li>Descripción del soporte brindado</li> <li>Área solicitante</li> <li>Nombre del solicitante</li> <li>Firmas de validación</li> </ul>	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de cada mes

Gold  
**Microsoft Partner**  
 Application Development



Handwritten mark

Handwritten mark



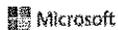
Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
 Cof. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
 Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
 www.ftsoftware.com.mx

	Actualización de Software y Base de Datos	FTSOFTWARE, S.A DE C.V./Subdirección de Recursos Humanos					-Formato que indique que módulos fueron modificados y la última versión de los mismos, deberá incluir nombre del módulo, descripción breve de la modificación, fecha de realización con número de versión.  -Diagrama entidad-relación de la base de datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro de los 5 días posteriores a su realización.</li> <li>Dentro de los 10 días hábiles previos a la conclusión de la vigencia del contrato.</li> </ul>
--	---	--	--	--	--	--	---	--

ATENTAMENTE

Eduardo Magaña Cardos Gerente Comercial

Gold  
**Microsoft Partner**  
 Application Development





s o f t w a r e

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
www.ftsoftware.com.mx

Mérida Yucatán a 12 de agosto del  
2021

**Mtro. Héctor Moreno Jiménez**  
**Subdirector de Tecnología de la Información y Comunicaciones del**  
**Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.**  
**Vasco de Quiroga No. 15 Colonia Sección XVI, Alcaldía, Tlalpan, México,**  
**Ciudad de México.**  
**C.P. 14080**

**PRESENTE.**

En atención a su solicitud para la actualización de la cotización de los bienes y/o servicios, a este respecto le informo que estamos imposibilitados para dar el mantenimiento a los módulos que comenta en su propuesta, sin embargo, una alternativa de solución es proporcionar un desarrollo informático de los componentes que integran el Sistema Integral de Recursos Humanos, a este respecto, le proporcionamos la cotización de acuerdo con lo indicado en la Solicitud de oferta.

**I. Razón Social de la empresa.**

FTSOFTWARE S.A. de C.V.

**II. Datos de contacto de la empresa.**

Eduardo Magaña Cardos, Director de Proyectos

Domicilio: Calle 22 No. 354A Int. 301 Col. Adolfo López Mateos, México, Mérida Yucatán. Tel: 9992074370

**III. Descripción general de la solución propuesta**

DESARROLLO AL SISTEMA INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS.

Gold  
**Microsoft Partner**  
Application Development







**s o f t w a r e**

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31 B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán. C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftssoftware.com.mx](http://www.ftssoftware.com.mx)

Se adjunta anexo técnico para la solución ofertada.

#### IV. Cronograma de actividades

Se anexa cronograma en la propuesta técnica.

#### V. Garantía

Este periodo es de 6 meses, el cual corre a partir del término de periodo del contrato, contempla la asistencia permanente vía remota o telefónica, a los servicios de actualización del Sistema Integral de Recursos Humanos.

#### VI. Cotización de la solución propuesta

##### a. Debe estar expresada en moneda nacional y deberá indicar costo antes y después de IVA

Por el servicio de actualización del Sistema Integral de Recursos Humanos nuestro importe asciende a la cantidad total de:

**\$ 3,235,000.00 (Tres Millones doscientos treinta y cinco mil Pesos 00/100 M.N.)  
Antes del Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente.**

**Costo con IVA** la cantidad total es de:

**\$ 3,752,600.00 (Tres millones setecientos cincuenta y dos mil seiscientos pesos 00/100 M.N.)**

#### VII. Condiciones de Pago

Pago mensual por servicio devengado contra entregables de acuerdo con las fechas señaladas en el cronograma de actividades. Esto se hará conforme al Artículo 51 de la LAASSP, el pago se hará dentro de los 20 días naturales posteriores a la recepción satisfactoria de la factura, previa entrega de los bienes o prestación del servicio conforme a los procedimientos establecidos por la Subdirección de Recursos

Gold

**Microsoft Partner**

Application Development







**s o f t w a r e**

Circuito Colonias, Calle 22 N° 354 A x 31 A y 31 B  
Col. López Mateos, Mérida Yucatán, C.P. 97140  
Tel. (999) 9263404, Fax. Ext. 211  
[www.ftssoftware.com.mx](http://www.ftssoftware.com.mx)

Financieros del Instituto, y el Artículo 93 de su reglamento, los cuales procederán cuando los avances correspondan a entregables que hayan sido debidamente devengados en términos de las disposiciones presupuestarias aplicables.

### VIII. Condiciones Comerciales Adicionales

Se cuenta con un grupo de personas interdisciplinarias con una experiencia de 10 años en el desarrollo de Sistemas de Recursos Humanos en el ámbito del gobierno.

### IX. Condiciones generales

- Condiciones de entrega: las descritas en el anexo técnico.
- Porcentaje de anticipo: El instituto no otorga anticipo.
- Lugar de entrega: Vasco de Quiroga No. 15 Colonia Sección XVI, Alcaldía, Tlalpan, México, Ciudad de México. C.P. 14080
- Garantía de cumplimiento: La garantía de cumplimiento será del 10% del valor del contrato antes de IVA.
- Penas convencionales y Deducciones: El porcentaje de las mismas y razón o causa para aplicarlas será conforme a lo señalado en las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto.
- Métodos de prueba: Para este proyecto no aplican métodos de prueba.
- Origen de los bienes y nacionalidad del proveedor: Señalar el país de origen de los bienes y nacionalidad del proveedor.
- Otros costos: En su caso, señalar cualquier otro costo que impacte en el costo final del bien o servicio.

ATENTAMENTE

  
Eduardo Magaña  
Cardos Gerente  
Comercial

Gold  
**Microsoft Partner**  
Application Development



