



**HACIENDA**  
**SOCIEDAD HIPOTECARIA**  
**FEDERAL, S N C**  
**RECIBIDO**  
 2:25 PM.  
 09 MAR 2021  
 DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
 ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES



SOCIEDAD  
 HIPOTECA  
 FEDERAL

PIA

Oficio referencia: 2021 03

012 DTI Ciudad de México, a 09 de

Ciudad

marzo de 2021.

SOLICITUD DE CONTRATACIÓN POR PATENTES, DERECHOS DB AUTOR U OTROS  
 DERECHOS EXCLUSIVOS (ARTÍCULO 42)

**SOCIEDAD HIPOTECARIA**

**RECIBIDO**  
 2:25 PM  
 09 MAR 2021  
 FEDERAL, S. N. C

Mtro. -Juan Jaime -Molina Vélez.  
 Director General Adjunto de  
 Administración y Operaciones.

DIRECCIÓN DE  
**ADMINISTRACIÓN**

La Dirección de Tecnologías de la Información, ha resuelto con esta fecha, adjudicar la presente contratación al proveedor que a continuación se indica; determinando conveniente realizar un procedimiento de excepción a la licitación pública para la Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema MEDUSA, 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 servicios a contratar deberán cubrir las siguientes especificaciones / datos técnicos y cantidades:

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

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

*Handwritten signature*





# HACIENDA

-La vigencia de la presente renovación será por un periodo de 12 meses, a partir del 16 de marzo de 2021 y hasta el 15 de marzo de 2022.

Las condiciones para la entrega de los servicios serán las siguientes:

La entrega de los servicios deberá efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en el punto NIVELES DE SERVICIO del Anexo "A" adjunto a esta solicitud.



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**SOF** SOCIEDAD  
HIPOTECARIA  
FEDERAL

## 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 para Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema MEDUSA, con base en lo establecido en el documento que se adjunta, en el cual se hace constar que:

- Arquitectura de Internet Orientada a Negocios, S.A. de C.V. cuenta con los derechos para licenciar y distribuir el Sistema de Liquidación de Operaciones de Mercado de Dinero comercialmente conocido como MEDUSA.
- Arquitectura de Internet Orientada a Negocios, S.A de C.V. es la única empresa en México que está autorizada para proporcionar los servicios que requieren ser contratados.
- Arquitectura de Internet Orientada a Negocios, S.A. de C.V. hace constar por escrito que cuenta con la titularidad vigente en el INDAUTOR para el Sistema referido.

## Procedimiento de contratación solicitado:

Adjudicación directa, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 42 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 el Protocolo Financiero Indeval en Sociedad Hipotecaria Federal por lo que se hace necesario contar con el Soporte Técnico y Actualización del Licenciamiento del Sistema Medusa en SHF, el cual requiere continuidad en su operación y contar con



# HACIENDA

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 la contratación de este servicio se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de Protocolo Financiero Indeval en SHF.

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 la Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema MEDUSA, directameAte con el proveedor propuesto para esta contratación.



## Fundamentación legal del supuesto de excepción-

De conformidad con los artículos 40, 41 fracción I y 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71 y 72 fracción II de su Reglamento, se somete 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, se ha determinado lo siguiente:

- A) Arquitectura de Internet Orientada a Negocios, S.A. de C.V. cuenta con los derechos para licenciar y distribuir el Sistema de Liquidación de Operaciones de Mercado de Dinero comercialmente conocido como MEDUSA
- B) Arquitectura de Internet Orientada a Negocios, S.A. de C.V. hace por escrito que cuenta con la titularidad vigente en el INDAUTOR para el Sistema referido.
- 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 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.





## HACIENDA :

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: \$307,841.00 (Trescientos siete mil ochocientos cuarenta y un pesos 00/100 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.



SOCIEi)AI)  
HIPO  
FE t. } EPAL

**Penas Convencionales:**

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

Asimismo, en relación con las incidencias de nivel 1 contenidas en la Tabla de Severidad del numeral 7 "Niveles de Servicio" del -AAey«G Técnico, en caso de que "-LA EMPRESA" incumpla en la prestación oportuna de "LOS SERVICIOS" el importe de la pena convencional será de 1 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las primeras 6 horas contadas a partir del vencimiento del plazo establecido; de 1.5 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las siguientes 6 horas; y de 2 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las horas subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento del contrato.

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

La contratación que se solicita se realizará con Arquitectura de Internet Orientada a Negocios, S.A. de C.V.      Arquitectura de Internet Orientada a Negocios, S.A. de C.V.

Datos generales que se requieren:      Puebla 237  
Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P.  
06700,  
Ciudad de México

2) Domicilio fiscal:

3) Teléfono:

4) -Correo electrónico de] contacto: 5) Representante legal:

# HACIENDA



55 5352-6504  
ext. 201  
[vsalinas@aiontec](mailto:vsalinas@aiontec)



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**SOCIEDAD  
HIPOTECARIA  
FEDERAL**

[h.com.mx](http://h.com.mx) Víctor Francisco  
Salinas García

4

Ejército Mexicano del Ejército, P. 1930. Unidad Mexicana de México.  
Tel: 55 5352-6504 www.hacienda.gob.mx



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 los Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema MEDUSA 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 requerirían una considerable cantidad de tiempo.

Por lo tanto, no es opción considerar la adquisición de una plataforma alternativa al producto MEDUSA, 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.

'encia

5

Ejército Mexicano del Ejército, P. 1930. Unidad Mexicana de México.  
Tel: 55 5352-6504 www.hacienda.gob.mx





La Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema MEDUSA, 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 el sistema MEDUSA de forma satisfactoria, lo que se traduce en el desarrollo eficiente en funciones -sustatrtivas del personal.

—:õahidad y Honradez

La selección del procedimiento de confratación 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 General de Responsabilidades Administrativas.

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

En particular, para los criterios de imparcialidad y honradez, se manifiesta que se ha 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 loque se -busca -awtivarcon -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.



# HACIENDA



Cabe señalar que, con base en la investigación de mercado realizada por la Subdirección de Ingeniería de Sistemas, se ha 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 **de m**



 HACIENDA

 HACIENDA  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y FISCALÍA

 SOCIEDAD  
HIPOTECARIA  
FEDERAL

\$ 307,841.00  
PARTIDA 32701  
(Patentes, Derechos de Autor, Regalías y Otros)

**SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL,  
SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO**

2021

SE CUENTA CON SUFICIENCIA

---

Vo.Bo. Suficiencia Presupuestal.

ND adeudo de contribuciones fiscales,

De conformidad con las disposiciones en materia fiscal, se adjunta a la presente solicitud, la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales 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 2020 (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.

De igual manera, con la finalidad de dar cumplimiento al 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 2013, se adjunta la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, en sentido positivo y vigente.



# HACIENDA

Asimismo, se adjunta la Constancia de Situación Fiscal en Materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, de conformidad con el Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y enteros de descuentos.



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**SOCIEDAD  
HIPOTECARIA  
FEDERAL**

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 70. 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 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 servicios 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 Tecnológica 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.

*[Handwritten signature]*





# HACIENDA

## 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.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE LAS ECONOMÍA Y FIDELESERVICIOS

SOC-jet)A1\_)  
HIPOTECARIA  
FEDERAL

## FACTURAS {Comprobantes Fiscales Digitales por Internet).

### I. Area 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, Alcaldía 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 al mismo:

Se deberán emitir los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI o como en el futuro la legislación fiscal de México le designe a los comprobantes fiscales), que de conformidad con las disposiciones fiscales se requieran para comprobar dos gastos y pagos Teatizados, dos cuales deberán remitirse en archivos electrónicos XML y PDF(representación impresa) a las siguientes direcciones de correo electrónico: eo arcia shf. ob.mx 'arcinie a shf. ob.mx brobles@shf.gob.mx

### 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.





## HACIENDA

En el caso de que se proceda a la devolución 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 a 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, se solicita que se determine si la contratación de los servicios motivo de la presente solicitud será consolidada. Sin detrimento de lo anterior, esta contratación se considera dada en las Unidades Administrativas de SHF, de acuerdo al Inciso I de dicho lineamiento.



# HACIENDA



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**SOCIEDAD  
HIPOTECARIA  
FEDERAL**

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 se solicita nuevamente su apoyo para llevar a cabo el procedimiento de contratación respectivo.

Atentamente

Ing. **Gregorio Linares Urenda**  
Director d Tecnologías de la Información



ANEXO A - ANEXO TÉCNICO.  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y  
ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA MEDUSA.**

**1. ANTECEDENTES.**

Al pertenecer a la Banca de Desarrollo, la SHF debe cumplir con los lineamientos dispuestos en las diferentes leyes y demás disposiciones que de ella emanen, siendo una de ellas la Ley de Sistemas de Pagos la cual tiene por objeto proporcionar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos que la propia ley señala, al establecer, para los efectos previstos en este ordenamiento, el carácter definitivo e irrevocable de las órdenes de transferencia y de la compensación y liquidación derivados de éstas, que se procesen a través de dichos sistemas, incluyendo los relacionados con operaciones con valores.

Para SHF resulta necesario prever las acciones pertinentes en materia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y de Seguridad, que le permita a la Institución contratar el servicio de soporte técnico y la actualización de licenciamiento de la solución tecnológica que de forma automática envía las operaciones capturadas en el Sistema de Tesorería Institucional hacia el INDEVAL y que, de igual forma, reciba las operaciones desde el INDEVAL y las refleje en el Sistema de Tesorería Institucional, así como la generación de reportes y el estado de cuenta de las operaciones

Actualmente la SHF cuenta con la herramienta MEDUSA para atender las necesidades antes descritas, por lo que es necesario realizar la contratación del servicio de soporte técnico y actualización del licenciamiento de esta solución tecnológica, por un periodo de doce meses.

**2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.**

Contratar el servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema MEDUSA, que permite cumplir con el protocolo financiero INDEVAL.

Esta solución tecnológica permite cubrir los siguientes objetivos específicos: .

- 1 . Administrar de manera eficiente y efectiva los recursos financieros de la Institución.
2. Agilizar y fortalecer la administración y control de las operaciones de mercado de dinero de la Institución.
3. Contar con la información oportuna y confiable en tiempo real.
4. Accesos a la información histórica.
5. Reducir riesgo y costo operativo.
6. Reforzar el marco de control interno y seguridad de las operaciones de la tesorería, agilizar y fortalecer las actividades de seguimiento y monitoreo de la operación, así como asegurar la integridad de la información para efectos de revisión y auditoría.

## Anexo A - Anexo Técnico

### 7. Bitácora de Transacciones.

Beneficios esperados.

1. Cumplir con las mejores prácticas de mercado de seguridad, rapidez y confiabilidad en la operación de mercado de dinero y capitales.
2. Contar con un modelo que le permita a la Institución tener un enlace directo y confiable desde las aplicaciones institucionales de SHF hacia el INDEVAL.
3. Contar con una solución tecnológica que permita la administración e intercambio de operaciones realizadas con Instituciones externas.

### 3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Contratación del soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema MEDUSA, para un periodo de 12 meses, a partir del 16 de marzo de 2021 y hasta el 15 de marzo de 2022.

### 4. REQUERIMIENTOS.

La contratación debe incluir lo siguiente:

#### A. Soporte Técnico y actualización del licenciamiento del Sistema MEBUSA.

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Garantía del buen funcionamiento de la herramienta por anomalías de origen del software, donde se brinde el soporte técnico correctivo para dichas anomalías.
- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes.
- El soporte deberá ser brindado por medio de correo electrónico y vía telefónica
- Apoyo técnico y especializado sobre funcionalidad del software, con un total de hasta 75 horas para la atención de posibles parametrizaciones, configuraciones y reportes, en caso de que se requieran.

#### B. Depósito del código fuente del sistema (esquema Scrow Account).

- Renovación del servicio de depósito de código en modalidad de Scrow Account, en concordancia con el contrato original, y para el plazo de la presente renovación del soporte y actualización de licencias.
- El esquema de depósito de código deberá incluir el código que actualmente integra el sistema de operación fiduciaria en SHF, así como las herramientas y/o componentes requeridos. El depósito deberá realizarse en instalaciones ubicadas en México, con empresa especializada para el resguardo correspondiente.



C. La vigencia de la presente renovación será por un periodo de 12 meses, a partir del 16 de marzo de 2021 y hasta el 15 de marzo de 2022.

## Anexo A - Anexo Técnico

### 5. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

- Proporcionar los servicios necesarios para cumplir con lo establecido en el punto "4. REQUERIMIENTOS", a entera satisfacción de SHF.
- Aprobar los roles definidos por SHF en el punto "6. ROLES DEFINIDOS".
- Atender los servicios, entregables y/o documentación, de acuerdo a las observaciones que formulen los participantes de los roles definidos por SHF.
- Firmar la CARTA DE ACEPTACIÓN TÉCNICA, conjuntamente con los participantes de los roles definidos por SHF.

### 6. ROLES DEFINIDOS.

Los roles y responsabilidades que se han definido son los siguientes:

6.1. 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 SHF el uso de las licencias correspondientes a las actualizaciones.
- Recibir los medios de instalación (CD, DVD o descarga electrónica) de las licencias y claves de activación o acceso a los medios correspondientes a las actualizaciones.
- Coordinar con el proveedor la realización de la instalación de las actualizaciones en los ambientes señalados por SHF.
- Validar y aprobar la instalación de las licencias en los ambientes señalados por SHF.

6.2. 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.
- Elaborar el documento de Aprobación de Pago para la firma del Enlace de Sistemas de SHF.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales.

6.3. Enlace Funcional Administrativo del proveedor, responsable de:

- Cumplir con la entrega en tiempo y estándares de calidad establecidos por SHF de los documentos y, en su caso, licencias y demás contenido para los servicios proporcionados por el proveedor.

## Anexo A - Anexo Técnico

- En caso de aplicar, asegurarse de coordinar la instalación de la licencia y de la generación de la documentación relativa a dicha instalación, a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requisitos de SHF en cuanto a su contenido.

### 7. NIVELES DE SERVICIO.

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

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

En relación a incidencias (en .sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre SHF, el Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse en un horario de 9:00 a 19:00 Horas.

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el Proveedor por parte 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 arrojó la aplicación.

La prioridad de atención de las incidencias será determinada en virtud de la severidad que tengan en [a operación de SHF, según sea definida por SHF con base en la siguiente tabla:

## TABLA DE SEVERIDAD

Severidad 1 (Alta) Errores Operativos	Severidad 2 (Media) Errores del Aplicativo Cliente lo Front End)	Seveñdad 3 (Baja) Generación Reportes Información Inválida
<b>Riesgo de Negocio o Financiero</b>		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un muy serio problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un mínimo problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en Software no ocasiona a El Cliente ningún problema de negocio, financiero o regulãtorio.
<b>Operación</b>		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una parte importante de su trabajo o no puede desarrollar un proceso crítico.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una pequeña parte de su trabajo. Pero El Cliente tiene la capacidad de realizar la mayor parte de las tareas.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una mínima parte de su trabajo, no afectando la operación diaria del área.
Debido a una falla o deficiencia los procesos	Debido a una falla o deficiencia, los procesos	Debido a una falla o deficiencia los

## Anexo A - Anexo Técnico

Severidad 1 (Alta) Errores Operativos	Severidad 2 (Media) Errores del Aplicativo Cliente lo Front End	Severidad 3 (Baja) Generación Reportes Información Inválida
desarrollados por el Software no pueden ser ejecutados de ninguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.	desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de alguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita, pero no es eficiente.	procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.
<b>Número de clientes afectados</b>		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número considerable de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número pequeño de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en Software no ocasiona o impide a El Cliente realizar sus operaciones.
<b>Tiem o máximo en ue el Proveedor deberá atender la incidencia</b>		
2 horas		7 días
<b>Tiem o de Resolución por parte del Proveedor</b>		
6 horas	4 días	30 días

Las incidencias que pudieran presentarse deberán ser atendidas de manera paralela, por lo que el proveedor deberá asignar los recursos necesarios para cumplir 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 a SHF las razones de esta restricción, quedando en SHF la opción de aceptar o rechazar la atención de las incidenciás en línea y determinar (en su caso), qué incidencias se seguirán atendiendo y que incidencias se colocarán es espera.

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

Los niveles de servicio para incidencias aplican a los módulos o aplicaciones que conforman el sistema MEDUSA en SHF.

Los tiempos máximos de resolución de incidencias abarcan hasta las pruebas unitarias que los desarrolladores del Proveedor deben realizar para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia.

## 8. PERFIL DEL PROVEEDOR.

La empresa que proporcione el servicio deberá contar con los requisitos legales para proporcionar soporte técnico y actualizaciones de licencias del sistema MEDUSA en territorio mexicano; además deberá contar con presencia nacional.

La empresa deberá entregar la siguiente información de carácter general: Documentos que demuestren la titularidad -o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos.

## 9. 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 una institución financiera autorizada, por el 10% del importe máximo del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado.

## 10. 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 no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; 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 del contrato.

Asimismo, en relación con las incidencias de nivel 1 contenidas en la Tabla de Severidad del numeral 7 "Niveles de Servicio", en caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación oportuna de "LOS SERVICIOS" el importe de la pena convencional será de 1 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las primeras 6 horas contadas a partir del vencimiento del plazo establecido; de 1.5 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las siguientes 6 horas; y de 2 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las horas subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento del contrato.