SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.

RECIBIDO

2017: Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y TECNOLOGÍAS

ACUSE

SHF

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Oficio No. 2017 02 013 DTI.

Ciudad de México, 20 de febrero de 2017.

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

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

La Dirección de Tecnologías de la Información, ha resuelto con esta fecha, adjudicar la presente contratación al proveedor que a continuación se indica; determinando conveniente realizar un procedimiento de excepción a la licitación pública para la contratación del servicio de Mantenimiento del Licenciamiento de la Plataforma de Crédito T24 en Sociedad Hipotecaria Federal, por lo que le solicito su apoyo para llevar a cabo su formalización de acuerdo con lo siguiente:

En términos de lo dispuesto por la fracción I del artículo 71 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, me permito hacer de su conocimiento que los bienes o servicios a contratar, deberán cubrir las especificaciones / datos técnicos y cantidades de acuerdo a la descripción de los servicios a contratar detallados en el Anexo "A", adjunto a esta solicitud.

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

A partir del 1º de abril de 2017 y hasta el 31 de marzo de 2018.

Las condiciones para la entrega de los bienes y/o prestación de los servicios, deberán efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en el punto *NIVELES DE SERVICIO* del Anexo "A" adjunto a esta solicitud.

Investigación de mercado.

En términos de lo dispuesto por la fracción II del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se acredita que en el mercado sólo existe un posible oferente de los servicios de Mantenimiento del Licenciamiento de la Plataforma de Crédito T24 en SHF, con base en lo establecido en el documento que se adjunta, en el cual se hace constar que:

- TEMENOS Group AG es propietaria de la marca y derechos de explotación de la plataforma de crédito T24
- TEMENOS México, S.A. de C.V., es una empresa subsidiaria de TEMENOS Group AG y es la única empresa que en México está autorizada para proporcionar los servicios que requieren ser contratados.

Procedimiento de contratación solicitado:

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

Motivación del supuesto de excepción.

La motivación para la contratación se basa en la necesidad de mantener en operación la Plataforma Institucional para los Productos de Crédito en SHF durante el 2017, por lo que se hace necesario contar con el mantenimiento recurrente de la licencia aplicativa del software T24 en SHF, el cual requiere continuidad en su operación y contar con los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las posibles fallas en los productos, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de las herramientas y las actualizaciones de corrección de errores.

Con el servicio de mantenimiento contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a las operaciones de SHF para el periodo 2017 - 2018.

En atención a todos los motivos anteriores, y considerando que se trata de un proveedor que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos, y que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos, se determina necesario adjudicar el Servicio de Mantenimiento del Licenciamiento de la Plataforma de Crédito T24 en Sociedad Hipotecaria Federal, directamente con el proveedor propuesto para esta contratación.

Fundamentación legal del supuesto de excepción.

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

A) TEMENOS Group AG es propietaria de la marca y derechos de explotación de la plataforma de crédito T24. TEMENOS México, S.A. de C.V., es una empresa subsidiaria de TEMENOS Group AG y es la única empresa que en México está autorizada para proporcionar los servicios que requieren ser contratados.

B) Debido a ello, el proveedor es el único autorizado para distribuir, comercializar y dar soporte técnico sobre los productos de software T24, con lo que se comprueba que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos.

C) No existe otra persona física o moral con la capacidad técnica o legal para la prestación del servicio requerido por SHF, distinto a dicha empresa.

D) Resultando así, ser la adjudicación directa el procedimiento idóneo para obtener los servicios que se requieren, ya que con total eficacia y dentro del marco legal referido, efectivamente se

adjudicaría al único proveedor que cuenta con la capacidad y experiencia para ofrecer las mejores condiciones de operación.

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

Monto estimado de la contratación:

El monto de la contratación es de: $4,378,790.50 (Cuatro millones trescientos setenta y ocho mil setecientos noventa pesos 50/100 M.N.) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.

Forma de pago propuesta:

El pago se realizará en una sola exhibición, en moneda nacional y en un plazo no mayor de 20 días naturales, contados a partir de la fecha en que se hayan recibido los servicios y presentado la factura respectiva, debidamente requisitada.

PENAS CONVENCIONALES: El importe de la pena convencional será, por cada día natural de retraso, de 1 al millar, sobre el monto de los bienes o servicios no entregados o prestados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de atraso; de 1.5 al millar sobre el monto total de los bienes o servicios no entregados o prestados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto total de los bienes no entregados o prestados oportunamente, por los días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá al importe de la garantía de cumplimiento de contrato.

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

La contratación que se solicita se realizará con TEMENOS México, S.A. de C.V.

Datos generales que se requieren:

1) Nombre o denominación social:	TEMENOS México S.A. de C.V.
2) RFC:	TME0310313N3
3) Domicilio fiscal:	Edificio Torre Mayor, Piso 15, Paseo de la Reforma 505 Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México.
4) Teléfono:	+407-732-5199
5) Correo electrónico del contacto:	msegarra@temenos.com Account Manager

Acreditamiento de los criterios en que se funda la excepción.

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

Economía

En virtud de que no existe otra empresa que pueda ofrecer el mantenimiento recurrente de la licencia del software T24 en SHF, no resulta procedente realizar una licitación pública, ya que generaría costos administrativos adicionales injustificados.

Por otra parte, hacer un cambio para reemplazar la herramienta actual, presupone para SHF la necesidad de atender de manera adicional, el esfuerzo propio de migrarla hacia una nueva, crear nuevas conexiones e interfaces; adecuar los procesos y la parametrización relativa a las conexiones. Procesos que al menos se han llevado seis años.

Por lo tanto, no es opción considerar la adquisición de una plataforma alternativa al producto T24, debido principalmente al grado de integración de ésta y a las propias adecuaciones que el negocio requiere para migrarla hacia una nueva, lo que supondría un fuerte impacto para la Institución, debido a los costos, tiempo y esfuerzo que serían necesarios para instrumentar un cambio.

Eficacia

En este sentido, la realización de la contratación de mérito mediante el procedimiento de adjudicación directa permite optimizar los tiempos de contratación y asegura que las licencias renovadas sean originales y que se garantice la prestación de los servicios por la empresa autorizada por el fabricante del software, el cual cuenta con la capacidad y experiencia requeridas por SHF.

Eficiencia

La contratación de los servicios de tecnología relativa al servicio de Mantenimiento del Licenciamiento de la Plataforma de Crédito T24 en SHF, se realizará con estricto apego a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; por lo que con el cumplimiento de lo establecido en la Ley anteriormente citada y a la información contenida en este dictamen, se puede afirmar que con esta contratación, SHF estará en posibilidad de soportar las funciones y operaciones de negocio, basadas en la plataforma de Crédito T24 de forma satisfactoria, lo que se traduce en el desarrollo eficiente en funciones sustantivas del personal.

Imparcialidad y Honradez

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

En particular, para acreditar los criterios de imparcialidad y honradez, manifiesto que he verificado que el(los) proveedor(es) que se pretende(n) contratar no se ubica(n) en ninguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60 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, clara, oportuna, completa y verificable, misma que se encuentra disponible en los archivos correspondientes a la Dirección de Tecnologías de la Información, mediante la cual se muestra que la información, documentación y demás soporte documental relativo a la contratación que nos ocupa, se presentó en los mismos términos y condiciones a todos los participantes, dando cumplimiento a todos y cada uno de los principios del artículo 134 Constitucional a fin de asegurar las mejores condiciones de contratación para SHF.

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

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

$ 4,378,790.50
PARTIDA 32701
(Patentes, Derechos de Autor, Regalías y Otros)

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

SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL
EN LA(S) PARTIDA(S): 32701

Vo.Bo. Suficiencia Presupuestal.

No adeudo de contribuciones fiscales.

De conformidad con las disposiciones en materia fiscal, adjunto a la presente solicitud, el "acuse de recepción" con el que se comprueba que se realizó la solicitud de opinión prevista en la regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable para el 2017 (o aquella que en el futuro la sustituya), y con el que se acredita que el proveedor propuesto no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo.

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

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

II. Condiciones específicas de entrega del servicio;

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

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

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

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

Incumplimiento

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

FACTURAS

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

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

II. Documentos que deberán acompañarse a la misma:

No se requiere ningún documento adicional

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

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

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

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

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

Atentamente

Ing. Gregorio Linares Urenda
Director de Tecnologías de la Información

ANEXO A – ANEXO DE REQUERIMIENTOS

(MAAGTIC: Anexo 11 Formatos 5 y 6)

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL LICENCIAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE CRÉDITO T24 EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

1. ANTECEDENTES.

En 2006, Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), adquirió una Plataforma Tecnológica para operar el Sistema de Crédito Hipotecario para cubrir el ciclo de vida del crédito desde su originación, hasta la recuperación de la cartera, adjudicando el producto T24 en su versión R06 a la empresa TEMENOS México, pasando a ser la Plataforma Institucional de Productos de Crédito en SHF.

Desde su contratación, SHF ha requerido el mantenimiento recurrente del licenciamiento para mantener en operación a la Plataforma Institucional de Productos de Crédito T24 en SHF.

En ese sentido y con la finalidad de mantener en operación la Plataforma Institucional para los Productos de Crédito en SHF, se hace necesario solicitar la contratación de los servicios de mantenimiento recurrente de la licencia del software T24, en los términos descritos dentro del presente Anexo de Requerimientos, para el período de 12 meses, a partir del 1º de abril de 2017 y hasta el 31 de marzo 2018.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO. ([1])

Sociedad Hipotecaria Federal requiere el mantenimiento recurrente de la licencia aplicativa del software T24 versión R06 en SHF para el ejercicio 2017.

- Mantenimiento estándar del licenciamiento de la plataforma de software T24 versión R06 Modelo Mexicano
- Mantenimiento extendido 2016 de la versión R06 en SHF, en atención a la liberación por parte de Temenos de nuevas versiones de T24 (no instaladas en SHF). En el caso de que a la fecha de firma del contrato se encuentre iniciado el proyecto de migración de versión de la plataforma de software T24, este mantenimiento extendido no será solicitado.

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

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS. ([2])

Mantenimiento estándar del licenciamiento de la plataforma de software T24 versión R06 *Modelo Mexicano* correspondiente al año 2017, y el mantenimiento extendido sólo en caso de requerirse, para los siguientes módulos:

Plataforma de software T24 versión R06 Modelo Mexicano en SHF			
Módulos	• Sistema de Administración de Seguridad • Interface Gráfica de Usuario • Tablas de Condiciones y Estáticas • Cargos y Comisiones • Datos Estáticos del Cliente • Utilitarios de Usuario • Sistema de Entrega Electrónica • Contabilidad Financiera • Contabilidad Administrativa • Administración de Límites y Riesgos • Administración de Posición • Captura de Datos	• Entrega • Capacidad de Idiomas Múltiples • Base Datos jBASE • Préstamos Hipotecarios • Garantías • Cartera Vencida (Calificación cartera) • Conciliación de Cuentas Nostro • Administración de Flujos de Trabajo • Administración de Documentos • Non Stop / 7 x 24 • Información Gerencial	Incluidos; Máximo de 80 usuarios concurrentes

Servicios incluidos con la renovación del mantenimiento recurrente del licenciamiento:

Los siguientes servicios derivados del mantenimiento recurrente deberán estar incluidos para el año 2017 con el licenciamiento detallado arriba:

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (*releases*[3] y *fixes*[4]).
- Soporte técnico correctivo de anomalías de origen del software.

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

[3] *"Release" = actualizaciones menores de un software.*

[4] *"Fix" = actualizaciones por correcciones a un software.*

4. VALOR DEL CONTRATO.

De conformidad con el detalle siguiente:

II. Mantenimiento recurrente del licenciamiento en 2017 de la Plataforma de Crédito T24 Modelo Mexicano en SHF.			
Componente	**Descripción**	**Número de licencias**	**Importe M.N.**
1	**Mantenimiento estándar 2017** Sistema T24 modelo mexicano, módulos centrales y módulos opcionales, en los ambientes de producción y desarrollo de SHF, en un periodo de 12 meses, del 1° de abril de 2017 al 31 de marzo de 2018.	80	$ 4,378,790.50
2	**Mantenimiento extendido 2017** Para versión R06 en un periodo de 12 meses, del 1° de abril de 2017 al 31 de marzo de 2018. Sólo en caso de requerirse.	80	$ 3,096,962.64
		TOTAL (no incluye IVA)	**$ 7,475,753.14**

5. ROLES DEFINIDOS

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

5.1 El titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas de SHF, como responsable de:

- Recibir y registrar el documento firmado por parte del Proveedor que acredite a Sociedad Hipotecaria Federal los licenciamientos correspondientes.
- Recibir los medios de instalación (CD, DVD o descarga electrónica) de las licencias y en su caso, las claves de activación o acceso a los medios correspondientes.
- Coordinar con el Proveedor la realización de la instalación de las licencias en los ambientes dispuestos por SHF.
- Validar y aprobar la instalación de las licencias en los ambientes señalados por SHF.
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHF.
- Aprobar o en su caso, rechazar, la documentación generada por el Proveedor como resultado de la entrega e instalación de las licencias.
- En caso de rechazar, solicitar los ajustes necesarios de la documentación generada por el Proveedor relativa a la instalación y configuración de las licencias, entregados como sustento para solicitar la liberación del pago correspondiente al licenciamiento.
- 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, para sustentar la liberación del pago correspondiente.
- En su caso, notificar al Enlace Administrativo de SHF, sobre las penalizaciones aplicables por incumplimiento, dentro de los tiempos y las vigencias establecidos.

5.2 Enlace Administrativo de SHF.

Personal de la **Subdirección de Gobierno de TI** de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables aprobados por el Enlace de Sistemas de SHF y por los titulares de las Subdirecciones de Ingeniería de Sistemas y de Infraestructura Tecnológica de SHF, respectivamente.
- Solicitar la autorización de pago a la Dirección General Adjunta de Administración, Operación y Tecnologías.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales.

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

Personal del Proveedor responsable de:

- Generar un canal de comunicación eficiente entre SHF y el Proveedor.
- Apoyar en la definición y mejora de los procesos y documentos requeridos para la interacción operativa entre SHF y el Proveedor.
- Una vez aceptados los productos, documentos y/o entregables referidos:
  - Firmar conjuntamente con el Titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas, la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de la factura a SHF.

6. NIVELES DE SERVICIO. ([5])

Niveles de servicio de incidencia

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

Cualquier otra falla o error en el desarrollo, deberá tramitarse a través de los mecanismos y herramientas que el Proveedor ponga a disposición de SHF.

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre Enlace de Sistemas SHF, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios, en un horario de 8:00 a 19:00 horas.

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

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

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

Tipo Incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Esquema de pago
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 de 2 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	En garantía.- No habrá pago de las horas incurridas. Fuera de garantía.- Se pagarán las horas incurridas a la tarifa pactada
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 de 20 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	En garantía.- No habrá pago de las horas incurridas. Fuera de garantía.- Se pagarán las horas incurridas a la tarifa pactada
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.	En garantía.- No habrá pago de las horas incurridas. Fuera de garantía.- Se pagarán las horas incurridas a la tarifa pactada

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

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

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

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

Para los tiempos máximos de resolución de incidencias solo abarcan hasta las pruebas unitarias que el Proveedor realice para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia.

Los tiempos asociados a la implementación o instalación de los cambios por parte del personal de infraestructura de SHF, así como la revisión por parte del usuario operativo no se considerarán dentro de los tiempos a cumplir por parte del Proveedor.

7. AREAS DE TRABAJO Y CONEXIÓN DIRECTA A LA RED DE SHF.

Para la realización de los servicios objeto del presente contrato en tiempo y forma, el Proveedor deberá contar con:

i) Instalaciones propias o rentadas en el Distrito Federal o Área Metropolitana, en donde se disponga de las áreas de trabajo equipadas con el mobiliario, equipo e infraestructura necesario,
ii) Las conexiones lógicas requeridas para establecer un enlace eficiente a la red de cómputo de SHF, y
iii) Las herramientas requeridas tanto de software como hardware; todo lo anterior con la finalidad de que los recursos del Proveedor puedan desarrollar los trabajos que se solicitan; la infraestructura del

ambiente de desarrollo será responsabilidad del proveedor, independiente del lugar donde este se encuentre

8. REGLAMENTOS INTERNOS DE SHF.

El personal de 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 producto del presente contrato.

SHF proporcionará la información necesaria para el cumplimiento de lo señalado en el párrafo anterior.

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

Mantenimiento recurrente del licenciamiento del software:

Los pagos se realizarán contra entrega de los medios electrónicos y validación de la actualización de las licencias correspondientes.

Documentación de los servicios de licenciamiento.

Licenciamiento	Documentación o entregable
Renovación de licencias, regalías, patentes o derechos de la Plataforma de Crédito T24 en SHF	Medios de instalación (CD, DVD o descarga electrónica) del software licenciado y/o, en su caso, las claves de activación correspondientes (enlitlement).

10. GARANTÍAS. (6)

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.

11. 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 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.

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

TEMENOS
The Banking Software Company

25 de enero de 2017

TEMENOS MEXICO S.A. de C.V.

Edificio Torre Mayor, Piso 15
Paseo de la Reforma 505
Col. Cuauhtémoc, 06500 México DF

Tel: +52 (55) 1204 3400
Fax: +52 (55) 1204-3401

www.temenos.com

Subdirección de Ingeniería de Sistemas (SIS)
Ing. Miguel Ángel Olvera Rincón
Sociedad Hipotecaria Federal
Ejército Nacional No. 180, 7mo Piso
Col. Anzures, Del Miguel Hidalgo
México, D.F., CP 11590

Estimado Ing. Miguel Ángel Olvera Rincón

Por la presente, me dirijo a usted en respuesta a su amable **Solicitud de Información (RFI)** relativa a la Contratación de los Servicios de Mantenimiento del Licenciamiento de la Plataforma de Crédito T24 en Sociedad Hipotecaria Federal para el 2017.

1. DATOS DEL PROVEEDOR.

El proveedor deberá proporcionar los siguientes datos:

Compañía y datos de referencia	Contacto	Correo electrónico	Dirección	Teléfono
TEMENOS MEXICO S.A. de C.V. www.temenos.com	*María Segarra* *Account Manager*	*Msegarra@temenos.com*	Temenos Mexico S.A. de C.V. Edificio Torre Mayor, Piso 15 Paseo de la Reforma 505 Col. Cuauhtémoc, 06500 México DF Temenos USA, Inc. 300 Primera Blvd. Suite 444 Lake Mary, Florida 32746 Temenos Headquarters SA, 2 Rue de l'Ecole-de-Chimie, CH - 1205 Geneva, Switzerland	*Numero teléfono:* *+407-732-5199* *Numero de Fax:* *+407-732-5201* *Numero de celular:* *+407-446-7549*

2. OTROS ASPECTOS DEL PROVEEDOR.

Número de empleados: Total - Desarrollo - Implementación - Ventas y administración - Soporte - Tasa de rotación de empleados: Satisfacción de los empleados (si han sido encuestados y se conoce) Empleados clave (Nombres y tipo de contrato)	*Temenos globalmente cuenta con más de 4000 empleados en más de 60 oficinas alrededor del mundo.* *Información sobre la satisfacción de los empleados es por medio de un tercero y esa información se mantiene confidencial.* *Al Temenos ser una compañía global contamos con empleados alrededor del mundo. Los recursos claves son asignados a los proyectos dependiendo de la necesidad del cliente, la experiencia y habilidad con la que cuenta el recurso para las actividades asignadas.*
Total de ingresos: Año en curso Año anterior Utilidades totales y perdidas Año en curso Año anterior	*Toda información financiera de TEMENOS se encuentra en nuestra página de web http://www.temenos.com/investor-relations/*
Sírvase indicar los términos y condiciones de la negociación, junto con una indicación de dónde es permitido alterar los términos. Si hay algunos términos que no se permita modificar, por favor, indique específicamente esos términos.	*"No Aplica"*
Si usted ya ha proporcionado servicios o aplicaciones a industrias similares ¿cuantas versiones de un servicio o aplicación ha entregado con otros clientes?	*Tenemos cuenta con más de 600 clientes en más de 120 países y con más de 1,500 implementaciones mundiales a nuestro nombre, hemos acumulado una experiencia sin precedentes en la fabricación de soluciones de software. Nuestro producto es Temenos T24, constantemente clasificado como el primero o el segundo más vendido de plataforma central de software bancario en todo el mundo por más de 20 años. Además, ofrecemos un abanico de soluciones complementarias para la banca móvil y de Internet, business intelligence, gestión de patrimonio privado, tesorería y anti-lavado de dinero de protección. Todos nuestros servicios entregados a nuestros clientes son a través de Servicios Temenos:* • *Temenos Services Delivery Group* • *Temenos Customer Support* *Temenos University*

[ ] La información contenida dentro de este documento es confidencial y se proporciona solamente para dar a los proveedores una adecuada comprensión de los requisitos.

Describa cualquier alianza/ relaciones con terceros	*Toda información con relación a las alianzas de Temenos con terceros se encuentran en nuestra página de web http://www.temenos.com/partners/*
Sírvanse proporcionar detalles de cualquier acción legal pendiente en contra de su empresa o cualquier otra administración o de los socios.	*Información Confidencial*
¿Hay fusiones o adquisiciones previstas pendientes con otras empresas?	*Información Confidencial. Cuando esta información se hace pública es publicado en nuestra página del Internet www.Temenos.com*
Por favor, proporcione información sobre su metodología de implementación.	*No aplica en este proceso pues la plataforma ya esta implementada.*
¿Su software es desarrollado en la propia organización o por algún tercero?	*T24 Software es desarrollado en la propia organización.*
Capacitación: ¿Ofrecen capacitación formal a los usuarios? Tipo de cursos que provee y su duración. Nivel de capacitación que recomienda. Materiales de capacitación que maneja.	*Toda información con relación a los servicios de entrenamiento se encuentran en nuestra página de web http://www.temenos.com/en-us/services--support/tu/*

[ ] La información contenida dentro de este documento es confidencial y se proporciona solamente para dar a los proveedores una adecuada comprensión de los requisitos.

3. ESTIMADOS ECONÓMICOS PARA LA PROPUESTA.

La cotización deberá integrarse siguiendo invariablemente el formato descrito a continuación:

COTIZACION.

Mantenimiento recurrente del licenciamiento en 2017 de la Plataforma de Crédito T24 Modelo Mexicano en SHF			
Componente	**Descripción**	**Número de licencias**	**Importe M.N.**[1]
1	**Mantenimiento estándar 2017** Sistema T24, modelo mexicano, módulos centrales y módulos opcionales, en los ambientes de producción y desarrollo de SHF, periodo de 12 meses, del 1° de abril del 2017 hasta el 31 de marzo de 2018.	80	**MXN$ 4,378,790.50**
2	**Mantenimiento extendido 2017** Para versión R06 para un periodo de 12 meses, del 1° de abril del 2017 hasta el 31 de marzo de 2018. *NOTA: En el caso que SHF y Temenos tengan firmado el contrato de los servicios para la actualización de versión antes del 31 de marzo de 2017, se ha acordado que este cargo no aplicaría.*	80	**MXN$ 3,096,962.64**
		TOTAL (no incluye IVA)	**MXN$7,475,753.14**

Servicios a ser incluidos con la renovación del mantenimiento recurrente del licenciamiento:

Los siguientes servicios derivados del mantenimiento recurrente deberán estar incluidos durante la vigencia del contrato:

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (*releases*[2] y *fixes*[3]).
- Soporte técnico correctivo de anomalías de origen del software.

[1] *En caso de cotizar en moneda distinta, favor de indicarlo.*

[2] *"Release" = actualizaciones menores de un software.*

[3] *"Fix" = actualizaciones por correcciones a un software.*

[ ] La información contenida dentro de este documento es confidencial y se proporciona solamente para dar a los proveedores una adecuada comprensión de los requisitos.

Esta cotización tiene validez hasta el 31 de marzo de 2017

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Maria Segarra
Account Manager

[] La información contenida dentro de este documento es confidencial y se proporciona solamente para dar a los proveedores una adecuada comprensión de los requisitos.

ANEXO 1 ([4]).

PARA FORMULAR SU COTIZACIÓN, LOS PROVEEDORES DEBERAN CONSIDERAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

Indicaciones generales.

Establecer claramente en su cotización el lugar y fecha.

El archivo adjunto de especificaciones técnicas se hace consistir en N/A Fojas.

Considerar en su cotización que el pago es a los 20 días naturales posteriores al suministro de los bienes y/o servicios y su correspondiente aceptación, considerando lo siguiente:

1.- Las especificaciones de los bienes cotizados (que se anexan al presente).

2.- El proveedor deberá indicar dentro de su cotización lo siguiente:
- El Origen de los Bienes (nacional o importado) y, en su caso, el % correspondiente al grado de contenido nacional. N/A
- En caso de bienes de importación indique la moneda en que cotiza N/A.
- En caso de que el proceso de fabricación de los bienes requeridos sea superior a 90 días, señale el tiempo que le corresponda a su producto: N/A.
- Vigencia de su Propuesta o cotización hasta 31 marzo 2017

3.- Los métodos de prueba empleados para la determinación de sus especificaciones, en caso de que estos sean diferentes a los señalados en la especificación de Sociedad Hipotecaria Federal, en caso de aplicar.
- Normas.
- Registros Sanitarios o Permisos Especiales.

4.- Condiciones de entrega *[REQUERIDO POR SHF]*:
- En una sola exhibición de 45 días naturales posteriores a la recepción de la orden de surtimiento.
- Entregas parciales con una vigencia máxima al (Fecha) N/A..
- Lugar de entrega será: oficinas de SHF .
- Anticipo: N/A.
- Para el caso de dudas, comentarios o aclaraciones remitirlas a los correos:
  molvera@shf.gob.mx

5.- Garantías.
Tipos de garantía requeridas por SHF:
- Porcentaje de garantía de cumplimiento: 10% del importe cotizado antes de IVA.
- De responsabilidad civil señalando su vigencia: N/A.

[4] FO-CON-04

(1) La información contenida dentro de este documento es confidencial y se proporciona solamente para dar a los proveedores una adecuada comprensión de los requisitos.

Otras indicaciones.

Indicar el tiempo de experiencia comprobable en años prestando o suministrando los servicios o bienes de la misma naturaleza objeto del presente documento.

Entregar **curriculum** de la empresa.

Señalar si para prestar o suministrar los servicios o bienes señalados utiliza distribuidores ó canales autorizados, o bien lo realiza de manera directa.

Entregar las constancias documentales que acrediten la propiedad de los derechos exclusivos sobre sus soluciones. Incluyendo desarrollos, modificaciones, refinaciones y comercialización, y manifestar en su caso, que no existe ninguna otra persona física o moral con la capacidad técnica o legal para la prestación del servicio.

El proveedor deberá tomar en cuenta que la Fecha Límite para presentar la Cotización es el: ***29 de enero de 2017***.

Nota.- *Para efectos de control interno, en el caso de no recibir respuesta o manifestar un inconveniente o imposibilidad, se procederá a hacer la anotación respectiva en nuestros registros, circunstancias que deberán ser consideradas al momento de definir el tipo de procedimiento de contratación.*

Favor de enviar acuse de recibo de esta solicitud al correo electrónico a:
molvera@shf.gob.mx

NOTA: Vencido el plazo de recepción de cotizaciones, **Sociedad Hipotecaria Federal** al amparo de lo previsto en el artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, definirá el procedimiento a seguir para la contratación, el cual puede ser: **LICITACIÓN PÚBLICA; INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS y/o ADJUDICACIÓN DIRECTA".**

Este documento no genera obligación alguna para la dependencia o entidad.

Anexo 2.

NIVELES DE SERVICIO Y CONTROL DE VERSIONES ([1])

Niveles de servicio de Incidencia

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

Cualquier otra falla o error en el desarrollo, deberá tramitarse a través de los mecanismos y herramientas que el Proveedor ponga a disposición de SHF.

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre Enlace de Sistemas SHF, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios, en un horario de 8:00 a 19:00 horas.

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

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

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Esquema de pago
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 de 2 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	En garantía.- No habrá pago de las horas incurridas. Fuera de garantía.- Se pagarán las horas incurridas a la tarifa pactada
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 de 20 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	En garantía.- No habrá pago de las horas incurridas. Fuera de garantía.- Se pagarán las horas incurridas a la tarifa pactada
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.	En garantía.- No habrá pago de las horas incurridas. Fuera de garantía.- Se pagarán las horas incurridas a la tarifa pactada

[1] *MAAGTIC, proceso ADTI, Anexo 11 formato 6*

[ ] La información contenida dentro de este documento es confidencial y se proporciona solamente para dar a los proveedores una adecuada comprensión de los requisitos.

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

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

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

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

Para los tiempos máximos de resolución de incidencias solo abarcan hasta las pruebas unitarias que el Proveedor realice para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia.

Los tiempos asociados a la implementación o instalación de los cambios por parte del personal de infraestructura de SHF, así como la revisión por parte del usuario operativo no se considerarán dentro de los tiempos a cumplir por parte del Proveedor.

[ ] La información contenida dentro de este documento es confidencial y se proporciona solamente para dar a los proveedores una adecuada comprensión de los requisitos.