REQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.

INSTITUCION DE BANCA DE DESARROLLO

COMITE DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

REUNION	No. 8		
ORDINARIA	X	EXTRAORDINARIA	
FECHA	11 de agosto de 2016		

ASUNTO O PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION QUE SE SOMETE A DICTAMEN DEL COMITE

LICITACIÓN PÚBLICA	NACIONAL		ASIGNACION DIRECTA	X
	INTERNACIONAL		INVITACION A CUANDO MENOS TRES PERSONAS	

AREA REQUIRENTE DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

HOJA 1 DE 1

CANTIDAD Y DESCRIPCION DE LOS BIENES O SERVICIOS	PLANTEAMIENTO (solicitud, justificación, fundamento legal y descripción de soportes documentales)	ACUERDO
Solicitud respecto de la Contratación de los Servicios de Mantenimiento del Software ProactivaNET y contratación de licencias adicionales	De conformidad con los artículos 40, 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71 y 72 fracción II de su Reglamento.	Se aprueba llevar a cabo la contratación correspondiente.

CONTRATO ABIERTO (Artículo 47 LAASSP)	SI	NO X
ABASTECIMIENTO SIMULTANEO (Artículo 39 LAASSP)	SI	NO X
PRECIOS SUJETOS A AJUSTE	SI	NO X

PARTIDA PRESUPUESTAL AUTORIZADA
32701 Patentes, Regalías y Otros

TOTAL PARTIDA	90,427,418.00	**
EJERCIDO A LA FECHA	8,527,745.86	
DISPONIBLE	81,899,672.14	
* EJERCIDO EN ESTE ACTO	1,585,682.00	**
SALDO	80,313,990.14	

CONDICIONES DE ENTREGA: SHF, S.N.C.
Las especificadas en el anexo de Requerimientos

* Las cantidades no incluyen IVA.
** Recursos previstos en el presupuesto 2016, autorizado por la Cámara de Diputados.

PRESIDENTE	VOCAL	VOCAL	AREA REQUIRENTE
SECRETARIO EJECUTIVO	VOCAL		Ing. Gregorio Linares Urenda Dirección de Tecnologías de la Información

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL S.N.C.
SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO
03 AGO 2016
PRESUPUESTOS

SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL

EN LA(S) PARTIDA(S): 32701

2016 – 08 - 001 - DTI

Ciudad de México, 1 de agosto de 2016

SOLICITUD DE CONTRATACIÓN POR PATENTES, DERECHOS DE AUTOR U OTROS DERECHOS EXCLUSIVOS (ARTÍCULO 41 FRACCIÓN I)

LIC. JESÚS ARMANDO FÉLIX RUBIO
Director General Adjunto de Administración,
Operación y Tecnologías.
Presente.

La Dirección de Tecnologías de la Información, ha resuelto con esta fecha, adjudicar la presente contratación al proveedor que a continuación se indica; determinando conveniente realizar un procedimiento de excepción a la licitación pública para la contratación de los Servicios de Mantenimiento del Software ProactivaNET y contratación de licencias adicionales, por lo que le solicito su apoyo para llevar a cabo su formalización de acuerdo con lo siguiente:

En términos de lo dispuesto por la fracción I del artículo 71 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, me permito hacer de su conocimiento que los bienes o servicios a contratar, deberán cubrir las siguientes especificaciones / datos técnicos y cantidades:

La descripción de los servicios a contratar se detalla en el Anexo "A", adjunto a esta solicitud.

Para tales efectos, los plazos para la prestación de los servicios, serán los siguientes:

Por el periodo de 12 meses a partir de la fecha de contratación.

Las condiciones para la entrega de los bienes y/o prestación de los servicios, serán las siguientes: Inmediato

Investigación de mercado.

En términos de lo dispuesto por la fracción II del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se acredita que en el mercado sólo existe un posible oferente de los Servicios de Mantenimiento del Software ProactivaNET y

contratación de licencias adicionales, con base en lo establecido en el documento que se adjunta, en el cual se hace constar que:

- Espiral MS Software América, S.A. de C.V. es propietaria de la marca y derechos de explotación del programa ProactivaNET
- Espiral MS Software América, S.A. de C.V. es la única empresa que en México está autorizada para proporcionar los servicios que requieren ser contratados.

Procedimiento de contratación solicitado:

Adjudicación directa, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 41, fracción I de la ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Motivación del supuesto de excepción.

La motivación para la contratación se basa en:

1. A través del análisis de la investigación de mercado se acredita que sólo existe un posible oferente para la Contratación del Servicio de Mantenimiento Anual de ProactivaNET, como hace constar la carta de Espiral MS Software América, S.A. de C.V., adjunta a la misma solicitud de contratación, en la cual declara que:

ProactivaNET es una marca registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad por la compañía española Espiral Microsistemas SL.

Y certifica que:

Primero
Reconocen a la empresa Espiral MS Software América S.A. de C.V., con R.F.C. EMS121130A52, como perteneciente a su Red Internacional de Distribuidores Homologados de ProactivaNET.

Segundo
Reconocen la EXCLUSIVAD de la empresa Espiral MS Software América S.A. de C.V., para el proyecto con la SHF Sociedad Hipotecaria Federal.

2. Para la contratación de licencias adicionales, se acreditó que para cumplir con lo solicitado, ésta acción corresponde a un incremento del número de licencias del software que actualmente utiliza SHF, debido a que la aplicación realiza todas las funciones solicitadas. La adquisición de éstas licencias se realizará con el mismo proveedor, por derechos de exclusividad.

Fundamentación legal del supuesto de excepción.

De conformidad con los artículos 40, 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71 y 72 fracción II de su Reglamento, someto a su consideración, a efecto de que se sigan los trámites y procedimientos a que haya lugar, para la realización de un procedimiento de Adjudicación Directa, como excepción de una licitación pública, toda vez que derivado de la investigación de mercado realizada por la Dirección de Tecnologías de la Información a mi cargo, he determinado lo siguiente:

A) A través del análisis de la investigación de mercado se acredita que sólo existe un posible oferente para la Contratación del Servicio de Mantenimiento Anual de ProactivaNET, como hace constar la carta de Espiral Microsistemas SLL, adjunta a la misma solicitud de contratación.
B) No existe persona física o moral con la capacidad de ofrecer bienes o servicios alternativos o sustitutos técnicamente razonables para la adquisición del Servicio de Mantenimiento Anual de ProactivaNET.
C) Derivado de lo anterior, no es posible contar con por lo menos tres cotizaciones para el servicio objeto de la presente contratación, motivo por el cual se presenta solo una cotización.
D) Resultando así, ser la adjudicación directa el procedimiento idóneo para obtener los bienes que se requieren, ya que con total eficacia y dentro del marco legal referido, efectivamente se adjudicaría a aquel proveedor que cubriendo los requisitos mínimos solicitados, ofrezca las mejores condiciones de operación, así como aquellos valores agregados.
E) Con la adquisición bajo la modalidad de adjudicación directa, se estarían adquiriendo los bienes de una manera transparente e institucional, ya que se adjudicaría el contrato correspondiente sin perjuicio ni prevención, es decir, a aquél de los ofertantes que ofrezca lisa y llanamente, las mejores condiciones técnicas y económicas, para Sociedad Hipotecaria Federal.

Asimismo, se adjunta a la presente solicitud, copia de la documentación que acredita fehacientemente la titularidad de la patente o los derechos que dan lugar a la contratación solicitada.

Monto estimado de la contratación:

El monto de la contratación es de: $ 1,585,682.00 (Un millón quinientos ochenta y cinco mil seiscientos ochenta y dos pesos 00/100 M.N.) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.

Forma de pago propuesta:

Pago en una sola exhibición a la entrega de la correspondiente factura

La forma de pago será la siguiente: en moneda nacional, y se efectuará en un plazo no mayor de 20 días naturales contados a partir de la fecha en que se hayan recibido las correspondientes licencias y póliza de mantenimiento y presentado la(s) factura(s) respectiva(s), debidamente requisitada(s).

PENAS CONVENCIONALES: El importe de la pena convencional, por regla general será, por cada día natural de retraso, de 1 al millar, sobre el monto de los bienes o servicios no entregados o prestados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de atraso; de 1.5 al millar sobre el monto

total de los bienes o servicios no entregados o prestados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto total de los bienes no entregados o prestados oportunamente, por los días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá al importe de la garantía de cumplimiento de contrato.

Persona (s) propuesta (s) para la adjudicación:

La contratación que se solicita se realizará con **Espiral MS Software América, S.A. de C.V.** Se anexa la información de la empresa que avala la experiencia en la contratación que se propone.

Espiral MS Software América, S.A. de C.V.	
Fdo. D. Ernesto Argüelles Ticó ProactivaNET® - Representante Legal	Av. Mariano Escobedo, 373, Piso 6, Oficina 608 Col. Chapultepec Morales, Del. Miguel Hidalgo Ciudad de México, 11570 Tel. (433)2161021 ernesto.arguelles@proactivanet.com

Acreditamiento de los criterios en que se funda la excepción.

El dictamen de excepción a la licitación pública se fundamenta en los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez y transparencia que establece el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público conforme a lo siguiente:

ECONOMÍA:

Sociedad Hipotecaria Federal tiene dentro de su presupuesto autorizado los recursos suficientes para afrontar los compromisos relativos a la contratación de los Servicios de Mantenimiento del Software ProactivaNET y de licencias adicionales, dichos importes fueron estimados en base al costo real del servicio, resultando que el costo que propone el prestador de servicios se encuentra dentro de los rangos del mercado, por lo cual Sociedad Hipotecaria Federal no afrontará costos adicionales que impliquen la erogación de recursos no previstos bajo este rubro; tales como, renta de local, pago de personal, o en su caso, contratación extraordinaria de personal con el perfil adecuado para la prestación de tales servicios, entre otros costos, los cuales al no erogarse generan economías considerables para SHF, cumpliéndose los objetivos al llevar a cabo la contratación propuesta y ejerciéndose de la mejor manera el presupuesto asignado al obtenerse las mejores condiciones disponibles en el mercado.

Por otra parte, en caso de que se presente una falla que impida continuar con las operaciones, podría darse el escenario en el que fuera necesario contar con el soporte especializado, el cual tendría un costo mayor al que se logra con esta contratación.

EFICACIA.

La contratación de los Servicios de Mantenimiento del Software ProactivaNET y de licencias adicionales en los términos y condiciones indicados, permitirá contribuir a la ejecución eficaz de las actividades productivas del personal de SHF. Asimismo, las perspectivas con que se debe abordar el proceso de cambio requieren que los Prestadores de Servicios Profesionales demuestren capacidad técnica, humana y de infraestructura, para llevar a cabo los trabajos que requiera Sociedad Hipotecaria Federal, con el mínimo de gasto de dinero y en el menor tiempo posible, lo que redundará en la obtención del máximo provecho del servicio solicitado, coadyuvando con ello el cumplimiento de las actividades sustantivas que tiene encomendada SHF.

EFICIENCIA.

La contratación de los Servicios de Mantenimiento del Software ProactivaNET y de licencias adicionales, se realizará con estricto apego a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por lo que con el cumplimiento de lo establecido en la Ley anteriormente citada y a la información contenida en este dictamen, se puede afirmar que con la contratación de los Prestadores de Servicios Profesionales que resulten adjudicados mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, SHF estará en posibilidades de celebrar lo requerido para el cumplimiento de su programa de trabajo y las funciones que le son encomendadas de forma satisfactoria, lo que se traduciría en el desarrollo eficiente en las funciones sustantivas de la Dirección de Tecnologías de la Información.

IMPARCIALIDAD Y HONRADEZ.

La selección del procedimiento de contratación se realizó con estricto apego a las disposiciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Asimismo, después de haber realizado un análisis minucioso de las distintas alternativas existentes en el mercado, se determinó que el procedimiento de contratación que se solicita es la mejor opción disponible para la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., por lo que he dado un cabal cumplimiento a los criterios de imparcialidad y honradez en la selección del procedimiento de contratación.

Cabe destacar que el desempeño de los servidores públicos que intervienen en el proceso de contratación se encuentra orientado a hacer más eficaz y eficiente el servicio público permitiendo con ello un mejor uso de los recursos materiales financieros técnicos y humanos pretendiendo lograr las actividades públicas con mayor efectividad, prevaleciendo el interés público en el ejercicio del Gasto Público Federal.

En particular, para acreditar los criterios de imparcialidad y honradez, manifiesto que he verificado que el(los) proveedor(es) que se pretende(n) contratar no se ubica(n) en ninguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

TRANSPARENCIA.

El criterio de transparencia se acredita fehacientemente, mediante la investigación de mercado y el flujo de información que en todo momento fue accesible, clara, oportuna, completa y verificable, misma que se encuentra disponible en los archivos correspondientes a la Dirección de Tecnologías de la Información, mediante la cual se muestra que la información, documentación y demás soporte documental relativo a la contratación que nos ocupa, se presentó en los mismos términos y condiciones a todos los participantes, dando cumplimiento a todos y cada uno de los principios del artículo 134 Constitucional a fin de asegurar las mejores condiciones de contratación para SHF.

Asimismo, se ratifica que lo que se busca motivar con la presente solicitud de excepción a la Licitación Pública, es que se tenga la posibilidad de contratar el servicio en comento mediante la adjudicación directa, con las mejores condiciones económicas y de eficiencia para SHF, ya que prevalece el interés público, en tanto que la adjudicación propuesta se efectúa sin prejuicio ni prevención alguna, con la más absoluta transparencia en el presente caso.

Cabe señalar que, con base en la investigación de mercado realizada por la Dirección a mi cargo, he determinado que el precio señalado para la presente contratación, se encuentra dentro de los rangos razonables de mercado y resulta conveniente para la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. en función de los beneficios que se obtendrán como resultado de llevar a cabo la contratación de mérito.

$ 1,585,682.00
PARTIDA 32701
(Patentes, Derechos de Autor, Regalías y Otros)
SOCIEDAD HIPOTECARÍA FEDERAL, S.N.C.
SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO
03 AGO 2016
E.R.G.
SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL
EN LA(S) PARTIDA(S): 32701
Vo.Bo. Suficiencia Presupuestal.

No adeudo de contribuciones fiscales.

De conformidad con las disposiciones en materia fiscal, adjunto a la presente solicitud, el "acuse de recepción" con el que se comprueba que se realizó la solicitud de opinión prevista en la regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable para el 2016 (o aquella que en el futuro la sustituya), y con el que se acredita que el proveedor propuesto no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo.

En términos de los Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras públicas y servicios relacionados con las mismas, se precisa la siguiente información:

I El domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello; será en Av. Ejército Nacional No. 180 7o. Piso, Col. Anzures, C.P. 11590, en la Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

II. Condiciones específicas de entrega del servicio;

Las solicitudes de soporte y/o mantenimiento deberán efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en el punto "Niveles de Servicio"

III. El servidor público facultado para recibir los servicios, quien será el responsable de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de los servicios, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos; será el Subdirector de Ingeniería de Sistemas.

IV. El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega de los bienes muebles o la prestación del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento. Posteriormente a los servicios de mantenimiento o actualización, personal de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas revisará el correcto funcionamiento de los servicios, en un periodo que no podrá exceder diez días naturales contados a partir de la prestación de los servicios.

V. El procedimiento para la devolución o rechazo de los bienes muebles o para determinar los incumplimientos en la prestación de los servicios, lo cual solamente procederá por causas previstas en el contrato respectivo. En caso de incumplimiento, el servidor público facultado para recibir los servicios dará aviso al proveedor y a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en el caso de que se deban aplicar penas.

Incumplimiento

El incumplimiento en la prestación de los servicios, será comunicado al proveedor a más tardar en los cinco días hábiles siguientes a aquél en que éste se determine, señalando las razones que lo motivaron, las cuales deberán estar vinculadas a las condiciones establecidas en el contrato, indicando el plazo para su reposición o corrección.

FACTURAS

I. Área responsable, lugar y horario para su recepción:

Se entregará a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Ejército Nacional 180, Piso 8, Colonia Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, de lunes a viernes en días hábiles bancarios, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

II. Documentos que deberán acompañarse a la misma:

No se requiere ningún documento adicional

III. El servidor público facultado para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumplan los requisitos fiscales correspondientes y aquéllos de aceptación del bien mueble o servicio que amparen, quien será responsable de devolver al proveedor la factura o el documento de que se trate, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, comunicándole los errores o deficiencias detectadas; será la Lic. Bertha Alicia Robles Quintero, Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales.

En el caso de que se comunique al proveedor la existencia de errores o deficiencias en la factura o el documento que hubiere presentado, será responsabilidad del proveedor subsanarlos y presentar nuevamente la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes en el menor tiempo posible.

En ningún caso procederá la devolución de facturas o de los documentos presentados por el proveedor, por errores que no afecten la validez fiscal del documento o por causas imputables a la dependencia o entidad.

Por otra parte, para dar cumplimiento de lo dispuesto en el artículo Décimo Segundo del Decreto de Austeridad y al lineamiento número 20 de los Lineamientos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas para el Uso Eficiente, Transparente y Eficaz de los Recursos Públicos, y las Acciones de Disciplina Presupuestaria en el Ejercicio del Gasto Público, así como para la Modernización de la Administración Pública Federal, solicito determine si la contratación de los servicios motivo de la presente solicitud será consolidada. Sin detrimento de lo anterior, esta contratación se considera consolidada entre las unidades administrativas de SHF, de acuerdo al Inciso I. de dicho lineamiento.

Con base en lo anterior, le informo que dicha contratación es indispensable para la realización de las actividades de esta Dirección a mi cargo, por lo que le solicito nuevamente su apoyo para llevar a cabo el procedimiento de contratación respectivo.

Atentamente

Ing. Gregorio Linares Urenda
Director de Tecnologías de la Información

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Anexo A - Anexo Técnico.

(Anexo 10, formato 3, versión 3 del MAAGTIC).

Nombre Proyecto: Contratación Servicio de Mantenimiento Anual del Software ProactivaNET

NOMBRE DEL PROYECTO: Contratación Servicios de Mantenimiento del Software ProactivaNET y de licencias adicionales.

1. ANTECEDENTES.

En el año de 2011 la Dirección de Administración de Servicios de Tecnología (DAST), comenzó con la implementación del marco de referencia ITIL (por su siglas en Inglés "Information Technology Infraestructure Library o Librería de Infraestructura de Información Tecnológica) para llevar a cabo una administración de tecnología basada en estándares o mejores prácticas mundiales.

Fue por ello que se planteó que a través del uso e implementación de una herramienta de software de administración de servicios de TI, alineado a ITIL, la DAST podría contar con un soporte en la automatización de los procesos de:

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Solicitudes de Servicio
- Gestión de Activos y Configuraciones
- Gestión de Problemas
- Gestión del Conocimiento
- Gestión de Cambios
- Gestión de Liberaciones e Implementación
- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión de Niveles de Servicio

Adquiriendo para ello la herramienta ProactivaNET, la cual junto con los procesos de implementación realizados a partir de noviembre de 2011 y todo 2012, permitió a SHF comenzar con los primeros procesos para la implementación integral de ITIL.

El proyecto original se concibió para apoyar a las áreas de soporte de Sistemas de SHF, junto con los servicios que ésta ofrece al resto de SHF, pero durante el desarrollo del mismo se extendió para ayudar a otras áreas de la Dirección General Adjunta de Sistemas y Operaciones, para llevar el control de sus procesos. Y posteriormente a otras áreas de la institución, las cuales también desean llevar un mejor control de las incidencias operativas de la institución.

Para el año 2013 se contrató el servicio de mantenimiento anual por el periodo del 1 de enero y con vencimiento al 31 de marzo de 2014, lo cual hace necesaria la renovación por el periodo de un año.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO. [1]

Realizar la contratación de los servicios de suscripción anual de versiones y servicio de soporte de la herramienta ProactivaNET, además de realizar la contratación de nuevas licencias.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS. [2]

Realizar la contratación de lo siguiente:

Cantidad	Producto	Descripción
1	LICENCIA PERPETUA: Plataforma Gestión de Incidencias y Peticiones	Contratación de licencias adicionales, incluyendo: • Implantación y Puesta en Servicio • Transferencia de Conocimiento • Parametrización nuevo ambiente
5	LICENCIA PERPETUA: Gestión de Incidencias y Peticiones (Técnicos Nominales)	Contratación de licencias adicionales
10	LICENCIA PERPETUA: Gestión de Incidencias y Peticiones (Técnicos Concurrentes)	Contratación de licencias adicionales
1	LICENCIA PERPETUA: Gestión de Niveles de Servicio (SLAs, OLAs, UCs)	Contratación de licencias adicionales
1	LICENCIA PERPETUA: Catálogo de Servicios	Contratación de licencias adicionales
1	Suscripción de Versiones, Mantenimiento y Servicio de Soporte	ENTORNO ACTUAL: 2 Entornos. 800 PCs, SNMP, Monitorización, Distribución de Parches, BlackBerry, Gestión de Seguridad, CMDB, 10 Control Remoto, 6 Service Desk Nominales, 15 Service. Desk Concurrentes, Encuestas, Catálogo Servicios, Gestión de Niveles de

[1] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*
[2] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*

		Servicio. y Gestión de Conocimientos.
1	Suscripción de Versiones, Mantenimiento y Servicio de Soporte	Contratación de licencias adicionales

4. REQUERIMIENTOS. [3]

EL PRESTADOR DE SERVICIOS será responsable del soporte técnico, así como de los servicios y componentes relacionados para su adecuada operación.

5. ENTREGABLES. [4]

EL PRESTADOR DE SERVICIOS deberá de entregar lo siguiente:

Entregable 1.- Póliza Soporte, el cual deberá ser de doce meses.

6. MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO. [5]

1. La Solución deberá contar con soporte ante malos funcionamientos y consultas técnicas directamente por parte del fabricante de la Solución, en idioma español, y en horario de 9:00 a 19:00 horas, tiempo del centro de México.
2. El soporte y mantenimiento podrá ser accesible mediante teléfono directo y local en México DF, en el horario indicado previamente.
3. El soporte y mantenimiento podrá ser accesible 24x7 mediante sistemas on-line y correo electrónico
4. Las tareas derivadas del soporte y mantenimiento de la plataforma podrán realizarse de manera remota para agilizar su resolución, pero con disponibilidad para soporte on-site (presencial en la ubicación de prestación del servicio establecido en el presente pliego) si así fuese requerido previa valoración y aprobación del LICITANTE.
5. El soporte y mantenimiento deberá incluir las actualizaciones a las últimas versiones oficiales liberadas de la Solución, garantizando que la versión puesta a disposición de SHF siempre sea la más moderna disponible en el mercado.
6. El soporte y mantenimiento incluido en la propuesta presentada por EL LICITANTE, deberá de cubrir doce meses.
7. El soporte y mantenimiento para los años posteriores tendrán carácter de opcional, por lo que SHF no estará obligada a contratar las renovaciones, las cuales deberán ser anuales.

---

[3] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*
[4] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*
[5] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*

7. NIVELES DE SERVICIO. [6]

7. 1 Tiempos de respuesta ante incidencias. [7]

Se define como incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software de alguna aplicación desarrollada o adecuada por el Proveedor, implantada en el *AMBIENTE DE PRODUCCIÓN* de SHF, que afecte de alguna manera su correcta operación, impactando el servicio que ésta brinda a las áreas usuarias interesadas.

Las incidencias se coordinarán entre SISTEMAS, el LÍDER DE PROYECTO y la Mesa de Ayuda, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse en un horario de 9:00 a 19:00 Horas en un esquema de soporte de 5x9.

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el proveedor por parte de SISTEMAS, siendo lo más claro y especifico posible en la descripción del problema presentado, detallando las condiciones en que se produjo el mismo, como por ejemplo la operación realizada, los datos que estaba introduciendo al momento de la falla y los mensajes de error que le arrojo la aplicación.

Las prioridades de atención de las incidencias serán en virtud del impacto que tengan en la operación de SHF, definida dicha prioridad por SISTEMAS. Los incidentes en producción deberán ser notificados al Proveedor siguiendo el procedimiento que se establezca. Se definirá y acordará la propuesta de solución, el Proveedor deberá aplicar el procedimiento correspondiente a la solución, cumpliendo con los niveles de servicio siguientes:

Tipo incidencia.	Descripción.	Tiempo de atención.
Prioridad 1	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema e impidan la normal ejecución de una parte o todo el sistema.	Máximo de 2 horas. El tiempo de solución se acodará para cada caso. Puede definirse una solución temporal, sin que ello establezca un cierre de la incidencia.
Prioridad 2	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que generen inconvenientes en la ejecución de una parte o de todo el sistema, sin llegar a detenerlo.	Máximo de 20 horas. El tiempo de solución se acodará para cada caso.
Prioridad 3	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del	Máximo de 40 horas.

[6] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*

[7] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*

Tipo incidencia.	Descripción.	Tiempo de atención.
	sistema y que no impidan el normal desempeño del mismo, pero que constituyen desviaciones de las especificaciones establecidas.	El tiempo de solución se acodará para cada caso.

Una vez que la incidencia rebase el nivel de servicio establecido, dicha incidencia subirá a la prioridad inmediata superior, teniendo el proveedor la obligación de atenderla dentro del tiempo marcado para dicha prioridad. Las incidencias serán atendidas de manera paralela, por lo que el Proveedor deberá establecer controles para el cumplimiento de los niveles de servicio de cada incidencia.

En caso de que las incidencias de prioridad 2 y 3 no puedan ser atendidas de esta forma, el Proveedor deberá justificar con SISTEMAS las razones de esta restricción, quedando en SHF la opción de aceptar o rechazar la atención de las incidencias en línea y determinar (en su caso), que incidencias se seguirán atendiendo y que incidencias se colocaran es espera.

Las incidencias de Prioridad uno (1) deben ser atendidas en los tiempos estipulados.

No se considerará como causa de retraso en los niveles de servicio para incidencias, cuando se trate de funcionalidad que involucre módulos o aplicaciones externas al sistema de referencia, ya que en estos casos se deberán acordar los tiempos de resolución de las incidencias por cada caso, entre los distintos responsables de las aplicaciones involucradas.

Para los tiempos máximos de resolución de incidencias solo abarcan hasta las pruebas unitarias que el Proveedor realice para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia. Los tiempos asociados a la implementación o instalación de los cambios por parte del personal de infraestructura de SHF, así como la revisión por parte del usuario operativo no se considerarán dentro de los tiempos a cumplir por parte del Proveedor.

Las penalizaciones aplicables por el incumplimiento de los niveles de servicio serán conforme lo establezca el contrato de servicios y a través de los canales de SHF estipulados para tales efectos.

8. PLAN DE TRABAJO Y PROGRAMA DE ENTREGABLES Y COSTO. [8]

El programa de pago de entregables y su costo es como sigue:

Número de Pago.	Programa de pago y Costo.
Único	100% a la entrega de la póliza de servicio y del nuevo licenciamiento

[8] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*

9. REQUISITOS PARA PRESENTAR SOLICITUD DE PAGO.

Los servicios descritos en este documento, serán pagados de acuerdo al **PROGRAMA DE ENTREGABLES Y COSTO**, contra entrega y aprobación de los productos y documentación solicitados para cada entregable, y una vez que éstos estén a entera satisfacción de SHF, situación que únicamente podrá ser comprobada mediante:

- La obtención de firma de la Aceptación correspondiente a los entregables y/o servicios a facturar.

- La obtención de firma de la Aprobación de Pago correspondiente a los entregables y/o servicios a facturar.

Una vez obtenida la aceptación y aprobación antes mencionadas, el Proveedor hará entrega de la factura correspondiente a la Subdirección de Recursos Materiales, quién a su vez solicitará la autorización de pago por los canales correspondientes, ambos procesos de acuerdo a las políticas, procedimientos y tiempos establecidos para tales efectos en SHF. El Proveedor hará llegar una copia de la Factura entregada al Administrador del Proceso de SHF. En caso de que la factura del Proveedor presente algún error, SHF se reserva el derecho de devolverla.

El pago se realizará conforme a las políticas y procedimientos establecidos por la Subdirección de Recursos Materiales de SHF para el pago a Proveedores y lo señalado para tal efecto en el clausulado del contrato.

Ing. Miguel Ángel Olvera Rincón
Subdirector de Ingeniería de Sistemas

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

ESTUDIO DE MERCADO.

CONTRATACIÓN SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PROACTIVANET Y CONTRATACIÓN DE LICENCIAS ADICIONALES.

Junio 2016.

Ejército Nacional 180 PB. Col. Anzures México, Ciudad de México 11590
Tel.: (55) 5263 4500 - www.shf.gob.mx