4.- Solicitud de contratación plurianual para contratar los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado al sistema de auditoría para la gestión y control de créditos y garantías (NCLOSE ONE) manager en Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SHF
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
RECIBIDO
06 JUL 2016
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y TECNOLOGÍAS

Ciudad de México, 6 de julio del 2016

2016 07 002 DTI

Asunto: Solicitud para someter a la consideración y autorización del CAAS la **Solicitud de Contratación** por Artículo 41 Fracción I de los **Servicios Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado al Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías (NCLOSE ONE) Manager en Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).**

Lic. Jesús Armando Félix Rubio.
Director General Adjunto de Administración, Operación y Tecnologías.

De conformidad con lo establecido en los artículos 40, 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los artículos 71 y 72 de su Reglamento, me permito amablemente solicitar a Usted el sometimiento de la **Solicitud de Contratación** de referencia, en la sesión Ordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de SHF, a celebrarse en el mes de julio de 2016.

Para ello, adjunto a la presente solicitud encontrará la siguiente documentación:

- **Solicitud de Contratación por Patentes, Derechos de Autor u Otros Derechos Exclusivos** (Artículo 41, fracción I), **que se acompaña de los siguientes documentos:**
  - *Anexo A de Requerimientos.*
  - *Estudio de Mercado.*
  - *Cotización del Proveedor.*
  - *Carta de Exclusividad del Proveedor.*
  - *Curriculum del Proveedor.*
  - *Copia del "acuse de recepción" con el que se comprueba que el proveedor realizó la solicitud de opinión prevista en la regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para el 2016 o aquella que en el futuro la sustituya.*
  - *Solicitud de opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social prevista en el Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social; publicados el 23 de diciembre de 2014 y 27 de febrero de 2015.*
  - *Respuesta favorable de parte del Órgano Interno de Control en SHF para efectuar la contratación.*
  - *Respuesta favorable de parte la Unidad de Gobierno Digital de la SFP para efectuar la contratación.*
  - *Formato CAAS-01 aplicable a la contratación.*

Lo anterior, con la finalidad de que el tema sea sometido a dicho Comité para su aprobación y en tal sentido, le agradeceré nos pueda notificar la agenda establecida para la exposición del tema, dentro del marco normativo aplicable.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
RECIBIDO
06 JUL 2016
19:38
SUBDIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SHF
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
RECIBIDO
06 JUL. 2016
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y TECNOLOGÍAS

Ciudad de México, 6 de julio del 2016

2016 07 001 DTI

Asunto: Solicitud para someter a la consideración del CAAS la Justificación de la Plurianualidad relativa a la contratación de los SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO AL SISTEMA DE AUDITORÍA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (NCLOSE ONE) MANAGER EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (SHF).

Lic. Jesús Armando Félix Rubio.
Director General Adjunto de Administración, Operación y Tecnologías.

De conformidad con lo establecido en el artículo 25, fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, me permito amablemente solicitar a Usted incluir el sometimiento del tema de referencia en la agenda de la próxima sesión Ordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de SHF, a celebrarse en el mes de julio de 2016.

Para ello, adjunto a la presente encontrará la siguiente documentación:

- **Justificación de la Plurianualidad.**

En tal sentido, le agradeceré nos pueda notificar la agenda establecida para la exposición del tema, dentro del marco normativo aplicable.

No omito comentar que, debido principalmente a las prioridades institucionales manifestadas por el área solicitante para recibir los servicios a los que refiere la presente justificación, se está solicitando el sometimiento de la contratación de los servicios en la misma sesión del CAAS.

Sin otro particular por el momento, quedo a sus apreciables órdenes para cualquier duda o aclaración.

Atentamente,

Ing. Gregorio Linares Urenda
Director de Tecnologías de la Información

"Por un uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enviarán de forma electrónica"

C.c.e Lic. María Elena Zaldívar Sánchez - Directora de Administración.
Lic. Jorge Antonio Rosas Estavillo - Director de Financiamiento Estructurado.
Lic. Bertha Alicia Robles Quintero - Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Ing. Tania Xitlali Poblete Muñoz - Subdirectora de Automatización y Soporte de Procesos de Negocio.
Arq. Luis Ángel Mecinas Cruz - Subdirector de Análisis y Seguimiento de Puentes.
Lic. Eduardo Morales Barrios - Subdirector de Infraestructura Tecnológica.
Lic. Rubén Quintero Ubando - Subdirector de Gobierno de TI.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
RECIBIDO
06 JUL 2016
19:38
SUBDIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

JUSTIFICACIÓN DE PLURIANUALIDAD

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO AL SISTEMA DE AUDITORÍA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (NCLOSE ONE) MANAGER EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (SHF).

De conformidad con las Disposiciones Generales para la Celebración de Contratos Plurianuales emitidas por el Consejo Directivo de Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (SHF), a continuación se enuncian las razones que motivan la **solicitud de autorización para comprometer recursos bajo un esquema plurianual respecto de los ejercicios 2016 y 2017.**

ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) nace como un Banco de Desarrollo del Gobierno Federal que opera el segundo piso a través de intermediarios financieros bancarios y no bancarios, y que tiene como mandato desarrollar los mercados secundarios de vivienda, manteniendo su solvencia con los siguientes roles:

- Desarrollar el mercado de vivienda para los sectores no atendidos, preferentemente de bajos ingresos y población rural.
- Desarrollar un mercado de instrumentos financieros respaldados en activos que atraigan inversionistas institucionales que complementen la demanda de recursos.
- Proveer liquidez al mercado en condiciones de estrés.

El entorno en el cual lleva a cabo sus actividades evoluciona continuamente. Los requerimientos provenientes de la necesidad de actualizar estrategias, procesos operativos, instituciones y empresas participantes, así como la adaptación a la evolución de las variables relevantes, internas y externas, son una constante en la vida de la institución.

El Sistema de Seguimiento de Avance de Obra (SEVERO) es utilizado en SHF para apoyar la administración de los créditos para la construcción otorgados por la institución, sin embargo fue necesario durante el año 2015 contratar el Sistema de Auditoria para la Gestión y Control de Créditos y Garantías (MANAGER), el cual es una herramienta que permite extraer información a través de tableros de control, que presenta concentrados de datos e indicadores relevantes de la gestión y muestra la operación de las líneas de crédito, proyectos y garantías. A partir de su implementación en el 2015, se logró tener la visualización de estos tableros de control, con información cualitativa, cuantitativa y documentar a máximo detalle, permitiendo mejorar la toma de decisiones en SHF.

Debido a que el otorgamiento de líneas de construcción ha mantenido una tendencia de crecimiento desde 2009, a partir de 2013 la operación presentada fue mayor debido a la incorporación de los esquemas Sindicados. Esto ha ocasionado un incremento sustancial en las actividades dentro de SHF, tanto de promoción como de operación, entre las que desatacan el control, recepción y revisión de información, análisis de las empresas desarrolladas, análisis y determinación de viabilidad de proyectos habitacionales de dichas empresas,

así como supervisión y monitoreo tanto de los créditos puente como de la información financiera de las empresas desarrolladoras.

La plataforma MANAGER ha permitido apoyar en todo este proceso de mejoramiento, implementando controles automáticos, alertas e información de relevancia para la toma de decisiones.

La operación de créditos para construcción, al cierre del primer trimestre del 2016, reporta un crecimiento en el monto dispuesto del 31% con respecto al mismo periodo del 2015, y un 22% mayor en el monto de crédito asociado en el mismo periodo, apoyando las metas y objetivos Institucionales.

Durante el ejercicio 2015, la implementación en SHF de MANAGER permitió complementar la plataforma tecnológica de información SEVERO logrando visualizar en tiempo real y mediante una serie de tableros de control la información, los concentrados de datos e indicadores relevantes para la toma de decisiones relativas a:

- La gestión de nuevas líneas de crédito.
- La operación de líneas de crédito y proyectos habitacionales.
- La cartera de créditos.
- Estatus y calidad de las garantías.
- Localización y avance de obra de las viviendas objeto de las garantías.
- Alertas tempranas automáticas que permitan prevenir riesgos.

Adicionalmente, MANAGER permite la geo localización de las viviendas de un proyecto, de tal manera que se pueda conocer el avance de obra más reciente, facilitando el trabajo de los involucrados en el proceso y permitiendo un mejor control de la calidad de nuestras garantías.

Por lo anterior, y en base a los cambios que continuamente experimenta el sector vivienda, es necesario continuar brindando un adecuado servicio a los desarrolladores y entidades financieras. Por lo que, se vuelve necesario para el ejercicio 2016 la contratación del análisis, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en producción de funcionalidades nuevas para la Plataforma Tecnológica Institucional MANAGER (NCLOSE ONE) para mantener actualizados sus procesos.

Los servicios informáticos para efectuar las adecuaciones y mantenimiento al sistema actual, serán realizados de manera específica a través de solicitudes al proveedor, mediante el procedimiento de administración Órdenes de Trabajo (OT) de SHF, por lo que la demanda de los servicios informáticos mencionados será asignada por SHF paulatinamente al Proveedor seleccionado, partiendo principalmente de los requerimientos de las áreas de negocio.

Finalmente, es importante mencionar que la citada plataforma es utilizada por todas las áreas de la institución involucradas en el proceso de crédito para la construcción de vivienda.

Objetivo

Contar con horas de servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado para el SISTEMA DE AUDITORÍA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (NCLOSE ONE) MANAGER en SHF.

Lo anterior, con objeto de atender los cambios que continuamente experimenta el sector vivienda, a fin de continuar brindando un adecuado servicio a las entidades financieras y a los desarrolladores de vivienda.

El consumo de horas por parte de SHF se realizará con base en el procedimiento vigente en SHF para Administración de OT, de conformidad con la demanda real de SHF de los servicios y en base a la cuota por hora cotizada por el Proveedor para los servicios.

Alcance de la Contratación:

Se requiere el siguiente alcance:

Descripción del servicio (único)	Identificador	Cantidad Máxima	Cantidad Mínima (40%)
Servicios informáticos para adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema (NCLOSE ONE) MANAGER en SHF.	A	6,000 horas	2,400 horas

La vigencia de los servicios será hasta por doce meses a partir de su contratación.

Necesidades de SHF.

De acuerdo con lo descrito previamente, SHF requiere horas de servicios informáticos para la adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema (NCLOSE ONE) MANAGER en SHF.

Aspectos de la plurianualidad.

I.	**Inversión o gasto**	Se trata de un gasto corriente que proveerá a SHF de recursos suficientes para contratar los servicios requeridos. La partida correspondiente a la presente justificación de plurianualidad es: • 33304 Servicios de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.

II.	**Beneficios**	Los beneficios de contar con un **esquema plurianual** son: Beneficios operativos: i. Asegurar las mejores condiciones de precio ofrecidas al Estado. ii. Realizar el pago de los servicios correspondiente al periodo 2016 – 2017, a una tarifa sin variación para SHF durante la vigencia del contrato. iii. Estar en posibilidad de continuar brindando un adecuado servicio a los desarrolladores y entidades financieras, manteniendo actualizados los procesos del Sistema (NCLOSE ONE) MANAGER en SHF, obteniendo los servicios requeridos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado directamente del proveedor que cuenta con la titularidad de los derechos, y que es la única empresa autorizada para brindar tales servicios sin perder la garantía del Sistema. iv. Atender los principios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez que aseguren las mejores condiciones para el Estado. v. El cumplimiento de objetivos del Programa Institucional SHF 2013-2018: • **Objetivo 2:** Procurar la sustentabilidad financiera y operativa. o **Estrategia 2.3.2** Mejorar la Infraestructura Tecnológica y Física. • **Objetivo 4:** Fortalecer el Sector Vivienda: o **Estrategia 4.2.4** Elaborar y publicar el índice de precios de la vivienda. o **Estrategia 4.3.1** Formalizar convenios y acciones de coordinación para la Educación Financiera con organismos estatales y municipales para la población objetivo y con perspectiva de género. o **Estrategia 4.4.1** Elaborar y publicar periódicamente la información estadística y de mercado que es generada por la SHF para beneficio del sector.

<table>
<tr><td>III.</td><td>Costo - Beneficio</td><td>Contar con horas de servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado para el SISTEMA DE AUDITORÍA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (NCLOSE ONE) MANAGER en SHF.

Lo anterior, con objeto de atender los cambios que continuamente experimenta el sector vivienda, a fin de continuar brindando un adecuado servicio a las entidades financieras y a los desarrolladores de vivienda.</td></tr>
<tr><td>IV.</td><td>Plazo de contratación</td><td>Inicio del contrato: 15 de julio de 2016.

Fin del contrato: 14 de julio de 2017.</td></tr>
<tr><td>V.</td><td>Programación del gasto</td><td>
<table>
<tr><th>PARTIDA</th><th>2016</th><th>2017</th><th>Total</th></tr>
<tr><td>33304 Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas</td><td>$ 3,984,000.00</td><td>$ 996,000.00</td><td>$4,980,000.00</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>VI.</td><td>Suficiencia presupuestal</td><td>Se cuenta con los recursos presupuestales 2016.

Recursos previstos en el presupuesto 2017, que estarán sujetos a la autorización de la Cámara de Diputados.

33304 Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO
04 JUL 2016

SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL
E.R.G.
EN LA(S) PARTIDA(S): 33304

Vo.Bo. Suficiencia Presupuestal.</td></tr>
</table>

VII.	**Riesgo de incumplimiento**	Mediante la celebración de este compromiso contractual no se correría riesgo de incumplimiento en las obligaciones de SHF, ni restringiría la disponibilidad presupuestaria necesaria para la operación. Por otra parte, se considera que el riesgo de incumplimiento por parte del proveedor sería bajo.
VIII.	**Necesidad**	La plurianualidad que se solicita para los ejercicios 2016 y 2017 es necesaria para: i. Asegurar las mejores condiciones de precio ofrecidas al Estado. ii. Realizar el pago de los servicios correspondiente al periodo 2016 – 2017, a una tarifa sin variación para SHF durante la vigencia del contrato. iii. Estar en posibilidad de continuar brindando un adecuado servicio a los desarrolladores y entidades financieras, manteniendo actualizados los procesos del Sistema (NCLOSE ONE) MANAGER en SHF, obteniendo los servicios requeridos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado directamente del proveedor que cuenta con la titularidad de los derechos, y que es la única empresa autorizada para brindar tales servicios sin perder la garantía del Sistema. iv. Atender los principios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez que aseguren las mejores condiciones para el Estado. v. El cumplimiento de objetivos del Programa Institucional SHF 2013-2018: • **Objetivo 2:** Procurar la sustentabilidad financiera y operativa. o **Estrategia 2.3.2** Mejorar la Infraestructura Tecnológica y Física. • **Objetivo 4:** Fortalecer el Sector Vivienda: o **Estrategia 4.2.4** Elaborar y publicar el Índice de precios de la vivienda. o **Estrategia 4.3.1** Formalizar convenios y acciones de coordinación para la Educación Financiera con organismos estatales y municipales para la población objetivo y con perspectiva de género.

		o **Estrategia 4.4.1** Elaborar y publicar periódicamente la información estadística y de mercado que es generada por la SHF para beneficio del sector.
IX.	**Impacto en la competitividad del sector**	Toda vez que la contratación de servicios informáticos solicitados será efectuada con el proveedor que cuenta con la titularidad de los derechos de autor sobre dicho sistema, se considera que no habría impacto en la competitividad del sector de los prestadores de servicios informáticos, ni en el propio sector vivienda al que pertenece SHF.

México, D.F., 28 de Junio de 2016.

Atentamente,

Ing. Gregorio Linares Urenda
Director de Tecnologías de la Información

Lic. Jorge Antonio Rosas Estavillo
Director de Financiamiento Estructurado

Ing. Tania Xitlali Poblete Muñoz
Subdirectora de Automatización y Soporte de Procesos de Negocio

Arq. Luis Angel Mecinas Cruz
Subdirector de Análisis y Seguimiento de Puentes

5. Solicitud de contratación con fundamento en el artículo 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para contratar los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado al sistema de auditoría para la gestión y control de créditos y garantías (NCLOSE ONE) manager en Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C..

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SHF
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
RECIBIDO
06 JUL 2016
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y TECNOLOGÍAS

Ciudad de México, 6 de julio del 2016

2016 07 002 DTI

Asunto: Solicitud para someter a la consideración y autorización del CAAS la **Solicitud de Contratación** por Artículo 41 Fracción I de los **Servicios Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado al Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías (NCLOSE ONE) Manager en Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).**

Lic. Jesús Armando Félix Rubio.
Director General Adjunto de Administración, Operación y Tecnologías.

De conformidad con lo establecido en los artículos 40, 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los artículos 71 y 72 de su Reglamento, me permito amablemente solicitar a Usted el sometimiento de la **Solicitud de Contratación** de referencia, en la sesión Ordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de SHF, a celebrarse en el mes de julio de 2016.

Para ello, adjunto a la presente solicitud encontrará la siguiente documentación:

- **Solicitud de Contratación por Patentes, Derechos de Autor u Otros Derechos Exclusivos** (Artículo 41, fracción I), **que se acompaña de los siguientes documentos:**
  - *Anexo A de Requerimientos.*
  - *Estudio de Mercado.*
  - *Cotización del Proveedor.*
  - *Carta de Exclusividad del Proveedor.*
  - *Curriculum del Proveedor.*
  - *Copia del "acuse de recepción" con el que se comprueba que el proveedor realizó la solicitud de opinión prevista en la regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para el 2016 o aquella que en el futuro la sustituya.*
  - *Solicitud de opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social prevista en el Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social; publicados el 23 de diciembre de 2014 y 27 de febrero de 2015.*
  - *Respuesta favorable de parte del Órgano Interno de Control en SHF para efectuar la contratación.*
  - *Respuesta favorable de parte la Unidad de Gobierno Digital de la SFP para efectuar la contratación.*
  - *Formato CAAS-01 aplicable a la contratación.*

Lo anterior, con la finalidad de que el tema sea sometido a dicho Comité para su aprobación y en tal sentido, le agradeceré nos pueda notificar la agenda establecida para la exposición del tema, dentro del marco normativo aplicable.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
RECIBIDO
06 JUL 2016
19:38
SUBDIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

REQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.

INSTITUCION DE BANCA DE DESARROLLO

COMITE DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

REUNION	No. 7		
ORDINARIA	X	EXTRAORDINARIA	
FECHA	14 de julio 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
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO AL SISTEMA DE AUDITORÍA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (NCLOSE ONE) MANAGER EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (SHF)	De conformidad con los artículos 40 y 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 71 y 72 fracción I y II de su Reglamento.	Se aprueba llevar a cabo la contratación correspondiente.

CONTRATO ABIERTO (Artículo 47 LAASSP)	SI [X] NO [ ]	PARTIDA PRESUPUESTAL AUTORIZADA	
		33304 "Servicios de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas"	
		TOTAL PARTIDA	31,924,829.00
ABASTECIMIENTO SIMULTANEO (Artículo 39 LAASSP)	SI [ ] NO [X]	EJERCIDO A LA FECHA	2,040,036.00
		DISPONIBLE	29,884,793.00
		* EJERCIDO EN ESTE ACTO	3,984,000.00
PRECIOS SUJETOS A AJUSTE	SI [ ] NO [X]	SALDO	25,900,793.00

CONDICIONES DE ENTREGA: SHF, S.N.C.

Las especificadas en el Anexo de Requerimientos

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO

04 JUL 2016

PRESIDENTE	VOCAL	VOCAL	AREA REQUIRENTE
		SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL	
		E.R.G. EN LA(S) PARTIDA(S): 33304	Ing. Gregorio Linares Urenda
SECRETARIO EJECUTIVO	VOCAL	PRESUPUESTOS	Director de Tecnologías de la Información

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
RECIBIDO
06 JUL 2016
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y TECNOLOGÍAS

SHF
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

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

Ciudad de México, 28 de junio de 2016.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
RECIBIDO
06 JUL 2016
SUBDIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

2016 06 007 DTI

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, con objeto de atender los requerimientos de la Dirección de Financiamiento Estructurado, dependiente de la Dirección General Adjunta de Crédito, cuyo ámbito de competencia se centra en el otorgamiento y administración de los créditos y garantías destinadas a la construcción de viviendas en México; determinando conveniente realizar un procedimiento de excepción a la licitación pública para la **CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO AL SISTEMA DE AUDITORÍA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (NCLOSE ONE) MANAGER EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (SHF)**, por lo que le solicito su apoyo para llevar a cabo su formalización de acuerdo con lo siguiente:

I. En términos de lo dispuesto por el artículo 71 y 72 fracciones I y II, 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 **características y especificaciones del servicio que se detallan dentro del Anexo "A" de Requerimientos**, mismo que deberá formar parte del Contrato resultante.

Servicios Objeto de la Contratación:

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO AL SISTEMA DE AUDITORÍA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (NCLOSE ONE) MANAGER EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (SHF).

Objetivos de la Contratación:

Contar con **horas de servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado** para el **SISTEMA DE AUDITORÍA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (NCLOSE ONE) MANAGER en SHF.**

Lo anterior, con objeto de atender los cambios que continuamente experimenta el sector vivienda, a fin de continuar brindando un adecuado servicio a las entidades financieras y a los desarrolladores de vivienda.

Las **condiciones para la prestación y entrega de los servicios por parte del prestador de servicios** se precisan en el citado **Anexo "A".**

II. **El plazo o vigencia de la contratación** es a partir del 15 de julio de 2016 y hasta el 14 de julio de 2017.

III. **Investigación de mercado.**

De la investigación de mercado se resalta lo siguiente:

- El proveedor MAPPASYSTEMS S.A. DE C.V. hace constar por escrito que **cuenta con la titularidad de derechos** vigente para el Sistema referido, con lo que se comprueba el hecho de que se trata del proveedor que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos.

- Debido a ello, **es la única empresa autorizada** para la venta, distribución, desarrollo, adecuación, mantenimiento y soporte técnico especializado del programa de cómputo NCLOSE ONE (MANAGER en SHF) **sin perder la garantía del producto**, con lo que se comprueba que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos.

- En tal sentido, **no existe otra persona** física o moral con la capacidad técnica o legal **para la prestación los servicios requeridos por SHF**, distinta a dicha empresa.

- Asimismo, el proveedor MAPPASYSTEMS S.A. DE C.V. **cuenta con la capacidad necesaria** para prestar directamente los servicios requeridos por SHF.

Se adjunta al presente documento como **Anexo "B"**, la investigación de mercado donde, entre otros puntos, se detalla lo anterior.

IV. **Procedimiento de contratación solicitado:** Adjudicación directa, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 41 fracción I, y 47 de la ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Motivación del supuesto de excepción.

Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) nace como un Banco de Desarrollo del Gobierno Federal que opera el segundo piso a través de intermediarios financieros bancarios y no bancarios, y que tiene como mandato desarrollar los mercados secundarios de vivienda, manteniendo su solvencia con los siguientes roles:

- Desarrollar el mercado de vivienda para los sectores no atendidos, preferentemente de bajos ingresos y población rural.
- Desarrollar un mercado de instrumentos financieros respaldados en activos que atraigan inversionistas institucionales que complementen la demanda de recursos.
- Proveer liquidez al mercado en condiciones de estrés.

El entorno en el cual lleva a cabo sus actividades evoluciona continuamente. Los requerimientos provenientes de la necesidad de actualizar estrategias, procesos operativos, instituciones y empresas participantes, así como la adaptación a la evolución de las variables relevantes, internas y externas, son una constante en la vida de la institución.

El Sistema de Seguimiento de Avance de Obra (SEVERO) es utilizado en SHF para apoyar la administración de los créditos para la construcción otorgados por la institución, sin embargo fue necesario durante el año 2015 contratar el Sistema de Auditoria para la Gestión y Control de Créditos y Garantías (MANAGER), el cual es una herramienta que permite extraer información a través de tableros de control, que presenta concentrados de datos e indicadores relevantes de la gestión y muestra la operación de las líneas de crédito, proyectos y garantías. A partir de su implementación en el 2015, se logró tener la visualización de estos tableros de control, con información cualitativa, cuantitativa y documentar a máximo detalle, permitiendo mejorar la toma de decisiones en SHF.

Debido a que el otorgamiento de líneas de construcción ha mantenido una tendencia de crecimiento desde 2009, a partir de 2013 la operación presentada fue mayor debido a la incorporación de los esquemas Sindicados. Esto ha ocasionado un incremento sustancial en las actividades dentro de SHF, tanto de promoción como de operación, entre las que desatacan el control, recepción y revisión de información, análisis de las empresas desarrolladas, análisis y determinación de viabilidad de proyectos habitacionales de dichas empresas, así como supervisión y monitoreo tanto de los créditos puente como de la información financiera de las empresas desarrolladoras.

La plataforma MANAGER ha permitido apoyar en todo este proceso de mejoramiento, implementando controles automáticos, alertas e información de relevancia para la toma de decisiones.

La operación de créditos para construcción, al cierre del primer trimestre del 2016, reporta un crecimiento en el monto dispuesto del 31% con respecto al mismo periodo

del 2015, y un 22% mayor en el monto de crédito asociado en el mismo periodo, apoyando las metas y objetivos Institucionales.

Durante el ejercicio 2015, la implementación en SHF de MANAGER permitió complementar la plataforma tecnológica de información SEVERO logrando visualizar en tiempo real y mediante una serie de tableros de control la información, los concentrados de datos e indicadores relevantes para la toma de decisiones relativas a:

- La gestión de nuevas líneas de crédito.
- La operación de líneas de crédito y proyectos habitacionales.
- La cartera de créditos.
- Estatus y calidad de las garantías.
- Localización y avance de obra de las viviendas objeto de las garantías.
- Alertas tempranas automáticas que permitan prevenir riesgos.

Adicionalmente, MANAGER permite la geo localización de las viviendas de un proyecto, de tal manera que se pueda conocer el avance de obra más reciente, facilitando el trabajo de los involucrados en el proceso y permitiendo un mejor control de la calidad de nuestras garantías.

Por lo anterior, y en base a los cambios que continuamente experimenta el sector vivienda, es necesario continuar brindando un adecuado servicio a los desarrolladores y entidades financieras. Por lo que, se vuelve necesario para el ejercicio 2016 la contratación del análisis, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en producción de funcionalidades nuevas para la Plataforma Tecnológica Institucional MANAGER (NCLOSE ONE) para mantener actualizados sus procesos.

Los servicios informáticos para efectuar las adecuaciones y mantenimiento al sistema actual, serán realizados de manera específica a través de solicitudes al proveedor, mediante el procedimiento de administración Órdenes de Trabajo (OT) de SHF, por lo que la demanda de los servicios informáticos mencionados será asignada por SHF paulatinamente al Proveedor seleccionado, partiendo principalmente de los requerimientos de las áreas de negocio.

Finalmente, es importante mencionar que la citada plataforma es utilizada por todas las áreas de la institución involucradas en el proceso de crédito para la construcción de vivienda.

Fundamentación legal del supuesto de excepción.

De conformidad con los artículos 40, 41, fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71 y 72, fracción I y II de su Reglamento, someto a consideración realizar 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 conjuntamente por la Dirección de Financiamiento Estructurado y la Dirección de Tecnologías de la Información, se resalta lo siguiente:

- El proveedor MAPPASYSTEMS S.A. DE C.V. hace constar por escrito que **cuenta con la titularidad de derechos** vigente para el Sistema referido, con lo que se comprueba el hecho de que se trata del proveedor que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos.

- Debido a ello, **es la única empresa autorizada** para la venta, distribución, desarrollo, adecuación, mantenimiento y soporte técnico especializado del programa de cómputo NCLOSE ONE (MANAGER en SHF) **sin perder la garantía del producto**, con lo que se comprueba que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos.

- En tal sentido, **no existe otra persona** física o moral con la capacidad técnica o legal **para la prestación los servicios requeridos por SHF**, distinta a dicha empresa.

- Asimismo, el proveedor MAPPASYSTEMS S.A. DE C.V. **cuenta con la capacidad necesaria** para prestar directamente los servicios requeridos por SHF.

Es importante mencionar que en atención a la normatividad específica que establece los elementos del Estudio de Factibilidad para su entrega al Órgano Interno de Control en la dependencia o entidad de que se trate, a fin de que dicho órgano emita las sugerencias u observaciones que de manera fundada y motivada considere pertinentes, a saber:

- El Artículo Décimo Primero fracción X, Vigésimo Tercero, Vigésimo Cuarto y Vigésimo Quinto del "*DECRETO que establece 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*";

- Los numerales 32 y 33 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*", referente a las disposiciones relacionadas con la modernización de la Administración Pública Federal mediante el uso de TIC;

Se vertió la totalidad de las situaciones descritas dentro del correspondiente documento **"Estudio de Factibilidad"** alimentado en la herramienta de Gestión Política de TIC" de la Secretaría de la Función Pública, resultando que en opinión del Órgano Interno de Control en SHF, el mencionado Estudio "*cumple satisfactoriamente con las directrices normativas para tal efecto*", **confirmándose que se encuentra determinada la conveniencia de contratar los servicios en comento**, de acuerdo

con dicha normatividad, tal opinión, se adjunta al presente como **Anexo "C" el oficio OIC-SHF-105/2016.**

Por otra parte, y en relación al numeral 33, es importante mencionar que no le es aplicable a la presente contratación, toda vez que no refiere a la adquisición de bienes de TIC.

Finalmente, en términos de lo establecido en el *ACUERDO por el que se modifican 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 el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.*, en su Artículo 9 se establece la obligatoriedad de las instituciones de obtener el dictamen favorable de la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública, por lo que se adjunta como **Anexo "D" el oficio UGD/DGAENGD/DPIGD/409/1130/2016**, la respuesta que *"dictamina como favorable desde el punto de vista técnico*, la contratación requerida.

V. Monto estimado de la contratación:

De conformidad con el resultado que arroja la investigación de mercado, el monto total de la contratación es de: **$4,980,000.00 (CUATRO MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA MIL PESOS 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado**, de conformidad a lo siguiente:

Servicios informáticos				
Descripción del servicio (único)	**Identificador**	**Cantidad máxima de horas**	**Costo por hora ofertado**	**Importe máximo M.N. (Horas x Costo)**
Servicios informáticos para adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema (NCLOSE ONE) MANAGER en SHF.	A	6,000 horas	$830.00	**$4,980,000.00**
Importe máximo del contrato:				**$4,980,000.00**

Forma de pago propuesta:

El tipo de contrato para el rubro de **servicios informáticos** es **abierto**, bajo la modalidad de mínimos y máximos, de acuerdo a lo siguiente:

Un presupuesto mínimo de $ 1,593,600.00 **(UN MILLÓN QUINIENTOS NOVENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100. M.N.)**, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado y un presupuesto máximo de $3,984,000.00 **(TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL PESOS 00/100. M.N.)**, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, para el **ejercicio fiscal 2016** y

Un presupuesto mínimo de $ 398,400.00 **(TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100. M.N.)**, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado y un presupuesto máximo de $996,000.00 **(NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL PESOS 00/100. M.N.)**, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, para el **ejercicio fiscal 2017**.

Los pagos se realizarán de acuerdo al **número de horas efectivamente prestadas** a entera satisfacción de SHF.

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 servicios solicitados (a través de una OT) y no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de atraso; de 1.5 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento de contrato.

Por otra parte, como parte de la garantía de la buena calidad de los servicios, en caso de que no se cumpla con el tiempo de atención establecido dentro de los niveles de servicio del **Anexo "A"** de Requerimientos, se aplicará por cada hora de retraso como penalización el costo por hora unitario cotizado por el proveedor.

No obstante lo anterior, la SHF podrá considerar la aplicación de la referida pena convencional hasta por un plazo máximo de 20 días naturales, siendo éste el límite a que hace referencia el antepenúltimo párrafo del artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a la "SHF" o a su personal.

VI. **Persona (s) propuesta (s) para la adjudicación:**

La contratación que se solicita se realizará con el proveedor **MAPPASYSTEMS, S.A. DE C.V.** Se anexa copia del currículum que avala la experiencia en la contratación que se propone.

Datos generales que se requieren:

Proveedor	Contacto
MAPPASYSTEMS, S.A. DE C.V. Boulevard Navarrete #439, Col. Santa Fe, C.P. 83249, Hermosillo, Sonora. www.mappas.com	**Ing. Gustavo Villarreal Cantú** Representante Legal Teléfonos: (662) 262 1100 (662) 262 1101 gustavo.villareal@mappas.com

VII. **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, honradez y transparencia que establece el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público conforme a lo siguiente:

ECONOMÍA.

SHF tiene los recursos presupuestales necesarios derivados de su operación, para hacer frente a las erogaciones que como consecuencia de la presente contratación se vayan a generar.

No obstante, deberá tenerse en cuenta que:

Tal como se mencionó antes, de la investigación de mercado realizada se determina que:

- El proveedor MAPPASYSTEMS S.A. DE C.V. hace constar por escrito que **cuenta con la titularidad de derechos** vigente para el Sistema referido, con lo que se comprueba el hecho de que se trata del proveedor que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos.

- Debido a ello, **es la única empresa autorizada** para la venta, distribución, desarrollo, adecuación, mantenimiento y soporte técnico especializado del programa de cómputo NCLOSE ONE (MANAGER en SHF) **sin perder la garantía del producto**, con lo que se comprueba que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos.

- En tal sentido, **no existe otra persona** física o moral con la capacidad técnica o legal **para la prestación los servicios requeridos por SHF**, distinta a dicha empresa.

- Asimismo, el proveedor MAPPASYSTEMS S.A. DE C.V. **cuenta con la capacidad necesaria** para prestar directamente los servicios requeridos por SHF.

En virtud de que no existe otra empresa que pueda ofrecer los servicios informáticos requeridos por SHF, el realizar un procedimiento de contratación distinto originaría gastos administrativos injustificados.

Por otra parte, se manifiesta que hacer un cambio para reemplazar esta nueva plataforma, generaría costos adicionales injustificados a SHF ya que sería necesaria la contratación de nuevas licencias, la implementación y migración de la misma, así como el requerimiento de contratar servicios informáticos para su adecuación, mantenimiento y soporte especializado, como los que hoy se pretenden contratar, además del tiempo requerido que esto conllevaría, lo que supondría un fuerte impacto para la Institución.

EFICACIA Y EFICIENCIA.

El realizar la contratación de mérito mediante el procedimiento de adjudicación directa, permite optimizar los tiempos de contratación y garantizar que la prestación del servicio requerido se proporcione por la única empresa autorizada para ello, manteniendo la garantía de funcionalidad del sistema referido.

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 y su Reglamento. Asimismo, se determinó que el procedimiento de contratación que se solicita es la única opción disponible para la SHF, por lo que se he

dado cabal cumplimiento a los criterios de imparcialidad y honradez en la selección del procedimiento.

Adicionalmente, se ha verificado que el proveedor que se pretende contratar, no se ubica en ninguno de los supuestos a que hacen referencia los artículos 50 y 60, antepenúltimo 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, claro, oportuno, completo, verificable y que se encuentra disponible en los archivos correspondientes, mostrando la información, documentación y demás soporte documental relativo a la contratación que nos ocupa, dando cumplimiento a todos y cada uno de los principios del artículo 134 Constitucional, asegurando las mejores condiciones de contratación para SHF.

A mayor abundamiento, el estudio de mercado mediante el cual se determinó la conveniencia de la contratación, también tuvo como sustento el resultado de la consulta realizada en el Sistema Compranet-IM.

Cabe señalar que, con base en la investigación de mercado se determinó que el precio se encuentra dentro de los rangos razonables de mercado y resulta conveniente para SHF, en función de los beneficios que se obtendrán como resultado de llevar a cabo la presente contratación.

El siguiente importe será cubierto con presupuesto del ejercicio 2016:

SOCIEDAD HIPOTECARÍA FEDERAL, S.N.C.
SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO
04 JUL 2016
SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL
E.R.G.
EN LA(S) PARTIDA(S): 33304

Partida 33304
Servicios de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas

$ 3,984,000.00

Vo.Bo. Suficiencia Presupuestal.

Nota Importante.- El importe correspondiente a $ 996,000.00 será cubierto con recursos 2017, para cubrir el total de la contratación por $4,980,000.00, en el entendido que los recursos estarán sujetos a la autorización de la H, Cámara de Diputados.

No adeudo de contribuciones fiscales y cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social.

De conformidad con las disposiciones en materia fiscal, se adjunta 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 para el 2016 o aquella que en el futuro la sustituya y que el proveedor propuesto no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo.

Asimismo, atendiendo las disposiciones en materia de seguridad social, se adjunta la "opinión del Cumplimiento de obligaciones en materia de Seguridad Social" expedida por el IMSS, señalando que el patrón MAPPASYSTEMS S.A. DE C.V. se encuentra al corriente con las obligaciones de pago de aportaciones de seguridad social.

Por otra parte y **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. Domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello: **Oficinas de la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF),** ubicadas en Av. Ejército Nacional N° 180 Piso 7, Col. Anzures. Delegación, Miguel Hidalgo, C.P. 11590 en México D.F.

II. Condiciones específicas de entrega del servicio: Se encuentran detalladas en el documento **Anexo "A" de Requerimientos.**

III. Servidores públicos facultados para recibir los servicios, quienes serán los responsables de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo, de determinar los incumplimientos en el caso de los servicios, de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con los lineamientos, así como de administrar y vigilar el cumplimiento del contrato serán: el **Ing. Gregorio Linares Urenda,** Director de Tecnologías de la Información, asistido por la **Ing. Tania Xitlali Poblete Muñoz**, Subdirectora de Automatización y Soporte de Procesos de Negocio, y el **Lic. Eduardo Morales Barrios**, Subdirector de Infraestructura Tecnológica; y el **Lic. Jorge Antonio Rosas Estavillo**, Director de Financiamiento Estructurado, asistido por **Arq. Luis Ángel Mecinas Cruz**, Subdirector de Análisis y Seguimiento de Puentes. Lo anterior, de conformidad con el documento **Anexo "A" de Requerimientos.**

IV. El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios 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, o bien de acuerdo al alcance, demanda y tipo de servicios esperados por SHF durante la vigencia del contrato, será según lo determinado en el documento **Anexo "A" de Requerimientos**.

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, será lo determinado en el documento **Anexo "A" de Requerimientos**.

Incumplimiento.

El incumplimiento en la prestación de los servicios, será comunicado al proveedor a más tardar el día hábil siguiente 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. El área responsable, lugar y horario para su recepción será la **Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de SHF**, ubicada en el piso 8 de Av. Ejército Nacional 180. Col Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, en México D.F., dentro de un horario de 9:30 a 14:00 horas o de 16:00 a 18:00 horas.

II. Los documentos que deberán acompañarse serán los Archivos PDF y XML de la factura.

III. El Servidor o la Servidora pública facultada 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; de devolver al proveedor la factura o el documento de que se trate, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción y de comunicar 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.

Atentamente,

Ing. Gregorio Linares Urenda
Director de Tecnologías de la Información

Lic. Jorge Antonio Rosas Estavillo
Director de Financiamiento Estructurado

"Por un uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enviarán de forma electrónica"

C.c.e Lic. María Elena Zaldívar Sánchez - Directora de Administración.
Lic. Bertha Alicia Robles Quintero - Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Ing. Tania Xitlali Poblete Muñoz - Subdirectora de Automatización y Soporte de Procesos de Negocio.
Arq. Luis Ángel Mecinas Cruz - Subdirector de Análisis y Seguimiento de Puentes.
Lic. Eduardo Morales Barrios - Subdirector de Infraestructura Tecnológica.
Lic. Rubén Quintero Ubando - Subdirector de Gobierno de TI.

SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO AL SISTEMA DE AUDITORÍA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (MANAGER) EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (SHF).

1. ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) nace como un Banco de Desarrollo del Gobierno Federal que opera el segundo piso a través de intermediarios financieros bancarios y no bancarios, y que tiene como mandato desarrollar los mercados secundarios de vivienda, manteniendo su solvencia con los siguientes roles:

- Desarrollar el mercado de vivienda para los sectores no atendidos, preferentemente de bajos ingresos y población rural.
- Desarrollar un mercado de instrumentos financieros respaldados en activos que atraigan inversionistas institucionales que complementen la demanda de recursos.
- Proveer liquidez al mercado en condiciones de estrés.

El entorno en el cual lleva a cabo sus actividades evoluciona continuamente. Los requerimientos provenientes de la necesidad de actualizar estrategias, procesos operativos, instituciones y empresas participantes, así como la adaptación a la evolución de las variables relevantes, internas y externas, son una constante en la vida de la institución.

El Sistema de Seguimiento de Avance de Obra (SEVERO) es utilizado en SHF para apoyar la administración de los créditos para la construcción otorgados por la institución, sin embargo fue necesario durante el año 2015 contratar el Sistema de Auditoria para la Gestión y Control de Créditos y Garantías (MANAGER), el cual es una herramienta que permite extraer información a través de tableros de control, que presenta concentrados de datos e indicadores relevantes de la gestión y muestra la operación de las líneas de crédito, proyectos y garantías. A partir de su implementación en el 2015, se logró tener la visualización de estos tableros de control, con información cualitativa, cuantitativa y documentar a máximo detalle, permitiendo mejorar la toma de decisiones en SHF.

Debido a que el otorgamiento de líneas de construcción ha mantenido una tendencia de crecimiento desde 2009, a partir de 2013 la operación presentada fue mayor debido a la incorporación de los esquemas Sindicados. Esto ha ocasionado un incremento sustancial en las actividades dentro de SHF, tanto de promoción como de operación, entre las que desatacan el control, recepción y revisión de información, análisis de las empresas desarrolladas, análisis y determinación de viabilidad de proyectos habitacionales de dichas empresas, así como supervisión y monitoreo tanto de los créditos puente como de la información financiera de las empresas desarrolladoras.

La plataforma MANAGER ha permitido apoyar en todo este proceso de mejoramiento, implementando controles automáticos, alertas e información de relevancia para la toma de decisiones.

La operación de créditos para construcción, al cierre del primer trimestre del 2016, reporta un crecimiento en el monto dispuesto del 31% con respecto al mismo periodo del 2015, y un 22% mayor en el monto de crédito asociado en el mismo periodo, apoyando las metas y objetivos Institucionales.

Durante el ejercicio 2015, la implementación en SHF de MANAGER permitió complementar la plataforma tecnológica de información SEVERO logrando visualizar en tiempo real y mediante una serie de tableros de control la información, los concentrados de datos e indicadores relevantes para la toma de decisiones relativas a:

- La gestión de nuevas líneas de crédito.
- La operación de líneas de crédito y proyectos habitacionales.
- La cartera de créditos.
- Estatus y calidad de las garantías.
- Localización y avance de obra de las viviendas objeto de las garantías.
- Alertas tempranas automáticas que permitan prevenir riesgos.

Adicionalmente, MANAGER permite la geo localización de las viviendas de un proyecto, de tal manera que se pueda conocer el avance de obra más reciente, facilitando el trabajo de los involucrados en el proceso y permitiendo un mejor control de la calidad de nuestras garantías.

Por lo anterior, y en base a los cambios que continuamente experimenta el sector vivienda, es necesario continuar brindando un adecuado servicio a los desarrolladores y entidades financieras. Por lo que, se vuelve necesario para el ejercicio 2016 la contratación del análisis, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en producción de funcionalidades nuevas para la Plataforma Tecnológica Institucional MANAGER para mantener actualizados sus procesos.

De manera enunciativa más no limitativa, dentro del punto VIGENCIA DE LOS SERVICIOS Y ALCANCE del presente Anexo se describen algunos alcances conocidos para los servicios que se desean contratar.

Los servicios informáticos solicitados para efectuar las adecuaciones y mantenimiento al sistema actual, serán realizados de manera específica a través de solicitudes al proveedor, mediante el procedimiento de administración Órdenes de Trabajo (OT).

Finalmente, es importante mencionar que la citada plataforma es utilizada por todas las áreas de la institución involucradas en el proceso de crédito para la construcción de vivienda.

Cabe señalar que la demanda de los servicios informáticos mencionados será asignada por SHF paulatinamente al Proveedor, partiendo principalmente de los requerimientos de las áreas de negocio.

2. OBJETIVO DEL PROYECTO.

Contar con **horas de servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado** para el **SISTEMA DE AUDITORÍA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (MANAGER) en SHF,** misma que será referida en adelante como "LA PLATAFORMA".

El consumo de horas por parte de SHF se realizará con base en el procedimiento vigente en SHF para Administración de OT, de conformidad con la demanda real de SHF de los servicios y en base a la cuota por hora cotizada por el Proveedor para los servicios.

3. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS Y ALCANCE.

La <u>vigencia</u> de los servicios se dará **a partir de su contratación y hasta el por los doce meses subsecuentes.**

El <u>alcance</u> **de la contratación** incluye lo siguiente:

- **Estimación de horas de servicio**, por lo que la misma es de carácter enunciativo y no limitativo. SHF podrá solicitar la ejecución de OT de los servicios, sin exceder el **Importe Máximo que se establezca en el Contrato**.

Descripción del servicio (único)	Identificador	Cantidad Máxima	Cantidad Mínima
Servicios informáticos para adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema MANAGER en SHF.	A	6,000 horas	2,400 horas

- **Características generales** del servicio a proporcionar son las siguientes:

Descripción
o Adecuaciones y/o mantenimiento de la funcionalidad solicitada por SHF, no cubiertos por la renovación del soporte y mantenimiento del licenciamiento de la plataforma MANAGER en SHF.
o Actualización de documentación técnica y de usuario correspondiente a las adecuaciones y/o mantenimiento de la funcionalidad solicitada por SHF, no cubierto por la renovación del soporte y mantenimiento de licenciamiento de la plataforma MANAGER en SHF.
o Para todas las adecuaciones y mantenimientos, efectuar la preparación de casos de pruebas, matrices de pruebas, y ejecución y documentación de pruebas para la verificación de la funcionalidad o reportes correspondientes dentro de la plataforma MANAGER en SHF.

El tipo de contrato para este proyecto es Contrato Abierto, bajo el esquema de mínimos y máximos.

Los servicios serán solicitados por SHF paulatinamente, partiendo principalmente de los requerimientos de las áreas de negocio de SHF o de las necesidades técnicas detectadas por la Dirección de Tecnologías de la Información, a través de la asignación de orden de trabajo específica u orden de trabajo de servicio continuo. En atención a ello, el tipo de contrato para este proyecto es **Contrato Abierto**, bajo el esquema de **mínimos y máximos**.

Los **entregables** correspondientes a cada orden de trabajo se establecen en la solicitud de orden de trabajo y se confirman en el documento de cierre de orden de trabajo; documentos en los cuales se detallan los entregables, tanto tangibles como intangibles, y que soportarán el pago de cada orden cerrada.

De forma enunciativa más no limitativa, a continuación se describen algunos de los posibles alcances actualmente identificados para los servicios informáticos que se requieren contratar:

i. **Nuevo Módulo de Gráficas**

Módulo que permita extraer del sistema información relevante para poder graficar y generar reportes ejecutivos, considerando todos los campos de datos que existen, consulta de información por filtros de información, generación de gráficos tipo

líneas, tiempo, columnas, columnas apiladas, barras, barras apiladas, circular y geográfico (Entidades Federativas).

Que puedan ser exportadas tanto las gráficas como los datos en formato Excel. Permitir el acceso para todos los tipos de usuarios que operan la plataforma, acotando la información a su perfil, adicional, se deberá contar con funcionalidad para que el usuario configure las gráficas que desea visualizar en su pantalla inicial.

ii. Reporte sobre individualizaciones en RUV.

Nueva sección de REPORTES a fin de realizar análisis mucho más rápidos y eficientes de la operación; las dos primeras opciones son:

a) *"Individualizaciones en RUV"*, se obtendrá de SEVERO la información obtenida del Sistema de Ofertas del Registro Único de Viviendas (RUV) mediante un cruce de datos para obtener de cada vivienda; la Ubicación, Estatus de CUV, Fecha de Cambio de Estatus, ONAVI, No. de Oferta, No. Orden de Verificación y Porcentaje de Avance de obra individual.

b) *"Base de Oferentes de RUV"*, se obtendrá de SEVERO la información obtenida del RUV sobre los datos de los promotores para su integración en grupos de empresas y poder conocer su comportamiento y exposición.

iii. Información a Cortes

Posibilidad de que los distintos tipos de usuarios puedan diseñar, con base en la información de los Tableros de Operación de Líneas de Crédito y de Proyectos, los reportes en periodos definidos y de acuerdo a las necesidades específicas, permitiendo a la plataforma brindar una mayor funcionalidad sobre la información desplegada para beneficio de los usuarios.

iv. Alertas Preventivas

Nuevas alertas en la Plataforma MANAGER para que de forma preventiva puedan los usuarios detectar posibles desviaciones en los programas de obra y ventas.

v. Reportes Auto-construidos por el Usuario

Posibilidad de que los distintos tipos de usuarios puedan crear reportes auto-construidos para poder realizar consultas directamente a la base de datos.

vi. Proyecciones de Programas de Avances de Obra

Que el sistema muestre gráficamente las proyecciones de avance de obra e individualizaciones de un proyecto determinado con base en el Dictamen Técnico generado a partir de la información enviada por el desarrollador/EF, esto permitirá crear referencia en el tiempo con la finalidad de proyectar metas y objetivos, creando una predictibilidad en el negocio y poder realizar las acciones necesarias.

en el momento adecuado cuando la operación de los créditos se vea desviada de las proyecciones originales.

vii. Filtros y Agrupación de Gestión de Documentación

Herramientas de filtrado y agrupación, que proporcionan al usuario final capacidades de relacionar información que el usuario desee y así poder personalizar la información obtenida, permitiendo dar respuesta a la variedad más amplia de preguntas pertinentes al área de interés de cada usuario. Actualmente, el sistema cuenta con esta herramienta en los Tableros de Operación de Líneas y Proyectos pero se requiere ampliar la funcionalidad a los Tableros de Gestión de Documentación de Proyectos para poder realizar análisis de información en los procesos de autorización de un proyecto.

viii. Tableros de Operación

Posibilidad de que los distintos tipos de usuarios puedan personalizar de acuerdo a sus necesidades y prioridades la información desplegada en las pantallas de trabajo (incluyendo campos solicitados que existen en SEVERO y faltan en MANAGER) para facilitar su uso apoyando así el análisis y la toma de decisiones, lo que permitirá brindar mayor funcionalidad a la plataforma MANAGER sobre la información desplegada.

4. ROLES DEFINIDOS.

Los roles y responsabilidades que se han definido para llevar a cabo la administración de los servicios descritos más adelante, son los siguientes:

4.1 El Titular de la **Subdirección de Infraestructura Tecnológica**, como responsable **del Soporte Técnico Especializado de SHF:**

- Emitir las Órdenes de Trabajo (OT) necesarias para la atención del soporte técnico requerido por SHF.
- Coordinar los esfuerzos internos para la atención de las OT según las especificaciones establecidas por SHF y dentro del tiempo acordado con el Proveedor, así como para su adecuada administración.
- Coordinar la validación del requerimiento solicitado con los productos terminados o servicios convenidos, incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes.
- Aprobar o en su caso, rechazar, los productos, entregables y documentación generados producto de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios de los productos, entregables y documentación generados por el Proveedor, hasta lograr la entera satisfacción de SHF.
- En su caso rechazar la solicitud de pago presentada, señalando las causas de esto último.
- En caso de aprobar los entregables, firmar conjuntamente con el Proveedor la Carta de Aceptación Técnica, de manera previa a la presentación de factura por parte del Proveedor, en los casos donde se requiera su firma.

- Remitir a la Subdirección de Gobierno de TI de SHF la Carta de Aceptación Técnica y evidencia de los servicios y/o entregables que resulten aprobados, para estar en posibilidad de liberar el pago correspondiente.
- En su caso, notificar a la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, sobre las penalizaciones aplicables por el incumplimiento de los niveles de servicio, dentro de los tiempos y las vigencias establecidos.

4.2 El titular de la **Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos de Negocio**, como **Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS)**, responsable de:

- Emitir las Órdenes de Trabajo (OT) necesarias para el desarrollo y adecuación de las funcionalidades requeridas para la automatización de procesos.
- Coordinar los esfuerzos internos para la atención de las OT según las especificaciones establecidas por SHF y dentro del tiempo acordado con el Proveedor, así como para su adecuada administración.
- Coordinar la validación del requerimiento solicitado con los productos terminados, incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes.
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHF.
- Aprobar o en su caso, rechazar, los productos, entregables y documentación generados producto de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- En caso de aprobarlos, firmar conjuntamente con el Proveedor la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de factura.
- Remitir al Enlace Administrativo de SHF la Carta de Aceptación Técnica y la evidencia de los servicios y/o entregables que resulten recibidos y aprobados, para estar en posibilidad de liberar el pago correspondiente.
- En su caso, notificar al Enlace Administrativo de SHF, sobre las penalizaciones aplicables por el incumplimiento de los niveles de servicio, dentro de los tiempos y las vigencias establecidos.

4.3 El titular de la **Subdirección de Gobierno de TI** de SHF como **Enlace Administrativo de SHF**, responsable de:

- Integrar el expediente de pago, incluyendo la Carta de Aceptación y la evidencia de los servicios y/o entregables que resulten recibidos y aprobados por la **Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos de Negocio y Subdirección de Infraestructura Tecnológica** de SHF.
- Solicitar la autorización de pago a la **Dirección General Adjunta de Administración, Operación y Tecnologías**, así como a la **Dirección de Tecnologías de la Información**.
- Tramitar el pago ante la **Subdirección de Recursos Materiales** y, en su caso, notificar sobre la aplicación de penas convencionales correspondientes.

4.4 Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO).

Personal del Proveedor responsable de:

- Recibir y coordinar la realización de los servicios sobre los requerimientos definidos en una OT, cumpliendo con los niveles de servicio especificados para el dimensionamiento de la OT, el acuerdo de horas y la coordinación de los tiempos de entrega.
- Generar un canal de comunicación eficiente entre SHF y el Proveedor.
- Proporcionar a solicitud de SHF en todo momento, cualquier estatus referente a las OT, de los esquemas de asignación de trabajos explicados más adelante, que se encuentren en proceso de atención por parte del Proveedor.

- Apoyar en la definición y mejora de los procesos y documentos requeridos para la interacción operativa entre SHF y el Proveedor.
- Participar junto con el personal de SHF en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Asegurar el cumplimiento de los tiempos de desarrollo y adecuación comprometidos con SHF.
- Cumplir con los entregables en tiempo, contenido y estándares de calidad establecidos por SHF para los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Asegurarse de entregar a SHF para su revisión, ajustes y aprobación, los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados, una vez que éstos hayan sido previamente revisados, validados y/o probados por una función o área de Control de Calidad interna del Proveedor, a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requerimientos de SHF en cuanto su contenido.
- Asegurarse de entregar oportunamente a SHF, de acuerdo al plan de trabajo y para su revisión, los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- En su caso, efectuar los ajustes solicitados por SHF, en relación a los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Una vez aceptados los productos, documentos y/o entregables referidos:
  - Firmar conjuntamente con el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de la factura a SHF.
- Asegurar que haya correspondencia entre el requerimiento solicitado y los productos terminados, incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes entregados a SHF.
- Facilitar y dar el apoyo que el personal de SHF requiera para realizar las reuniones de trabajo y/o definición y seguimiento, en las oficinas de SHF o del mismo Proveedor, relativas a las actividades relacionadas con los servicios brindados por el Proveedor.
- Entregar mensualmente a SHF y dentro de los plazos establecidos un Reporte Ejecutivo Consolidado en el que se plasme los servicios brindados, basado en el detalle de las OT terminadas en el periodo correspondiente, junto con lo señalado en la sección relativa a especificaciones para la entrega de la información y entregables mensuales.
- Participar en las pruebas finales de aplicaciones desarrolladas y/o adecuadas, previo a su liberación.
- Garantizar que los errores presentados en las pruebas finales de los desarrollos y adecuaciones producto de los servicios proporcionados responsabilidad del Proveedor, sean corregidos de acuerdo con los niveles de servicio y prioridades de atención establecidos dentro del **APÉNDICE 1 – "NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS"**, proporcionando todo el apoyo que SHF requiera para su liberación a producción, en tiempo y forma.
- Coordinar la correcta gestión de los recursos operativos del Proveedor para la atención de los requerimientos de SHF.

4.5 Recursos operativos del proveedor.

Son los recursos asignados por el proveedor, designados para realizar los trabajos definidos en las OT, es decir:

- Atender las asignaciones de Órdenes de Trabajo que SHF hará llegar a través del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor. Las Órdenes de Trabajo pueden ser específica o por servicio continuo.

Las Órdenes de Trabajo podrán referirse a los siguientes servicios relativos a "LA PLATAFORMA":

- Adecuaciones, mantenimiento y mejoras a aplicaciones y/o componentes ya existentes.
- Soporte especializado.
- Actualización de documentación técnica y de usuario correspondiente a Soporte especializado.
- Preparación de matrices de prueba basadas en los requerimientos de SHF.
- Aplicación de pruebas de aseguramiento de calidad basadas en matrices de prueba sobre componentes ya existentes de Soporte especializado.
- Administración de proceso de control de cambios y versiones sobre los distintos ambientes (desarrollo, pruebas y producción) y componentes ya existentes.
- Soporte especializado para el monitoreo del desempeño y proponer acciones en caso de desviación del desempeño esperado, entregando una bitácora periódica de actividades de soporte realizadas.
- Elaboración y análisis de una bitácora de actualizaciones y operación.
- Asistir en la ejecución de los procedimientos de reinicio del sistema cuando se reporte un funcionamiento anormal.
- Asistir en la configuración y realización de respaldos al sistema que eviten la pérdida de información o de configuración.
- Apoyar en la aplicación de los procedimientos de instalación, configuración y restauración del sistema soportado.
- Realizar pruebas de restauración de información desde los medios de respaldo proporcionados por el sistema soportado.
- Apoyar en la realización de cambios en la configuración, de acuerdo a los procedimientos estandarizados de SHF. Estos cambios consideran principalmente lo siguiente:
  - Instalación de parches y actualizaciones sugeridas por el fabricante del sistema soportado.
  - Reinstalación o recuperación del sistema soportado en caso de requerirse, no solo por fallas sino también por cambios o actualización de hardware.
- Asistir en la migración de ambientes y cambios de versión del sistema soportado.
- Mantenimiento de la documentación del sistema soportado ante cambios realizados.
- Análisis de causa raíz de problemas presentados en el sistema soportado.
- Resolver dudas de orden técnico.

4.6 Roles compartidos entre el Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS), o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda para con el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO).

- Generar un canal de comunicación eficiente.
- Participar en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios involucrados en el contrato
- Asegurarse de que la entrega de los productos y documentación generada como resultado de los servicios proporcionados cumplan satisfactoriamente con los requerimientos de SHF.

Los requisitos del Proveedor y del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor para proporcionar los servicios se encuentran descritos en el siguiente numeral.

5. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR.

- El proveedor seleccionado para formalizar el contrato correspondiente al presente Anexo cuenta con la titularidad de derechos vigente, inscrita en el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR) y relativos a los servicios requeridos por SHF para el sistema MANAGER, con lo que se comprueba el hecho de que se trata del proveedor autorizado para efectuar los servicios a los que se refiere el presente Anexo.
- El costo referente a equipo de cómputo y licencias de software en que incurra, para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a su cargo.
- La infraestructura tecnológica (hardware, software, comunicaciones, y seguridad lógica) necesaria para el cumplimiento de los servicios, será responsabilidad del Proveedor, independiente del lugar donde este se encuentre.
- Todo servicio efectuado por el Proveedor deberá cumplir con la totalidad de la características esperadas y plasmadas en los documentos aprobados por SHF de análisis y diseño de la misma, lo cual se verificará basándose en la especificación del requerimiento, los criterios de aceptación establecidos y los resultados de la ejecución de la matriz de pruebas.
- El Proveedor deberá realizar las pruebas a los servicios realizados relativos a "LA PLATAFORMA" en sus diferentes modalidades, de acuerdo a lo que el servicio solicitado requiera, y se deberá entregar a SHF la evidencia de la conclusión exitosa de las pruebas.
- Una vez concluidas las pruebas por parte del Proveedor y entregada a SHF toda la documentación pertinente, el Proveedor participará en las pruebas de integración adicionales en SHF, con la intención de validar que la aplicación no tenga ningún problema operando en su ambiente final.
- Las migraciones a los ambientes productivos del resultado de los servicios del Proveedor, serán realizadas por el personal de SHF, asistidos por el personal del proveedor en caso de ser necesario; las actividades relacionadas con el control de cambios y las especificaciones para la migración al ambiente de producción serán documentadas por el Proveedor y serán entregadas a SHF, de acuerdo con "LA PLATAFORMA" y las especificaciones de SHF.
- En ningún caso el Proveedor presentará a cobro gastos no descritos por conceptos tales como movilización, alojamientos, trasporte, comidas, reparación de equipo, servicio médico, etc. del personal del Proveedor.
- Si SHF así lo requiere, el Proveedor proporcionará la transferencia de conocimiento a un nivel técnico al personal de sistemas, mediante la asignación de una OT.

5.1 Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

SHF podrá solicitar por escrito al Proveedor la sustitución del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor en cualquier momento, con un mínimo de una semana de anticipación. Dicha sustitución procederá invariablemente en los siguientes casos, sin que esto afecte cualquier derivación contractual que proceda:

- Cuando no se cumplan los niveles de servicio comprometidos.
- Cuando no se cumpla o se deje de cumplir alguno de los requisitos mencionados anteriormente, así como de las actividades descritas en el presente documento.

El Proveedor deberá presentar al nuevo Enlace Funcional Administrativo máximo tres días hábiles antes de la sustitución del anterior. El Proveedor podrá sustituir al Enlace Funcional Administrativo bajo justificación y visto bueno previo de SHF. En ambos casos, el sustituto deberá contar al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades señaladas en el presente documento. En este periodo, deberá

haber una transferencia de conocimientos entre dicho personal, para que la transición afecte lo menos posible los servicios proporcionados a SHF.

En caso de que el Proveedor requiera asignar temporalmente a un Enlace Funcional Administrativo Suplente que tome las funciones del Enlace Funcional Administrativo formalmente designado por un tiempo determinado, el Proveedor deberá informar por escrito de esto al Enlace de Sistemas de SHF y al Enlace Administrativo de SHF, al menos con un plazo previo de 5 días hábiles. En este caso, el Proveedor deberá asignar como Enlace Funcional Administrativo Suplente a una persona que cuente al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades señaladas en el presente documento. El Proveedor será responsable de realizar la transferencia de conocimiento que el Enlace Funcional Administrativo Suplente requiera para realizar adecuadamente sus funciones, con el fin de no afectar la continuidad y calidad de los servicios que se estén brindando a SHF.

5.2 Remplazos del personal del Proveedor.

En caso de ser necesario, SHF solicitará por escrito (oficio o correo) en cualquier momento al Proveedor la sustitución de cualquier otro recurso asignado por el proveedor para el cumplimiento de las órdenes de trabajo, esto con un mínimo de una semana de anticipación. Dicha sustitución podrá ser solicitada por SHF en los siguientes casos, sin menoscabo de las obligaciones contractuales:

- Cuando no se cumplan los niveles de servicio comprometidos.
- Cuando no se cumpla o se deje de cumplir alguno de los requisitos mencionados anteriormente, así como de las actividades descritas en el presente documento.

Por otra parte, el Proveedor podrá sustituir al Enlace Funcional Administrativo o a cualquier otro recurso asignado por el Proveedor, únicamente bajo justificación y visto bueno previo de SHF. En ambos casos, el sustituto deberá contar al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades requeridos por SHF, de conformidad con los perfiles solicitados. En este periodo deberá haber una transferencia de conocimientos, sin costo para SHF, de al menos tres semanas de duración entre dicho personal, para que la transición ante SHF sea lo más transparente posible.

6. ADMINISTRACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO (OT).

6.1 PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN.

6.1.1 Introducción.

SHF nombrará a un funcionario "Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS)", quién tendrá la responsabilidad de emitir las OT (Ordenes de Trabajo) necesarias para el desarrollo de las funcionalidades requeridas para la operación de la plataforma, además estará a cargo de coordinar los esfuerzos internos para el desarrollo y administración de dichas órdenes y aprobarlas, quien recibe y valida los elementos de autorización.

Asimismo, SHF nombrará a un funcionario como Enlace Administrativo, quien recibirá e integrará el expediente de pago con la evidencia proporcionada de los servicios y/o entregables. Elaborará el documento para aprobación de pago y lo tramitará ante el área de Recursos Materiales.

El proceso iniciará mediante la emisión por parte del "Enlace de Sistemas de SHF" de una Orden de Trabajo (OT). La unidad de cotización de trabajo para cada uno de las OT será expresada en horas

hombre. Dicha cotización deberá comprender todas las actividades necesarias para llevar a cabo la OT, presentando los entregables definidos que sean aceptados por SHF en términos de la documentación establecida y la metodología definida. Los trabajos solicitados podrán realizarse en las instalaciones del proveedor, o bien en las instalaciones de SHF de acuerdo a las necesidades y prioridades que establezca SHF.

El costo referente a equipo de cómputo, licencias de software e instalaciones en que incurra el proveedor para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a cargo del Proveedor. SHF facilitará el acceso a los sistemas propios de la Institución para efectuar los desarrollos y pruebas.

Con el objeto de contar con un mejor control y organización de los diferentes requerimientos de desarrollo en sus diversas modalidades y tecnologías, SHF requiere que el proveedor designe a un "Enlace Administrativo (LIDER DE PROYECTO)" para la administración de los trabajos y se encargue de los procesos administrativos para el dimensionamiento y seguimiento de las OT, asignación de recursos, entrega de la documentación exigible y conciliación de horas.

Las actividades del enlace administrativo, así como cualquier actividad administrativa o costo indirecto asociado a la prestación de los servicios en los que incurra el Proveedor, ya deberán de estar considerados en los costos por hora de la propuesta de servicios que se presentará a SHF.

El "Enlace Administrativo" tendrá interacción directa con el personal de SHF descrito dentro de la sección de **"ROLES DEFINIDOS"** y en el **"Detalle de la administración de los servicios"**.

6.1.2 Detalle de la administración de los servicios.

Con relación al desarrollo, adecuación y mantenimiento de aplicaciones por el proveedor para SHF, el proceso de asignación de trabajos se realizará mediante cualquiera de los 2 esquemas siguientes:

- Emisión por parte del Enlace de Sistemas de SHF de una OT Específica.
- Emisión por parte del Enlace de Sistemas de SHF de una OT de Servicio Continuo.

La descripción específica de ambos esquemas de asignación de trabajo se describe más adelante en la sección de **"ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO (OT)"**. La entrega deberá ser de acuerdo a lo descrito a continuación:

6.1.3 Actividades de la Administración de OT.

Los siguientes puntos deben ser considerados en el proceso de interacción definido y acordado entre el Enlace de Sistemas de SHF y el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor:

I. El Enlace de Sistemas de SHF contactará al Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y le presentará la OT para la atención de los servicios requeridos de acuerdo a los procesos establecido por SHF, junto con la OT correspondiente.
II. En caso de ser necesario, las partes reunirán al personal de SHF y del Proveedor que consideren necesario para establecer un total entendimiento por parte del Proveedor de los requerimientos del servicio requerido. Si se requiere, a través de este proceso el requerimiento se irá ajustando. Las horas estimadas del esfuerzo deberá ser presentado por el Proveedor para aprobación del Enlace de Sistemas de SHF. De acuerdo al tipo de servicio, el Proveedor elaborará la documentación correspondiente.

III. Una vez que se cuente con un entendimiento total de los requerimientos del servicio, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá firmar la recepción de la OT correspondiente y anotar la fecha de este acto como "Fecha de recepción requerimiento de la OT".
IV. El Proveedor de acuerdo a su análisis preliminar, dimensionará el esfuerzo requerido para cumplir con los requerimientos del servicio y señalará las horas estimadas dentro de la OT correspondiente como "Fecha compromiso de Entrega", misma que se presentará al Enlace de Sistemas de SHF.
V. Si el Enlace de Sistemas de SHF así lo requiere, el Proveedor deberá justificar las horas estimadas del esfuerzo requerido, con el desglose necesario.
VI. Si así se requiere, las partes reunirán a quienes consideren necesario para lograr establecer el acuerdo final de horas y fecha compromiso de entrega. Podría darse la situación que este proceso deberá ir ajustando el propio requerimiento, pudiendo regresar al paso anterior.
VII. Una vez fijadas las horas y la fecha compromiso de entrega, SHF y el Proveedor podrán revisar periódicamente los avances logrados y aplicar las medidas que hagan falta para corregir cualquier tipo de desviación en los requerimientos, para lo cual podrán reunir junto con ellos a quienes consideren necesario para lograr establecer las acciones y/o correcciones que procedan.
VIII. El Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá notificar el estatus de cada uno de los servicios solicitados que esté atendiendo, para efectos de monitoreo y seguimiento.
IX. Si la fecha real de entrega es anterior a la comprometida y/o el esfuerzo final realizado es menor al establecido en la OT con base en la estimación original, solo se deberán facturar las horas efectivamente utilizadas para cubrir el servicio solicitado. Por otra parte, no se pagarán horas adicionales al dimensionamiento originalmente autorizado en la OT, sin que exista documentación del control de cambios de alcance, misma que en su caso deberá ser autorizada previamente por el Enlace de Sistemas de SHF.
X. Una vez cumplido el mes, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor presentará al Enlace de Sistemas de SHF un reporte detallado de las horas empleadas para atender los servicios solicitados y descritos en las OT, junto con los entregables y documentación que de común acuerdo determinen para tales efectos.
XI. Una vez conciliadas las horas de los servicios brindados a través de las órdenes de trabajo entre el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y el Enlace de Sistemas de SHF, se hará entrega de la documentación respectiva autorizada al Administrador del Proceso de SHF, a efectos de que realice las gestiones para el pago, o en caso de tener algún comentario, solicite alguna corrección al mismo al Proveedor y/o al Enlace de Sistemas de SHF.
XII. Para efectos de facturación, solo se pagarán los servicios solicitados con base en las horas de las OT correspondientes cerradas y aprobadas.
XIII. Para todos los servicios que se estén atendiendo, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá entregar el avance correspondiente en los formatos que SHF establezca para dicho fin.
XIV. **El tiempo que el Proveedor dedique en preparar el dimensionamiento y negociarlo con SHF, no será considerado para fines de la cotización del servicio solicitado. El Proveedor deberá considerar este tiempo como un costo fijo asociado al volumen esperado de trabajo.**

De común acuerdo entre SHF y el Proveedor, el procedimiento de interacción podrá ser ajustado durante el desarrollo de los trabajos.

6.1.4 Especificaciones para la entrega de la información y entregables mensuales.

El Proveedor deberá entregar formalmente por escrito al Enlace Administrativo de SHF la siguiente documentación, previamente validada con el Enlace de Sistemas, al cierre de cada mes:

a. **Documentación firmada al cierre del mes.**
   - Solicitud de cada Orden de Trabajo con las debidas firmas de Autorización y Recepción.
   - Cierre de cada Orden de Trabajo con las debidas firmas de Revisión y Autorización de Cierre y Validación y Control.
   - Reporte de Horas Mensual con las debidas firmas de Revisión y Autorización.

b. **CD mensuales.**
   - Dos CD mensuales (original y respaldo) que contengan la información solicitada, correspondiente al mes en cuestión.
   - Los CD deberán contener una etiqueta que contenga la siguiente información:
     - Logotipo oficial de SHF (será proporcionado por SHF).
     - Logotipo y nombre del Proveedor.
     - La leyenda "Documentación de los Servicios de (Nombre Proveedor)".
     - Mes y Año al que corresponde el CD.

Para la estructura interna del CD.

- ***Directorio "Entregables"***
  - Deberá contener todos los entregables generados para cada Orden de Trabajo solicitada, como ejemplo:
    - Diagramas.
    - Presentaciones.
    - Análisis y diseños.
    - Lista de programas elaborados con sus rutas de instalación de lo desarrollado.
    - Boletines de liberación.
    - Manuales.
    - Planes de trabajo.
    - Otros.
  - Reporte de Horas Mensual detallado que contiene el cierre de las OT del mes correspondiente firmado por el Enlace de Sistemas de SHF y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.
  - Los entregables deberán estar distribuidos de acuerdo a la OT para atender el servicio solicitado, contenido en subdirectorios por cada OT.
  - Los subdirectorios de cada una de las OT, deben contener también en archivo escaneado Solicitud de Orden de Trabajo y Cierre de Orden de Trabajo, ambos documentos firmados por el Enlace de Sistemas de SHF, el Analista de Sistemas de SHF y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.
  - Los entregables deberán coincidir con los entregables descritos en el cierre de la OT correspondiente.
  - Los entregables descritos en el cierre de la OT deberán ser claramente identificables en el subdirectorio correspondiente.
  - No hay una regla específica para nombrar los archivos que contienen cada uno de los entregables generados.

6.2 ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO (OT).

Se describe a continuación el esquema correspondiente aplicable al desarrollo, adecuación y mantenimiento de soluciones tecnológicas por el proveedor para SHF:

6.2.1 Generalidades.

Una Orden de Trabajo (OT) es una petición de servicios, con un dimensionamiento previo del trabajo requerido, el cual será expresado en horas. Los servicios solicitados deberán realizarse de acuerdo a las necesidades y prioridades que SHF establezca.

Todas las OT serán canalizadas al Proveedor a través del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor, formalizada tanto por el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda y el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

Cada OT deberá contemplar, al menos, la siguiente información:

- Fecha de solicitud.
- Número de Orden de Trabajo.
- Descripción corta de la solicitud.
- Entregables esperados de la OT
- Solicitudes de negocio que se atienden con la OT.
- Bitácora de fechas (recepción, validación, fecha de entrega).
- Nombre del Enlace de Sistemas de SHF y/o Analista de Sistemas de SHF que darán soporte a la OT.
- Prioridad y complejidad de la asignación (de acuerdo a escala establecida con SHF).
- Nombre y firma de los responsables por parte de SHF y Proveedor.

SHF podrá ajustar el proceso de Administración de los Servicios descrito en el presente documento, así como la información que deberá incluirse en las OT, de acuerdo a las necesidades específicas del caso, o bien de la Institución y a los procesos que resulten de conformidad con la normatividad aplicable en SHF durante la vigencia del contrato.

6.2.2 Orden de trabajo específica.

- El Proveedor hará una evaluación de factibilidad de la OT recibida y elaborará una estimación, y en su caso, un plan de trabajo para la atención de la OT.
- La estimación de la OT deberá comprender todas las actividades necesarias para llevar a cabo el servicio.
- Se deberán presentar los productos, entregables y documentación aceptados por SHF en términos de la documentación establecida en la OT.

6.2.3 Orden de trabajo servicio continuo.

- Por Servicio Continuo se debe entender al esquema de atención de servicios en el cual se asigna una OT genérica mensual.
- El Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, emitirá una OT mensual, bajo el esquema de servicio continuo, para que se realicen los servicios encomendados a dicho Proveedor.
- Bajo esta OT el Proveedor desarrollará los requerimientos o solicitudes de servicio que el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, le vaya encomendando, conforme estos vayan surgiendo dentro del plazo del mes. Es decir, bajo este esquema no existirá una OT previamente elaborada, que describa de manera específica los servicios que sería necesario atender, lo que existirá será una OT genérica por mes a la cual se le cargarán todos los servicios realizados y atendidos conforme vayan surgiendo.

- El Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá llevar el registro que sea necesario de tal forma que a fin de mes se pueda concentrar, con el detalle que sea requerido, la totalidad de las horas de trabajo realizadas para atender los servicios solicitados como parte de dicha OT. De igual forma, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá concentrar los productos, entregables y documentación que respalden los trabajos realizados como parte de los servicios solicitados bajo este tipo de OT.
- Todas las OT deberán contener la firma del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y del Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda.

6.2.4 Condiciones de pago que se aplicarán.

- Los pagos se realizarán de acuerdo con lo descrito en la sección **"REQUISITOS PARA PRESENTAR SOLICITUD DE PAGO Y CONDICIONES DE PAGO"** de este documento.

7. NIVELES DE SERVICIO.

El esquema bajo el cual se regirán los niveles de servicio en el presente documento, se describen en el **"APÉNDICE 1 - NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS"** del presente ANEXO A

8. CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES.

Al brindar los servicios informáticos requeridos por SHF, el Proveedor se deberá alinear al esquema de control de cambios y versiones, con base en el proceso que para tales efectos esté vigente en la SHF.

La SHF, a través de su Enlace de Sistemas o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, proporcionará al Proveedor contratado el detalle necesario de dicho proceso para el cumplimiento de lo señalado en el párrafo anterior, una vez que se inicie la asignación de los trabajos.

9. ÁREAS DE TRABAJO Y CONEXIÓN DIRECTA A LA RED DE SHF.

La realización por parte del Proveedor de los servicios objeto del presente contrato en tiempo y forma, podrá ser en las instalaciones de SHF, o bien desde sus propias instalaciones, conectándose bajo su propio costo a la Red de Comunicación de SHF para establecer una Red Privada Virtual; garantizando en todo momento la integridad, consistencia y control de los elementos de software y documentos de ingeniería de software que le hayan sido encomendados para su desarrollo o adecuación. Señalando que si es en el caso de las instalaciones del proveedor, SHF estará en posibilidad de visitar en cualquier momento las oficinas del Proveedor.

10. REGLAMENTOS INTERNOS DE SHF.

El enlace del Proveedor, deberá comunicar al personal que utilizará el Proveedor para la prestación de los servicios, los reglamentos y códigos internos de SHF, incluidos los Códigos de Conducta y de Ética, o cualquier otra indicación o directriz que determine SHF, a efecto de ser acatados y cumplidos a

cabalidad, cuando se presente dicho personal a las oficinas de la Institución para atender los servicios requeridos.

La SHF proporcionará la información necesaria para el cumplimiento de lo señalado en el párrafo anterior, al proveedor ganador.

11. REQUISITOS PARA PRESENTAR SOLICITUD DE PAGO Y CONDICIONES DE PAGO.

Los servicios serán pagados contra entrega y aprobación de los servicios, productos, entregables y documentación solicitada, una vez que éstos estén a entera satisfacción de SHF, de acuerdo con los siguientes requisitos:

Orden de trabajo específica:

> **Los pagos se realizarán una vez concluida la totalidad de la orden de trabajo**, de acuerdo con el número de horas efectivamente prestadas, siempre que se hayan prestado los servicios a entera satisfacción de SHF.

Orden de trabajo de servicio continuo:

> **Los pagos se realizarán a mes vencido**, por el número de horas efectivamente devengadas, siempre que se hayan prestado los servicios a entera satisfacción de la convocante.

El pago de los servicios, se realizará conforme a las políticas y procedimientos establecidos por SHF para el pago a Proveedores, observando invariablemente el siguiente procedimiento:

1. Deberá efectuarse la entrega/recepción de los bienes y/o servicios en SHF, y se revisará el cumplimiento de los mismos, de acuerdo a lo establecido en el contrato y sus anexos.

2. Al final del periodo de facturación (mensual, trimestral, cumplimiento de proyecto, etc.) el Proveedor hará entrega de los servicios y/o entregables al Enlace de Sistemas de SHF o al coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, junto con la Carta de Aceptación Técnica, debidamente firmada por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO).

3. En los casos de contratos de soporte técnico o mantenimiento, en los que no se hubiesen generado entregables en el periodo, el Proveedor documentará la Carta de Aceptación Técnica, donde incluirá la leyenda "No hubo entregables generados durante el periodo de facturación".

4. Aceptados los entregables y formalizada la Carta de Aceptación Técnica, el proveedor estará en condiciones de presentar su factura a revisión para pago.

El no sujetarse al procedimiento establecido, significará que SHF no llevó a cabo la revisión a su entera satisfacción y por tanto, los bienes o servicios se tendrán por no aceptados, en cuyo caso, SHF se reserva el derecho de devolver la factura al Proveedor, cuando ésta haya sido entregada sin mediar el procedimiento establecido o bien presente algún error.

12. GARANTÍAS.

De conformidad con el Artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Proveedor deberá garantizar los servicios, mediante fianza expedida por institución financiera autorizada por el 10% del importe máximo del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado.

Por otra parte, el proveedor deberá extender una póliza de **Garantía de la Buena Calidad de los Servicios** de adecuación, mantenimiento y soporte especializado, por un plazo de 12 meses posteriores a la fecha de entrega y conclusión de los servicios a entera satisfacción de SHF solicitados en todas y cada una de las OT, **independiente a la fecha de término de vigencia del contrato de servicios**, con el objeto de atender sin costo para SHF los defectos y problemas que puedan surgir en la operación y funcionamiento del sistema a consecuencia de los servicios prestados por el proveedor derivados de la relación contractual, a saber, de manera enunciativa mas no limitativa: el soporte especializado, las adecuaciones y mantenimientos realizados.

13. PENALIZACIONES.

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 servicios solicitados (a través de una OT) y no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de atraso; de 1.5 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento de contrato.

Por otra parte, como parte de la garantía de la buena calidad de los servicios, en caso de que no se cumpla con el tiempo de atención establecido dentro de los niveles de servicio de atención a incidencias incluidos en el presente Anexo, se aplicará por cada hora de retraso como penalización el costo por hora unitario cotizado por el proveedor.

No obstante, la "SHF" podrá considerar la aplicación de la referida pena convencional hasta por un plazo máximo de 20 días naturales, siendo éste el límite a que hace referencia el antepenúltimo párrafo del artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a la "SHF" o a su personal.

Ciudad de México, 25 de mayo de 2016

Atentamente.

Ing. Gregorio Linares Urenda
Director de Tecnologías de la Información

Lic. Jorge Antonio Rosas Estavillo
Director de Financiamiento Estructurado

Ing. Tania Xitlali Poblete Muñoz
Subdirectora de Automatización y Soporte de Procesos de Negocio.

Arq. Luis Angel Mecinas Cruz
Subdirector de Análisis y Seguimiento de Puentes

Lic. Eduardo Morales Barrios
Subdirector de Infraestructura Tecnológica.

Lic. Rubén Quintero Ubando
Subdirector de Gobierno de TI.

APÉNDICE 1 del ANEXO "A" "NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS".

1. Nivel de servicio de atención de OT.

Para cada OT, el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, junto con el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO), establecerán los niveles de servicio para llevar a cabo el dimensionamiento, revisión y autorización de los tiempos de servicio que serán necesarios llevar a cabo para su total cumplimiento.

En caso de cambios ya sea en alcance y/o en tiempo de entrega, estos deberán ser documentados por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO) y previamente autorizados por el Enlace de Sistemas de SHF o por el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, para que surtan efecto, con base en los lineamientos establecidos por SHF.

2. Niveles de servicio de incidencia.

Para efectos del **Cumplimiento de la Garantía de la Buena Calidad de los Servicios** y la aplicación de penalizaciones al proveedor por retraso en atención a incidencias, se define como incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software o solución, que fue objeto de los servicios del Proveedor y que se encuentre ya implantada en el *AMBIENTE DE PRODUCCIÓN* de SHF, que se desvíe de la especificación establecida por SHF **en alguna Orden de Trabajo previamente aceptada,** impactando el servicio que ésta brinda a las áreas usuarias interesadas.

La atención de las incidencias se coordinará entre el Enlace de Sistemas SHF y el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO) en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. **Las solicitudes de atención podrán registrarse de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 18:00 Horas de la Ciudad de México.**

El Enlace de Sistemas de SHF notificará la incidencia al Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO), describiendo el 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) y especificando la Orden de Trabajo previamente aceptada en la que se especificó la funcionalidad solicitada por SHF.

La incidencia se clasificará con un nivel de prioridad de atención en virtud del impacto que tengan en la operación de SHF conforme se detalla en la tabla siguiente:

Nivel de Prioridad	Descripción	Tiempo de atención	Esquema de gestión
Prioridad 1	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema e impidan la normal ejecución de una parte o todo el sistema	Atención: **Máximo 6 horas** laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso. Puede definirse una solución temporal, sin que ello establezca un cierre de la incidencia	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios.- No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención, se aplicara por cada hora de retraso como penalización el costo por hora unitario cotizado por el proveedor.

Servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado al Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías (MANAGER) en Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).

Nivel de Prioridad	Descripción	Tiempo de atención	Esquema de gestión
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.	Atención: Máximo 16 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios.- No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención, se aplicara por cada hora de retraso como penalización el 50% del costo por hora unitario cotizado por el proveedor.
Prioridad 3	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que no impidan el normal desempeño del mismo, pero que constituyen mejoras al desempeño de los mismos sistemas	Atención: Máximo 40 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios.- No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención, se aplicara por cada hora de retraso como penalización el 25% del costo por hora unitario cotizado por el proveedor.