

H. ACIENDA

00.

Oficio referencia: 2021-02-009-DTI

Ciudad de México, 16 de febrero de 2021.

**SOLICITUD DE SESION A COMITE DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y  
SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.**

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

La Dirección de Tecnologías de la Información solicita a Ud. se programe, de forma extraordinaria, sesión a Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público a fin de someter a consideración de este Comité:

- Contratación de Servicio Administrado de Reproducción Documental

SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL, S N C  
**RECIBIDO**

★ 14/02 ★  
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES

Atentamente

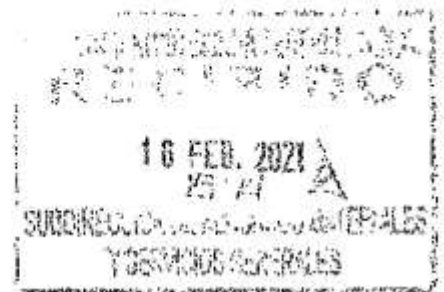


Ing. Gregorio Linares Urenda

Director de Tecnologías de la Información

SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL, S N C  
**RECIBIDO**

★ 16/02/2021 ★  
DIRECCIÓN DE  
ADMINISTRACIÓN



**SOLICITUD DE SESIÓN A COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y  
SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.**



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

La Dirección de Tecnologías de la Información solicita a Ud. se programe, de forma extraordinaria, sesión a Comité de Adquisiciones: Arrendamientos y Servicios del Sector Público a fin de someter a consideración de este Comité:

**Contratación de Servicio Administrado de Reproducción Documental**

**Atentamente**

Ing. Gregorio Linares Urenda  
 Director d' Tecnologías de la  
 Información SOC%EDAD HBPÇFECARhA FEDERA'.

REQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS  
 SOCIEDAD HIPOTECARA FEDERAL, S.N.C.  
 INSTITUCION DE BANCA DE DESARROLLO

COMITE DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

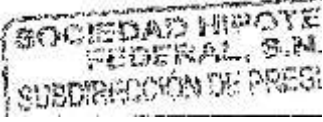
REUNION

ORDINARIA

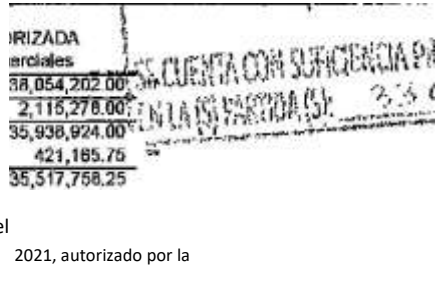
EXTRAORDINARIA

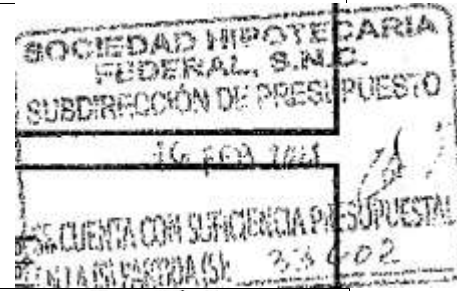
FECHA

ASUNTO O PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION		SE SOMETE A RESOLUCION DEL COMITE	
LICITACION PUBLICA	NACIONAL	ASIGNACION DIRECTA	
	INTERNACIONAL	INVITACION A CUANDO MENOS TRES PERSONAS	
AREA REQUERENTE	DIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		
CANTIDAD Y DESCRIPCION DE LOS BIENES O SERVICIOS	PLANTEAMIENTO (solicitud. justificación, fundamento legal y descripción de soportes documentales)		ACUERDO

<p>Servicio Administrado de Reproducción Documental</p>	<p>De conformidad con los artículos 40. 41 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y con base en ID establecido en los artículos 72 fracción III y es de su Reglamento</p>	<p>Se aprueba llevar a cabo la contratación correspondiente.</p> 
---	---	--

HOJA t DE 1

<p>CONTRATO ABIERTO (Artículo 47 LAASSP) <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	<p>PARTIDA PRESUPUESTAL 33602 Otros servicios</p>	 <table border="1"> <tr> <td>IRIZADA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>38,054,202.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2,116,276.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>35,938,924.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>421,185.75</td> <td></td> </tr> <tr> <td>35,517,758.25</td> <td></td> </tr> </table>	IRIZADA		38,054,202.00		2,116,276.00		35,938,924.00		421,185.75		35,517,758.25	
IRIZADA														
38,054,202.00														
2,116,276.00														
35,938,924.00														
421,185.75														
35,517,758.25														
<p>ABASTECIMIENTO SIMULTANEO (INSSP) <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO</p>	<p>TOTAL EJERCIDO A LA FECHA DISPONIBLE</p>													
<p>PRECIOS SUJETOS A AJUSTE <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO</p>	<p>EJERCIDO EN ESTE ACTO SALDO</p>													
<p>CONDICIONES DE ENTREGA: SHF. s.N-C,</p> <p>Las cantidades no incluyen IVA,          • Recursos previstos en el presupuesto Cámara de Diputados. 2021, autorizado por la</p>														



<p>PRESIDENTE</p>	<p>VOCAL</p>		<p>AREA REQUERIMIENTOS</p>
<p>SECRETARIO EJECUTIVO</p>	<p>VOCAL</p>	<p>PRE#U#ESTOS</p>	<p>Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación          Linares          Urenda</p>

Oficio referencia; D2 0080TI

Ciudad de México a 16 de febrero de 2021

Mtro. Juan Saime Molina Vélez.

Director General } Adjunto de  
Administración y Operaciones

La Dirección de Tecnologías de Información, ha resuelto con esta fecha adjudicar presente contratación al proveedor que a continuación se indica, determinando conveniente realizar un procedimiento de excepción a licitación pública para la contratación de? Servicio Administrado de Reproducción Documental, por lo que se solicita 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 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 precios para la prestación de los servicios serán los siguientes:

A partir de la firma del contrato y hasta el 30 de abril de 2021.

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

La entrega de los servicios deberá atender a lo establecido en la sección correspondiente en el "Anexo Técnico" adjunto a esta solicitud.

Investigación de mercado.

Se adjunta documento de cotización correspondiente.

SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL, S.N.C.

RECIBIDO

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES

SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL, S.N.C.  
RECIBIDO  
DIRECCIÓN DE  
ADMINISTRACIÓN



## Procedimiento de contratación solicitador

Adjudicación directa, bajo la modalidad de contrato abierto, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 41, fracción III y 47 de la ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y con base en lo establecido en los artículos 72 fracción v 85 de su Reglamento.

## Motivación del supra.esto de excepción.

En atención a los nuevos lineamientos establecidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en materia de contrataciones de TIC's, que definió una estrategia de consolidación a fin de asegurar para el Estado las mejores condiciones de precio, calidad, financiamiento y oportunidad, entre otras; se han realizado oportunamente, desde la primera quincena del mes de octubre de 2020, las gestiones correspondientes a fin de concretar el proceso de contratación que permita dar continuidad al Servicio Administrado de Fotocopiado, [mpresión y Digitalización de Documentos, en apego a lo establecido en el Contrato Marco firmado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República y con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023.

Sin embargo, el contrato actualmente vigente concluirá el próximo 12 de febrero de 2021, por lo que a fin de contar con el servicio durante el período necesario para concretar el proceso de contratación, considerando además que se requiere de un período de migración y que a causa de la pandemia actual los tiempos asociados a la importación y entrega de equipos nuevos están tomando más tiempo de lo normal, es necesario realizar una Adjudicación Directa por un periodo de dos meses y medio hasta el 30 de abril de 2021, con el proveedor que hasta la fecha ha prestado los servicios antes referidos, con la finalidad de mantener los niveles de servicios que requiere SHF, evitando costos adicionales asociados a la migración de la infraestructura.

El cuadro siguiente identifica los costos adicionales en los que tendría que incurrir la Institución, en caso de no realizar la contratación del Servicio Administrado de Reproducción Documental y en su lugar utilizar los servicios de un proveedor comercial dedicado a proporcionar estos servicios. Como se puede apreciar, el incremento en los costos es verdaderamente significativo, además de la ineficiencia operativa que implicaría el que cada usuario tuviera que trasladarse fuera de las instalaciones de SHF, para realizar cada impresión, copia o escaneo de documentos.

Costo por Unidad			Costo por Unidad			B/N
B/N	Total	B/N	Total	B/N		
<b>0.75</b>	250,000.00	187,500.00	<b>0.42</b>	250,000.00	105,000.00	82,500.00
Costo por Unidad			Costo por Unidad			B/N
Color	Total	Color	Total	Color	Total	
<b>9.00</b>	30,000.00	270,000.00	<b>1.88</b>	30,000.00	56,400.00	213,600.00
<b>Costo Adicional Mensual</b>						<b>296,100.00</b>
<b>Costo Adicional Total 2.5 Meses</b>						<b>740,250.00</b>

Asimismo es importante señalar que, en caso de no contar con la continuidad del servicio, se tendrían consecuencias graves en la operación general de la Institución, pues al no disponer de los equipos necesarios para apoyar en la realización de las actividades cotidianas de las diferentes áreas de la misma, se podría reflejar en graves en los cumplimientos de metas, en entrega de información a entidades regulatorias y/o supervisoras, falta u omisión en dispersiones de flujos de efectivo o pagos comprometidos.

**Fundamentación legal del supuesto de excepción.**

De conformidad con los artículos 40) 41 fracción y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71, 72 fracción y 85 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, derivado de la situación anteriormente descrita.

**Monto estimado de la contratación.**

De conformidad con la cotización presentada por e) proveedor, el monto máximo de la contratación es de: \$421,165.75 (Cuatrocientos veintiún mil ciento sesenta y cinco pesos 75/100 M.N.) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado y el monto mínimo de la contratación es de \$168,466.30 (Ciento sesenta y ocho mil cuatrocientos sesenta y seis pesos 30/100 M.N.) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.



**Forma de pago propuesta;**

La forma de pago será en moneda nacional, a mes vencido, previa entrega y aceptación de los reportes correspondientes a entera satisfacción de SHF, en un plazo no mayor de 20 días naturales contados a partir de la fecha en que se haya recibido el entregable y presentado la factura respectiva, debidamente requisitada.

Penas Convencionales: Las penas convencionales están establecidas en la sección correspondiente del Anexo Técnico que se adjunta.

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

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

**Datos generales que se requieren:**

Nombre o denominación social: Estratec, S.A de C.V.  
Domicilio fiscal: Bahía del Espíritu Santo 125, Col. Verónica Anzures, Código Postal 11300, Ciudad de México  
Contacto: Rodrigo Ramírez Palacios  
Teléfono: 5980 1 ZOO ext. 1266  
Correo electrónico del contacto: rramírez@stratec.com  
Representante legal: José Carlos Cousiño Sandoval.

**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**

La propuesta recibida de la empresa Estratec, S.A de C.V., cubre la totalidad de los servicios.

Adicionalmente, derivado de la situación anteriormente expuesta, se evitan pérdidas y costos adicionales del orden de los \$740,250.00, en comparación con la utilización de servicios de empresas comerciales.

**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 la disponibilidad de los servicios demandados por la Institución, a través de un proveedor que cuenta con la capacidad y experiencia requeridas por SHF.

## Eficiencia

La contratación de los Servicios Administrativos de Reproducción Documental, 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 la información contenida en este dictamen, se puede afirmar que con esta contratación, SHF estará en posibilidad de garantizar la disponibilidad de los equipos y la información contenida en ellos para soportar la realización de las actividades cotidianas de las diferentes áreas de la Institución,

## 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 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 mejor 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.

## Transparencia

El criterio de transparencia se acredita fehacientemente, mediante 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 Subdirección de Ingeniería de Sistemas, mediante la cual se muestra que la información, documentación y demás soporte documental relativo a la contratación que nos ocupa está disponible para su consulta,

Asimismo, se ratifica que lo que se busca motivar con la presente solicitud de excepción a [a 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 perjuicio ni prevención alguna con la más absoluta transparencia en el presente caso.

Cabe señalar que, con base en los antecedentes y motivaciones descritos, 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 mérito.

HACIENDA



Existe suficiencia presupuestal para 2021  
\$421,165.75  
Partida 33602  
(Otros Servicios Comerciales)



Vr. Bu. Suficiencia Presupuestal

No 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 ejercicio 2020 (o aquella que en el futuro 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 AC-ÜO.SA1,HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo único, dictado por el Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social; publicados el 23 de diciembre de 2014 y 27 de febrero de 2015, se adjunta la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, en sentido positivo y vigente,

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 Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos.



6

**Entérminos 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, Alcaldía Miguel Hidaigo, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 horas,

11, 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"

111. 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 administrados de reproducción documental y, así como de hacer cumplir [los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos, será e] 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, Arrendamientos y Servicios del Sector Público para ser recibidos a satisfacción, así como e) responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para realización, cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento. Posteriormente al servicio administrado de reproducción documental, persona] 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 del servicio.

**V.** El procedimiento para la devolución o rechazo del servicio administrado de reproducción documental para determinar los incumplimientos en la prestación del servicio, lo cual solamente procederá por causas previstas el contrato respectivo. En caso de incumplimiento, el servidor público facultado para recibir el servicio dará aviso a)

# HACIENDA

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 del servicio administrado de reproducción documental 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.

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



## Comprobantes Fiscales Digitales por Internet,

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

Se entregará a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Ejército 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, los documentos que deberán acompañarse a la misma:

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 los gastos y pagos realizados, los cuales deberán remitirse en archivos electrónicos XML o PDF (representación impresa) a las siguientes direcciones de correo electrónico: [indiaz@shf.gob.mx](mailto:indiaz@shf.gob.mx), [jarciniega@shf.gob.mx](mailto:jarciniega@shf.gob.mx) y [brobies@shf.gob.mx](mailto:brobies@shf.gob.mx)

**II** El servidor público facultado para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumplan con los requisitos fiscales correspondientes y aquellos de aceptación del servicio administrado de reproducción documental que ampare, 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.

Por otra parte, para dar cumplimiento de lo dispuesto en el artículo Décimo Segundo del Decreto de Austeridad y al lineamiento número 20 de 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 consolidada entre las unidades administrativas de SHF, de acuerdo al inciso ( de dicho lineamiento.

Con base en lo anterior, se informa que dicha contratación es indispensable para la realización de las actividades de esta Dirección a mi cargo, por lo que se solicita igualmente su apoyo para llevar a cabo el procedimiento de contratación respectivo,

Atentamente



Ing. GfêgqfiÓ Linares Orenda  
Director de Tecnologías de la Información



# Anexo Técnico

## Servicio Administrado de Reproducción Documental

Enero 2021

1. Introducción General
  - 1.1. Definiciones.....
  - 1.2. Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C, (SHF) ,
  - 1.3. Objetivo de la contratación.....
  - 1.4. Localidades.....
2. Especificaciones de los Servicios Solicitados
  - 2.1. Características generales.....
  - 2.2. Suministro de la Infraestructura-.....
    - 2.2.1. Puesta a Punto.....

2.3. Atención a Incidentes y Soporte en Sitio	
2.4. Mantenimiento y garantías	
2.5. Retiro de [nfraestructura.....,.....,	
2.6. Especificaciones Técnicas de la Infraestructura	
2.6.1. Características	
2.6.2. Suministro de la	12
2.6.2.1 Multifuncional de Color	12
2.6.2.2 Multifuncional Blanco y Negro	13
2.6.2.3 Scanner de	13
Escritorio.....,.....	
2.6.2.4 PLO	15
2.6.2.5 Servicio de Administración y Control	15
3. Características del Contrato.....	16
3.1. Aspectos Generales	16
3.2. Fases del contrato	16
3.2.1. Planeación	17
3.2.2. Operación	18
3.3. Seguros	19
3.4. Cantidades y precios unitarios	22
3.4.1. Lista de	23
3.5. Niveles de Servicio (SEA)	
3.6. Esquema de penalizaciones por descuento	
3.7. Servicios de Mesa de Servicio y Soporte Técnico	
3.8. Regulaciones y auditorías	
4. Perfil de EL PROVEEDOR.-....	
5. Reportes, Entregables y Transferencia de Conocimiento	
6. Otros Aspectos Administrativos	
7. ROLES	
7.1. BI titular de la Subdirección de Ingeniería de	28
7.2. El titular de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF	29

# 1. Introducción General

## 1.1. Definiciones

SHF	E? término debe ser referenciado como Sociedad Hipotecaria Federal. SI N.C. institución de Banca de Desarrollo, actuando por propio derecho, o en cualquier persona moral en la que tenga en su carácter de fiduciario o llegare a tener participación accionaria
Proveedor	Debe ser referendQ como le empresa que será responsable de proveer los servicios cumpliendo con los SLA's.
	Todo aquel evento que interrumpe retarda o imposibilita al usuario para Incidencia utilizar los equipos Multifuncionales, con un origen local y maramenke tecnofógico.
	Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA), Acuerdo entre el Proveedor de Servicios y un Cliente. El SLA describe el Servicio, documenta las MetBs SLA's.



de Nivelas de Servicio y especifica las responsabilidades del Proveedor de Servicios y del Cliente,  
Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público  
Ley de Adquisiciones  
que se encuentre vigente

## 1.2. Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. (SHF)

SHF es una Institución Financiera perteneciente a la Administración Pública Federal, como entidad paraestatal en su carácter de Banca de Desarrollo.

Su objetivo es impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario de crédito a la vivienda, mediante el otorgamiento de garantías destinadas a la construcción, adquisición y mejora de la vivienda, preferentemente de interés social; al incremento de la capacidad productiva y del desarrollo tecnológico relacionados con la vivienda; así como a los financiamientos relacionados con el equipamiento de conjuntos habitacionales.

## 1\*3. Objetivo de la contratación

- a. Contar con el servicio administrado de reproducción documental, manteniendo los niveles de servicio bajo las condiciones de flexibilidad y escalabilidad para los requerimientos del negocio y operativos en términos de seguridad, integridad y confidencialidad en el manejo de la información.
- b. Dar cumplimiento al 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.

## 1.4. Localidades

Los servicios objeto de la presente contratación, serán ejecutados en el inmueble de SHF, ubicado en Av, Ejército Nacional # 180, Colonia Anzures, Ciudad de México, C.P. 11590, Alcaldía Miguel Hidalgo.

# 2. Especificaciones de los Servicios Solicitados

## 2.1. Características generales

EL PROVEEDOR deberá contar con los recursos tecnológicos y humanos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los SLA's solicitados. Como una consecuencia de esta necesidad, EL PROVEEDOR deberá presentar los precios fijos unitarios diarios por cada uno de los componentes de los servicios de manera individual, con el nivel de detalle que se establece en la sección 3.4.1 Lista de precios.

EL PROVEEDOR durante la prestación del servicio, deberá sujetarse a las regulaciones bajo las cuales opera SHF y que se especifican en la sección 3.8 Regulaciones y auditorías.

EL PROVEEDOR, deberá suministrar el papel cumpliendo con lo dispuesto en los "LINEAMIENTOS para las adquisiciones de papel para uso de oficina por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal". Diario Oficial de la Federación, México, D.F., viernes 2 de octubre de 2009.

La infraestructura ofertada por EL PROVEEDOR deberá ser semi-nueva y cumplir con la totalidad de las características solicitadas.

EL PROVEEDOR será responsable de etiquetar y mantener actualizado el inventario de los elementos de la infraestructura que proporcione. Los formatos y procedimientos para la realización de estas actividades se definirán en la fase de Planeación.

El Ingreso y retiro de infraestructura de las localidades establecidas por SHF estará sujeto a las políticas y procedimientos vigentes de SHF para dichas actividades.

SHF o quien SHF designe podrá incorporar elementos adicionales a la configuración inicial de la infraestructura entregada para aumentar las capacidades o agregar funcionalidades con el fin de adecuar los servicios de impresión y/o copiado y/o escaneo a sus nuevas necesidades, En este sentido EL PROVEEDOR deberá proporcionar a SHF las especificaciones para los elementos que SHF desee incorporar manteniendo en todo momento la compatibilidad con la configuración inicial. La incorporación de los elementos- adicionales no deberá ser motivo para invalidar la garantía de la infraestructura con la que se proveen los servicios objeto de la presente contratación.

Los elementos adicionales podrán o no ser suministrados por EL PROVEEDOR. En el caso de que no los suministre EL PROVEEDOR, deberá estar presente durante la instalación y configuración de los elementos adicionales, para confirmar que la(s) actividad(es) se elevaron de acuerdo con las mejores prácticas solicitadas por el fabricante de la infraestructura. La instalación y configuración serán realizadas previo acuerdo entre SHF y EL PROVEEDOR.

SHF o quien SHF designe podrá administrar y monitorear la infraestructura proporcionada por EL PROVEEDOR, teniendo total acceso a los componentes para el desarrollo de estas actividades. Esta actividad no exime a EL PROVEEDOR de la actividad de monitorear la infraestructura proporcionada si es considerado como necesario por él mismo, para cumplir con los SLA's requeridos.

- EL PROVEEDOR deberá cumplir con los siguientes servicios que proporcionará a SHF:
- Suministro de infraestructura nueva, donde se incluye instalación y configuración de la misma
  - Puesta a punto de todos y cada uno de los componentes objeto de la contratación
  - Transferencia de conocimientos generados durante la instalación, configuración y puesta a punto de los elementos de la infraestructura
  - Atención a incidentes y soporte en sitio, incluyendo el diagnóstico y búsqueda de fallas durante la vida del contrato
  - Administración y ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo, así como administración y aplicación de garantías
  - Retiro parcial y/o total de Infraestructura
  - Suministro de todos los consumibles durante la vida del contrato

El alcance de la presente contratación son los servicios de impresión, copiado y escaneo para los colaboradores de SHF, los cuáles se integrarán vía la red local (LAN) con la que cuenta SHF y hacia la cual EL PROVEEDOR deberá cumplir un esquema de conectividad. EL PROVEEDOR deberá proporcionar el servicio de administración y control de los trabajos realizados en los elementos multifuncionales mediante mecanismos automatizados (sistemas). EL PROVEEDOR deberá proporcionar la instalación, configuración, puesta en operación y mantenimiento del sistema, el cual se albergará en equipo(s) provisto(s) por SHF incluyendo el sistema operativo.

El (los) equipo(s) tendrá(n) acceso a los elementos multifuncionales mediante la red local (LAN) de SHF existente. El servicio de administración y control deberá ser configurado bajo los requerimientos de SHF al igual que los reportes correspondientes. De igual manera el suministro de todos los consumibles requeridos para su operación por parte de los elementos multifuncionales durante la vida del contrato son parte integral de los servicios solicitados. EL PROVEEDOR deberá considerar y proponer para su revisión y autorización por SHF los procedimientos que aseguren la correcta, eficiente y eficaz operación diaria de los multifuncionales.

La propuesta de EL PROVEEDOR deberá incluir todo aquel elemento requerido para asegurar la conectividad y funcionamiento de los dispositivos solicitados en [a presente contratación.

## 2.2. Suministro de la Infraestructura

EL PROVEEDOR deberá proponer un plan de Suministro de la Infraestructura, observando lo establecido en la sección 3.4 Cantidades y precios unitarios. Los tiempos y horarios de entrega serán acordados en conjunto con SHF. Este plan se detallará en la Fase de Planeación del ciclo de vida del contrato.

de

EL PROVEEDOR contará con un plazo de una semana, contada a partir de la fecha de fallo para ejecutar el plan de Suministro de la infraestructura en las instalaciones de SHF o donde SHF designe.

El plan de Suministro de los elementos deberá de sujetarse al menos a las siguientes actividades:

- Entrega de infraestructura en sitio. EL PROVEEDOR entregará a SHF la infraestructura en las instalaciones de SHF. La infraestructura deberá cumplir con la totalidad de las especificaciones solicitadas en el presente documento. EL PROVEEDOR deberá obtener la firma de conformidad del personal asignado por SHF, que valide el cumplimiento de las características solicitadas y de acuerdo a un formato acordado entre SHF y EL PROVEEDOR. Las características técnicas de la infraestructura semi-nueva a proveer, se encuentran a detalle en la sección 26. Especificaciones técnicas de la infraestructura.
- Desempaque de infraestructura. EL PROVEEDOR deberá extraer de su empaque o embalaje la infraestructura que entregará en las instalaciones de SHF. EL PROVEEDOR deberá retirar de las instalaciones donde se realice la entrega de la infraestructura y por sus propios medios, el material que fue utilizado para su empaque y transporte. Deberá hacer entrega a SHF de los manuales, discos y todos los elementos que estén incluidos con la entrega de la infraestructura.
- Armado de infraestructura. EL PROVEEDOR deberá integrar todos los elementos tales como fuentes de poder, discos internos, memorias, charolas, cubiertas y tarjetas dentro de la infraestructura para cumplir con las características solicitadas.
- Instalación física. La instalación física inicia} se realizará en las instalaciones de SHF, La infraestructura deberá ser acomodada en los espacios que SHF designe para tal efecto por así considerarlo conveniente, previa notificación a EL PROVEEDOR. EL PROVEEDOR deberá identificar la infraestructura de su propiedad mediante la colocación de placas o etiquetas, quedando el diseño a criterio de EL PROVEEDOR, las cuales deberán incluir un número único de control y el nombre o las siglas que identifiquen a EL PROVEEDOR.  
Le instalación deberá incluir todos los elementos de sujeción requeridos tales como encinchado de cables con cinchos de velcro color negro, tornillería y todos los elementos de sujeción necesarios para su correcta instalación.
- Configuración. una vez completada la Instalación física, EL PROVEEDOR deberá configurar la totalidad de los distintos elementos de la infraestructura que forman parte de la presente contratación y deberán estar listos para su utilización en productivo por parte de SHF, con énfasis especial en la conectividad y control vía autenticación de la ejecución de trabajos de impresión e intercambio de información. Para ello EL PROVEEDOR en conjunto con SHF o quien SHF defina realizarán al menos las siguientes actividades:
  - Instalará y configurará en el(los) equipo(s) el sistema para el servicio de Administración y Control, realizando la sincronización requerida para los controles de acceso a los recursos, Implementación de las cuotas, generación de los grupos y generar las plantillas de los reportes a utilizar
    - ▣ Instalará y configurará las colas de impresión de todos . los dispositivos multifuncionales con los controladores más actualizados para los sistemas operativos y funcionales solicitados en la presente contratación
    - ▣ Imprimirá, copiará y escaneará al menos un trabajo a color (en los equipos que aplique) y uno a blanco y negro en cada uno de los multifuncionales instalados desde y hacia

(según corresponda) al menos 2 diferentes equipos de cómputo de colaboradores de SHF. Los equipos de cómputo utilizados NO podrán ser los mismos para más de 2 multifuncionales a probar

- Ejecutar los reportes y validar su información.

## §

- Para todos los elementos de Infraestructura EL PROVEEDOR deberá haber aplicado los parches, correcciones y actualizaciones requeridas y establecidas por el fabricante, con el fin de que a su entrada en operación los elementos se encuentren en el estado óptimo tanto física como lógicamente.

Estas actividades descritas no son limitativas y actividades adicionales que aseguren la correcta configuración serán definidas y acordadas entre SHF y EL PROVEEDOR durante la fase de Planeación.

Se considerará como fecha de Entrega de la Infraestructura, la fecha en la cual se concluye con la instalación completa de la misma (5 actividades mínimas del SuministR) de la Infraestructura) a entera satisfacción de SHF, La entrega además de todo lo anterior mencionado deberá incluir todos los elementos requeridos tales como discos de instalación, controladores (drivers) para los sistemas operativos solicitados, así como programas asistentes para la instalación y configuración de la infraestructura. Ante la falta de alguno de estos elementos, se considerará como no aceptable o incompleta la instalación.

La entrega de la infraestructura deberá incluir la memoria técnica, en la cual EL PROVEEDOR indicará las características de los distintos elementos de la infraestructura, la ubicación de cada uno de ellos, su configuración física/lógica y en caso de existir; los elementos adicionales que se entregaron en conjunto con cada elemento, tal como se estipula en la sección 5 Reportes, Entregables y Transferencia de Conocimiento.

El costo asociado por la Instalación Física y Configuración de cada uno de los elementos entregados deberá ser integrado por EL PROVEEDOR al costo diario unitario correspondiente presentado en su propuesta.

Se considerará cumplida previa aceptación por escrito de SHF de que la Instalación física y Configuración han sido completada a entera satisfacción de SHF y habiendo cumplido completamente con lo solicitado en esta sección.

La Instalación física y Configuración de los elementos entregados contarán con garantía a omisiones o cambios requeridos para fa operación óptima de acuerdo a las necesidades de SHF. Durante el tiempo de vida del contrato si es necesario una re-configuración o re-instalación física por alguno de los factores antes mencionados, la misma será ejecutada por EL PROVEEDOR en un tiempo no mayor a 72 horas naturales contadas a partir de la solicitud por correo electrónico y/o por escrito por parte de SHF al personal de EL PROVEEDOR designado para ello, la ejecución correspondiente por ningún motivo generará algún costo adicional para SHF. En caso de incumplimiento de ejecución a partir de las 72 horas se tomará la solicitud como una Incidencia sin uso de refacciones de un Multifuncional a color y será regida por lo estipulado en la sección

36. Esquema de penalizaciones por descuento.

### 2.2.1. Puesta a Punto

Posterior a la Configuración de los elementos de infraestructura abastecido y durante el tiempo de vida del contrato, EL PROVEEDOR con base a las necesidades y requerimientos de SHF, que pudieran presentarse, pondrá a punto la Infraestructura y software de los servicios objeto de la presente contratación. EL PROVEEDOR indicará a SHF la factibilidad y el tiempo requerido para completar las actividades,

de

De la misma manera y basado en su experiencia y/o en buenas prácticas y en caso de así aplicar, EL PROVEEDOR sugerirá modificaciones o configuraciones adicionales sobre los requerimientos presentados por SHF, las cuáles serán aplicadas sólo previa revisión y autorización por escrito de SHF y/o quien SHF designe para ello.

Cada actividad deberá quedar documentada en un acta Individual de entrega — recepción y en caso de haber tenido que modificar alguna configuración de los servicios previamente ya configurados y documentados se deberá reflejar en la actualización correspondiente de la Memoria Técnica que se entregó al completar la Entrega de la Infraestructura. De la misma forma y en caso de así requerirse, deberán verse reflejadas en los ajustes o en la generación de políticas de control - administración correspondiente,

El costo asociado por la Puesta a Punto de cada uno de los elementos entregados deberá ser integrado por EL PROVEEDOR al costo diario unitario correspondiente presentado en su propuesta.

SHF con base a sus necesidades y requerimientos podrá solicitar a EL PROVEEDOR información sobre mejores prácticas o recomendaciones del fabricante o del mismo PROVEEDOR para la integración de soluciones y/o aplicaciones de servicios objeto del presente contrato. EL PROVEEDOR deberá entregar la información (respuesta) referente a la factibilidad y tiempo requerido para la ejecución en un plazo no mayor de 72 horas de haber sido recibido el requerimiento, En caso de incumplimiento de respuesta a partir de las 72 horas se tomará la solicitud como una incidencia sin uso de refacciones de un Multifuncional a color y será regida por lo estipulado en la sección 3.6 Esquema de penalizaciones por descuento. De igual manera en caso de que se haya acordado el tiempo para la ejecución y este se incumpla, se tomará el requerimiento como una incidencia sin uso de refacciones de un Multifuncional a color y será regida por lo estipulado en la sección 3.6. Esquema de penalizaciones por descuento.

### 2.3. Atención a Incidentes y Soporte en Sitio

Se requiere que EL PROVEEDOR proporcione los medios de comunicación necesarios para establecer canales confiables de soporte técnico e interacción con el personal de SHF asignado para ello, para la resolución de incidencias de la infraestructura objeto de esta contratación.

EL PROVEEDOR deberá considerar dentro de su propuesta la atención de solicitudes de servicio por parte de SHF, encaminadas a mantener en completo funcionamiento la infraestructura proporcionada. El soporte deberá contar con las siguientes características:

- Horario de atención. El horario para la atención de solicitudes de servicio será de 10 x 5 en días hábiles bancarios (9:00 — 19:00 horas.)
- Mesa de Servicio. EL PROVEEDOR deberá contar con una mesa de servicio para la atención de solicitudes. La mesa de servicio deberá contar con las siguientes características mínimas:
  - EL PROVEEDOR deberá contar con una plataforma de mesa de servicios dentro de sus instalaciones, que cumpla con certificaciones de ITIL para el proceso de gestión y atención de incidentes.
  - Deberá contar con una herramienta para el registro, notificación, seguimiento y cierre de solicitudes de servicio.
  - Servicio telefónico, habilitado con un número único local del área metropolitana de la Ciudad de México o un número gratuito. Como parte del servicio, se podrán utilizar medios adicionales, como el correo electrónico, servicios WEB, etc. Para estos mecanismos, deberá existir un acuerdo previo con SHF, así como un plan de implantación.
  - La mesa de servicio deberá ser el punto único de contacto con SHF para la recepción, registro y distribución de reportes e incidentes, De la misma forma deberá dar seguimiento, cierre y documentación de las soluciones implementadas, verificando que se cumplan en tiempo y forma los SLA's asegurando la satisfacción del usuario.
  - La mesa de servicio deberá contar con toda la información relacionada con el servicio proporcionado tal como datos del personal de SHF que solicita el servicio, información detallada de la configuración, matriz de escalamiento y SLA's asociados a la infraestructura, de la misma forma deberá realizar acciones de pronta solución a incidentes dentro de la operación y administración de problemas para la identificación de la causa raíz y/o para prevenir fallos potenciales, a Una vez que el personal de la Mesa de Servicio contesta la llamada, el tiempo de registro de los incidentes no deberá exceder de 10 minutos.
- Soporte en sitio. Una vez solicitado el servicio por parte de SHF, el personal de EL PROVEEDOR que lo atienda deberá contar con las refacciones necesarias para reparar el(los) elemento(s) de la infraestructura reportado(s).
- En caso de que EL PROVEEDOR se encuentre fuera de las instalaciones de SHF, deberá asignar un repolte al menos a una persona del equipo de soporte técnico asignado al proyecto quien deberá acudir a la ubicación donde se encuentra el elemento de la infraestructura instalada para la realización de las actividades correspondientes y, en su caso, reparación del mismo, cumpliendo los siguientes niveles de servicio:
  - Falta en multifuncionales: realizar un diagnóstico de la falla antes de haber transcurrido 2 horas desde que SHF reportó la falla a EL PROVEEDOR.
  - Falta en el servicio de administración y control: deberá de solucionar la situación en máximo 6 horas hábiles a partir de la entrega del diagnóstico a SHF.

- En caso de que EL PROVEEDOR se encuentre dentro de las instalaciones de SHE deberá asignar el reporte al menos a una persona del equipo de soporte técnico asignado al proyecto para la realización de las actividades correspondientes y, en su caso, reparación del mismo, cumpliendo los siguientes niveles de servicio:

- Falla en multifuncionales: Atención y diagnóstico antes de haber transcurrido 1 hora desde que SHF reportó la falla a EL PROVEEDOR.
- Falla en el servicio de administración y control: deberá de solucionar la situación en máximo 3 horas hábiles a partir de la entrega del diagnóstico a SHF.

Los tiempos y actividades incluyen de ser necesario el reemplazo de partes sin que esto represente un costo adicional para SHF. EL PROVEEDOR deberá contar con personal calificado en la infraestructura entregada a SHF para la atención y el diagnóstico adecuado de incidentes que requieran actividades en sitio.

Dentro de las actividades que EL PROVEEDOR deberá realizar como parte del soporte son:

- Asignar técnico/especialista.

de

- Atender incidencia.
  - Diagnosticar error.
  - Encontrar el problema raíz.
- Proporcionar mano de obra certificada por el fabricante. o Proporcionar refacciones, .
  - Recuperar el servicio afectado.
  - Reparación/reemplazo del elemento de infraestructura.
  - o Resolver incidencia.
  - Proporcionar reportes de incidencias y su reparación. ▫ Tramitar garantía con proveedor/fabricante.

Las actividades descritas no son limitativas y el personal asignado por EL PROVEEDOR a la atención del reporte deberá realizar todas las actividades que sean necesarias para dar la solución al incidente cumpliendo con los SLA's descritos en la sección 3.5 Niveles de Servicio. Es responsabilidad de EL PROVEEDOR el cumplimiento de los SLA's, realizando el diagnóstico inicial y el tiempo empleado en dicho diagnóstico se considerará dentro del tiempo de reparación o solución según sea el caso. En caso de falla de componentes relacionados con el almacenamiento de información del equipo donde se encuentra el Software de Administración y Control, EL PROVEEDOR deberá realizar las tareas de recuperación de la información. Una vez que se haya resuelto el problema, deberá restaurar la información al dispositivo reparado o reemplazado.

## 2.4. Mantenimiento y garantías

Para la infraestructura, componentes y programas de cómputo objeto de la presente contratación

EL PROVEEDOR será responsable de las siguientes actividades: ▪ Diagnóstico y búsqueda de fallas.



- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Instalación y configuración de los equipos multifuncionales.
- Seguimiento y documentación de incidencias.
- ' Administración, aplicación y seguimiento de garantías,

Las actividades relacionadas con el diagnóstico y búsqueda de fallas serán todas aquellas que EL PROVEEDOR considere necesarias para cumplir con los SLA's,

Es obligación de EL PROVEEDOR brindar mantenimiento preventivo a la infraestructura proporcionada y sus componentes. EL PROVEEDOR deberá de realizar el mantenimiento preventivo a todos los elementos de la Infraestructura de manera forzosa al menos en una ocasión por año durante la vigencia del contrato.

Dentro del mantenimiento preventivo se deberá incluir como mínimo:

- Limpieza del elemento de infraestructura.
- Revisión física de cables (acomodo y encinchado).
- Revisión física de puertos y elementos eléctricos y mecánicos. ■ Diagnóstico de salud general del elemento de infraestructura.

El plan de mantenimientos preventivos deberá ser desarrollado por EL PROVEEDOR y aprobado por SHF.

EL PROVEEDOR deberá proporcionar mantenimiento correctivo a toda la infraestructura proporcionada las veces que sean necesarios. Es obligación de EL PROVEEDOR incluir la garantía y refacciones para toda la vigencia del contrato y la mano de obra calificada en sitio que se requiera para mantener la correcta operación de la infraestructura provista sin que esto represente un costo adicional para SHF. El alcance de las garantías incluye la infraestructura y sus componentes; es decir, que EL PROVEEDOR deberá incluir como parte de su propuesta la sustitución de las refacciones y componentes de la infraestructura, las veces que sean necesarias durante el ciclo de vida del contrato, incluyendo cualquier elemento que la integre.

El plan de actividades, las políticas y procedimientos referentes a los mantenimientos para la infraestructura será definido entre EL PROVEEDOR y el personal que designe SHF durante la Fase de Planeación, y será ejecutado en las ventanas de tiempo acordadas entre SHF y EL PROVEEDOR.

## 2.5. Retiro de Infraestructura

Por terminación natural o anticipada del servicio contratado EL PROVEEDOR deberá registrar la información de la infraestructura que será retirada, utilizando un formato que será definido y acordado en conjunto entre SHF y EL PROVEEDOR en la fase de Planeación. El formato deberá ser llenado y entregado a SHF al momento de retirar el (los) elemento(s) de la infraestructura correspondiente(s).

El (Los) elemento(s) de la infraestructura deberá(n) ser desmontado(s) y empacado(s) por EL PROVEEDOR. El material necesario para el empacado deberá ser suministrado por EL PROVEEDOR. Previo al retiro del (los) elemento(s), si estos cuentan con discos de almacenamiento de información, EL PROVEEDOR realizará el borrado permanente de la información grabada en los mismos, mediante una herramienta que genere un certificado que ampare dicho borrado. El reporte de esta actividad y el certificado correspondiente deberán ser entregados a SHF para poder generar la autorización de salida de la infraestructura. Debido a ello EL PROVEEDOR deberá presentar dentro de su propuesta las herramientas y los procesos que serán empleados para la realización del proceso de borrado permanente de información de discos, mismos que deberán ser aprobados por SHF.

Una vez retirado(s) el(tos) elemento(s) de infraestructura, EL PROVEEDOR deberá realizar labores de limpieza y organización de cables dentro del espacio en donde se encontraba(n) instalado(s).

El (Los) elemento(s) de la infraestructura a ser retirado(s) de SHF, será(n) entregado(s) a EL PROVEEDOR en las instalaciones donde se encuentre(n) instalado(s) en los días y horas acordados previamente entre SHF y EL PROVEEDOR. Las entregas podrán ser parciales,

## 2.6. Especificaciones Técnicas de la Infraestructura

### 2.6.1. Características Generales

Todos los componentes de la infraestructura propuestos por EL PROVEEDOR deberán contar con las siguientes características:

- Los equipos de copiado e impresión digital deberán ser de una misma marca; con excepción del equipo de plotter, que puede ser de marca distinta.
- Todos los componentes deberán ser semi-nuevos y no deben ser re-manufacturados, el proveedor de servicios deberá presentar copia del pedimento aduanal o factura de los equipos en caso de que sean de fabricación nacional y se evidenciarán los números de serie y modelos de los equipos. En caso contrario se podrá considerar como incumplimiento de contrato.

Los licenciamientos requeridos para activar, configurar, operar y monitorear la infraestructura Objeto de esta contratación deberán cubrir la duración del contrato correspondiente. De la misma forma durante la vigencia del contrato es responsabilidad de EL PROVEEDOR mantener al día las licencias, con sus mejoras, correcciones y actualizaciones, así como los mantenimientos correspondientes.

## 2.6.2. Suministro de la Infraestructura

### 2.6.2.1 Multifuncional de Color

Las características mínimas a cubrir por el elemento de infraestructura que se proponga para este requerimiento son:

- Tecnología Láser.
- Conectividad a la red de área local existente de SHF al menos a 10/100/1000 Mbps
- Al menos 2GB en RAM
- Disco Duro de al menos 250 GB
- Al menos un procesador con velocidad de reloj de al menos 800 MHz
- Resolución de impresión de al menos 600 x 600 dpi
- Velocidad de impresión en blanco y negro de al menos 22ppm
- Velocidad de impresión a color de al menos 22ppm
- Capacidad de realizar, ejecutar y operar Impresión Dúplex
- Soportar y operar al menos los tamaños de papel Carta, Oficio y Doble Carta (Tabloide) ■  
Soportar y operar con papel "bond" <sup>ñ</sup>
- Soportar y operar papel con peso entre 100 y 250 grs x m <sup>a</sup>
- Soportar y operar al menos 15,000 impresiones por mes
- Soportar y operar con lenguajes de Impresión PS3, PCL6, PCL5E y POSTSCRIPT 3 Genuino.
- Soportar y operar escaneo a color en PDF, JPG y XPS a email
- Soportar y operar escaneo a blanco y negro en PDF, JPG y XPS a email ■ Soportar y operar Ampliación | Reducción 25% 1400%
- Contar con charolas para almacenar al menos 1000 hojas por multifuncional
- Contar con alimentador automático para al menos 100 hojas.

- Certificación de Ahorro de Energía
- Garantía en partes y mano de obra por el tiempo de duración del contrato
- Funcionalidad para ser asignada la autorización o no de imprimir a color.

### 2.6.2.2 Multifuncional Blanco y Negro

Las características mínimas a cubrir por el elemento de infraestructura que se proponga para este requerimiento son:

- Tecnología Láser.
- Conectividad a la red de área local existente de SHF al menos a 10/100/1000 Mbps
- Al menos 2 GB en RAM
- Disco duro de al menos. 320 GB.
- Al menos un procesador con velocidad de reloj de al menos 600 MHz
- Resolución de impresión de al menos 600 x 600 dpi
- Velocidad de impresión en blanco y negro de al menos 22ppm
- Capacidad de realizar, ejecutar y operar Impresión Dúplex
- Soportar y operar los tamaños de papel Carta, Oficio y Doble Carta (Tabloide)
- Soportar y operar con papel "band"
- Soportar y operar papel con peso entre 100 y 250 grs x m<sup>2</sup>
- Soportar y operar al menos 150,000 impresiones por mes
- Soportar y operar con lenguajes de Impresión PS3, PCL6, PCL5E, POSTSCRIPT 3 y Genuino.
- Soportar y operar esoaneo en PDF, JPG y XPS a email
- Soportar y operar Ampliación | Reducción 25% 1400%
- Contar con charolas para almacenar al menos 1000 hojas por multifuncional .
- Contar con alimentador automático para al menos 100 hojas
- Certificación de Ahorro de Energía
- Garantía en partes y mano de obra por el tiempo de duración del contrato

### 2.6.2.3 Scanner de Escritorio

Las caracter[sticas mínimas a cubrir por el elemento de infraestructura que se proponga para este requerimiento son:

- Color | Escala de Grises | Monocromático.
- Velocidad de al menos 90 ppm Simplex 1 180 ipm Dúplex
- Alimentador de al menos 200 páginas (ADF)
- Conexión USB mínimo 2.0
- Soportar y operar el tamaño de papel ADF: 1 1 (Doble Carta)
- El tamaño Cama Plana de al menos Integrada en el equipo (no como . accesorio)

- Debe contar con las siguientes dimensiones máximas (Altura x Anchura x Profundidad):  
35 cm x 70 cm x 50 cm
- Debe tener un peso máximo de 38 kg

#### 2.6.2.4 Plotter

Las características mínimas a cubrir por el elemento de infraestructura que se proponga para este requerimiento son:

- Procesador Intel Pentium M 800Mhz
- Ram 32 GB
- Disco duro de al menos 160 GB
- Resolución: 2400x1200 ppp
- Sistema de Inyección térmica de tinta, seis tintas
- Soporta papel de 610mm 0 1 1 18mm de ancho ■ Tamaños: A4, A3, A2, A1, AO A, B, C, D, E y F
- Modo económico .
- USB 2.0 de alta velocidad
- Ethernet

#### 2.6.2.6 Servicio de Administración y Control

Las características mínimas a cubrir por el elemento de infraestructura que se proponga para ejecutar este requerimiento son:

- Deberá de correr sobre equipo con tecnología x86
- Deberá trabajar en tiempo real
- Deberá realizar sus actividades de control y administración sobre todos los multifuncionales entregados por EL PROVEEDOR vía la red de área local de SHF existente
- Deberá sincronizarse con el directorio activo de Windows de SHF
- Deberá llevar un conteo centralizado de consumo de los servicios por usuario
- Deberá poder conjuntar usuarios por centro de costos y departamentos o áreas
- Deberá contar con su propia base de datos, de requerirse licencia deberá venir incluida en la propuesta sin costo adicional para SHF
  - Deberá contar con módulos de administración, configuración y reporte
- Los reportes deberán poder ser configurables con base a los requerimientos de SHF ■ Los reportes mínimos por un rango de fecha que deberán traerse de fábrica o diseñarse durante la configuración son: . o Por usuario  
Q Por tipo de servicio (copia l impresión) . o Por características del servicio (color [ blanco y negro) o Por departamento o área
- La autenticación deberá ser de usuario más contraseña que se tomarán del directorio activo de Windows.

- La selección del usuario y la introducción de la contraseña se deberá hacer ya sea directamente en los paneles de control del equipo multifuncional a utilizar o en un dispositivo adicional conectado al multifuncional en cuestión.
- En caso de requerir un dispositivo adicional, el mismo será considerado un elemento del multifuncional formando parte de su 'precio diario unitario y cubierto por los mismos SLA 's, así como los requerimientos de operación y soporte que el multifuncional al que esté conectado
- Deberá poder asignar la autorización o denegación de imprimir a color a cada usuario
- Garantía en partes y mano de obra por el tiempo de duración del contrato

EL PROVEEDOR deberá contar con la configuración con respecto a la administración de impresiones por usuario de la siguiente manera:

- Poder controlár el uso de recargos por cuotas limitativas personalizadas a granularidad de color o Por default todos los usuarios tendrán la autorización de imprimir a blanco y negro . a un usuario con derecho de imprimir sólo blanco y negro podrá imprimir con esta característica aun en equipos con capacidades de imprimir a color, pero no podrá imprimir a color 'aun en estos equipos si no cuenta con la autorización correspondiente o Un usuario podrá tener cuota por característica de impresión, es decir una cuota para color y otra para blanco y negro
- Poder realizar la función de impresión por autenticación del usuario en cualquier multifuncional entregado por EL PROVEEDOR y conectado a la red local existente de SHF (sígueme)

## 3. Características del Contrato

### 3.1. Aspectos Generales

La vigencia del contrato será a partir de la firma del contrato y hasta el 30 de abril de 2021 y se registrá bajo un esquema de contrato abierto bajo la modalidad de montos mínimos y máximos.

Se define como el alcance del contrato los servicios que EL PROVEEDOR deberá proveer a SHF, siendo estos los mencionados en la sección 2 Especificaciones de los servicios solicitados.

se solicita que EL PROVEEDOR proponga un esquema de monto fijo mensual por los equipos mínimos solicitados con un volumen mensual mínimo comprometido y un costo por impresión adicional diferenciando el costo entre impresión a blanco y negro e impresión a color. Los costos mensuales fijos deberán incluir lo requerido para la provisión por parte de EL PROVEEDOR a SHF de todos los consumibles requeridos para la operación de la infraestructura entregada, así como los SLA's de la mesa de servicios y soporte técnico que se llegarán a requerir. El número mensual comprometido mínimo de impresión de multifuncionales es: 200,000 en blanco y negro y 25,000 en color. El consumo mensual comprometido de impresión de plotter es de un rollo de papel bond..

Los pagos por los servicios serán por meses vencidos, considerando el número de días en que se recibió el servicio en el mes, pagaderos conforme a las políticas internas de SHF. En todos los

casos la factura deberá presentarse debidamente requisitada, acompañada de la información de sustento correspondiente, la cual será detallada en la fase de Planeación bajo acuerdo de ambas partes.

Los mecanismos de entrega-recepción de los servicios, la operativa y los medidores de desempeño específicos serán definidos en la fase de Planeación en conjunto con EL PROVEEDOR y el personal designado por SHF para tal efecto. La calidad y eficiencia de los servicios será medida a través de indicadores de desempeño establecidos por SHF, e identificados como SLA's específicos por cada componente que conformará la totalidad del servicio proporcionado por EL PROVEEDOR, y que se detallan en la sección 35 Niveles de Servicio. Las desviaciones e incumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio provocarán hacia EL PROVEEDOR una sanción como se indica en la sección 3.6 Esquema de penalizaciones por descuento.

## 3.2. Fases del contrato

### 3.2.1. Planeación

El contrato arrancará en forma inmediata una vez adjudicado el contrato a EL PROVEEDOR. Una vez asignado el contrato, será responsabilidad de EL PROVEEDOR ejecutar las tareas técnicas y administrativas necesarias para programar el arranque del proyecto en coordinación con SHF.

La fase de planeación tendrá lugar desde la asignación del contrato, a través de mesas de trabajo, durante las cuales se deberán ajustar los programas de trabajo y se afinarán los detalles de integración técnica correspondientes. Es responsabilidad de EL PROVEEDOR coordinar y ejecutar todas las tareas necesarias para cumplir en tiempo y forma con los planes de trabajo. En esta fase se definirán entre SHF y EL PROVEEDOR los formatos y los contenidos, de manera detallada, de los reportes que deberán ser entregados a SHF de manera periódica, así como los procedimientos por medio de los cuales se llevará a cabo la conciliación de inventarios y reportes de incidentes registrados por parte de EL PROVEEDOR y SHF. EL PROVEEDOR puede hacer modificaciones a dichos documentos, previa autorización de SHF, con el objetivo de enriquecer la información que se entregará. Para esta fase, EL PROVEEDOR deberá designar como responsable a un administrador de proyectos para el desarrollo de las actividades de esta etapa, así como para la elaboración de la documentación correspondiente.

Durante este periodo EL PROVEEDOR deberá llevar a cabo la entrega, instalación y configuración de la infraestructura solicitada, debiendo cumplir en todo momento con los requerimientos de la sección 2 Especificaciones de los servicios solicitados.

Además de lo mencionado previamente en esta sección, EL PROVEEDOR deberá entregar los documentos y formatos que en las distintas secciones se hayan mencionado que se definirán, negociarán y aprobarán durante este periodo.

### 3.2.2. Operación

Esta fase dará inicio una vez concluida la fase de Planeación, en la cual EL PROVEEDOR deberá proporcionar los servicios de consumibles, soporte, garantía y mantenimiento para la infraestructura entregada a SHF cumpliendo con los SLA's establecidos en el presente anexo. La desviación o incumplimiento de los SLA's por parte de EL PROVEEDOR lo hará acreedor a la pena o sanción establecida en la sección 3.6 Esquema de penalizaciones por descuento.

Durante el último mes de esta fase se elaborará el plan de retiro de la infraestructura propiedad de EL PROVEEDOR que será acordado entre SHF y EL PROVEEDOR.

### 3.2.3. Cierre

A la finalización de la etapa de Operación, iniciará un proceso de migración gradual para transferir los servicios objeto de esta contratación hacia SHF, a un nuevo proveedor que SHF designe o a una nueva infraestructura con EL PROVEEDOR. La fase de cierre se ejecutará de acuerdo al plan de trabajo que elaboren SHF y EL PROVEEDOR. SHF, EL PROVEEDOR y/o un nuevo proveedor que SHF designe, deberán trabajar de manera conjunta para ajustar el plan de migración, con el fin de garantizar que durante la transición de los servicios no exista una degradación de los mismos.

Este plan debe contemplar, al menos, los siguientes hitos:

- Entrega de documentación actualizada (memoria técnica, procedimientos, inventario). El contenido de esta información se definirá en el último semestre de la fase de Operación. El inventario se refiere al detalle de configuraciones y cambios a la infraestructura suministrados por EL PROVEEDOR.
- Migración de responsabilidades.
- Servicios actuales migrados a la infraestructura que SHF determine. La migración a la que se hace referencia será llevada a cabo durante la etapa de cierre.
- Entrega de instalaciones e información provistas por SHF o provistas por EL PROVEEDOR y que se hayan definido que serán propiedad de SHF al final del contrato.
- Conclusión del proceso de borrado permanente de la información almacenada en los discos duros de la infraestructura con base al procedimiento que en conjunto se haya verificado y autorizado por SHF o por quien SHF designe para este efecto.

EL PROVEEDOR debe comprometerse en este periodo a mantener los SLA's que fueron establecidos para toda la vigencia del contrato.

En caso de que EL PROVEEDOR resulte seleccionado nuevamente para la continuidad de los servicios, para el caso en que SHF licitara nuevamente los servicios bajo condiciones y alcances similares, el plan de trabajo de la etapa de cierre de EL PROVEEDOR en funciones deberá ajustarse al plan de transición del siguiente contrato.

Para toda la infraestructura proporcionada por EL PROVEEDOR, el retiro será realizado en coordinación con la entrega del nuevo contrato o solución que dará continuidad a la operación de SHF, observando los acuerdos operativos de migración de un contrato a otro. Con el fin de facilitar esta transición, EL PROVEEDOR deberá mantener actualizado el inventario de la infraestructura determinando claramente la ubicación y propiedad de la misma. El retiro de la infraestructura se realizará de acuerdo al plan de retiro de la infraestructura elaborado durante la fase de Operación.



El plan de retiro de la infraestructura y demás consideraciones descritas en esta fase se deberán de aplicar incluso en caso de rescisión de contrato por incumplimiento de EL PROVEEDOR y como resultado de la aplicación de la sección 3.6 Esquema de penalización por descuentos.

### 3.3, Seguros

EL PROVEEDOR deberá realizar la contratación de seguros para la infraestructura proporcionada a SHF. El costo de las primas y, en su caso, de los deducibles, será cubierto por EL PROVEEDOR y se apegará al siguiente esquema de aseguramiento:

- Bienes cubiertos. Se ampara la infraestructura que EL PROVEEDOR proporcione a SHF para su uso en cualquier ubicación y/o durante su traslado dentro del territorio nacional.
- Riesgos cubiertos. Al menos deberán amparar: terremoto y erupción volcánica, inundación y daños por agua, incendios, robo y actos vandálicos, la compañía aseguradora indemnizará toda pérdida y/o daño que sean de carácter físico, accidental súbito e imprevisto a los bienes asegurados y que no se mencionen en los riesgos excluidos. En caso de presentarse alguna de las situaciones anteriores, el acta correspondiente deberá levantarse por el dueño de los bienes afectados, por lo que SHF sólo participará ante las autoridades correspondientes, en carácter de testigo, cuando así se le requiera.
- Riesgos excluidos. Desgaste que por su uso normal u ordinario corresponda, daños que deba cubrir el fabricante por ser garantía, fraude, dolo o mala fe del asegurado; esta exclusión solo aplicará, siempre y cuando tales actos sean atribuibles directamente a SHF, sus administradores o personas responsables; dichos actos atribuibles a SHF tendrán que estar sustentados con documentación relacionada.
- Deducibles. El deducible que convenga EL PROVEEDOR y su aseguradora estará invariablemente a cargo de EL PROVEEDOR (la empresa contratante del seguro), de modo que las pérdidas o daños a la infraestructura en poder de SHF no le causarán erogación alguna a esta última.

En caso de robo de algún elemento de la infraestructura, EL PROVEEDOR cuenta con 5 días hábiles siguientes al evento para sustituir el mismo sin ser penalizado y sin ningún cargo para SHF. Todo proceso y trámite relacionado con la acreditación de la propiedad de los bienes proporcionados ante la autoridad competente, será responsabilidad de EL PROVEEDOR, sin que esto altere el tiempo de entrega y reposición de la infraestructura.

EL PROVEEDOR deberá considerar todas las condiciones físicas y de suministro del servicio de corriente eléctrica en los inmuebles, pudiendo poner a consideración de SHF acciones de mejora; o la integración de elementos o mecanismos de seguridad para los elementos de infraestructura, a ejecutar por parte de EL PROVEEDOR y sin costo para SHF.

### 3.4. Cantidades y precios unitarios

A continuación, se describen las cantidades a cubrir por parte de EL PROVEEDOR y el esquema de costeo que EL PROVEEDOR deberá desarrollar y presentar a SHF relacionado con la totalidad



Multifuncional a Color	8 Equipos		75	
Scanner de Escritorio	2 Equipos		75	
Plotter	1 Equipo		75	
PRECIOS UNITARIOS PARA LA IMPRESIÓN DE EXCEDENTES				

Columna A	Columna B	Columna C	Columna D	Columna E
Descripción del Servicio	Número de Servicios	Precio Unitario	Cantidad de meses a Considerar	Valor Total de los servicios
Impresión a blanco y negro adicional	50,000 Impresiones adicionales mensuales		2.5	
Impresión a color adicional	5,000 Impresiones adicionales mensuales		2.5	
<b>SUBTOTAL EXCEDENTES</b>				

\*La información de esta tabla será utilizada solamente con fines de evaluación económica de la propuesta.

<b>SUBTOTAL EQUIPOS</b>	
<b>SUBTOTAL EXCEDENTES</b>	
<b>TOTAL DE LA PROPUESTA</b>	

\*La información de esta tabla será utilizada solamente con fines de evaluación económica de la propuesta.

Notas:

(Y los precios son diarios, fijos y en moneda nacional durante la vigencia del contrato, expresados en pesos mexicanos sin incluir I. V. A.)

El precio diario de cada uno de los servicios incluye la instalación, reparación o sustitución, soporte y garantía durante la vigencia del contrato y a partir de la fecha de operación en SHF del elemento de infraestructura.

El precio diario de cada uno de los servicios de los multifuncionales y plotter, incluye el papel bond (cada, oficio, doble carta y rollo para plotter). los consumibles y las impresiones mínimas comprometidas a color y blanco y negro.

asentadas en la sección 3.1. Aspectos Generales durante la vigencia del contrato y a partir de la fecha de recepción por parte de SHF.

<sup>9</sup>El valor de la columna E se obtiene multiplicando las columnas B, C y D ( $E = B \times C \times D$ ) de la fila correspondiente.

<sup>10</sup>Los precios asentados por impresión adicional a color y blanco y negro serán los que ocuparán durante la vida del contrato para el pago de los consumos adicionales a los mínimos mensuales comprometidos y serán pagados por SHF junto con la factura del mes correspondiente previa aceptación de los volúmenes consumidos a entera satisfacción por parte de SHF.

<sup>11</sup>El Total de la Propuesta será la suma del Subtotal de Equipos más el Subtotal de Excedentes.

Para efectos de facturación, se considerará como fecha inicial de facturación el día de inicio de la fase de Operación definida en la sección 3.2.2 Operación, siempre y cuando se haya realizado la entrega completa de acuerdo a lo especificado en la sección 2.2 Suministro de Infraestructura. La entrega del servicio será comprobada mediante los formatos de entrega que serán definidos en la fase de planeación.

La baja de la infraestructura será solicitada por parte de SHF quien indicará la fecha en la cual EL PROVEEDOR deberá disponer de la infraestructura que sea dada de baja. El procedimiento y formatos del proceso de baja serán definidos en la etapa de Planeación. SHF realizará el pago del servicio incluyendo el día de la baja de la infraestructura. No será motivo de facturación el número de días naturales posteriores a la fecha de baja y que permanezca la infraestructura en las instalaciones de SHF.

### 3.5. Niveles de Servicio (SLA 's)

Todos los servicios dentro del alcance de este anexo técnico serán sujetos a acuerdos de niveles de servicio, tal y como se establecen en esta sección y durante toda la vida del contrato; incluyendo la fase de cierre,

EL PROVEEDOR deberá alcanzar o exceder las métricas especificadas en el cuadro inferior para cada uno de los servicios definidos. EL PROVEEDOR deberá calcular y reportar las métricas de manera periódica. Esta información se encontrará resguardada por EL PROVEEDOR y servirá para crear informes mensuales de desempeño de los servicios o para generar los reportes que SHF le pudiera solicitar.

EL PROVEEDOR deberá de entregar la información en medios electrónicos e impresos con base en lo acordado con SHF, utilizando un formato previamente definido en la fase de Planeación.

Los siguientes SLA's corresponden a los identificados y establecidos por SHF como mínimos requeridos para medir el desempeño de los servicios entregados por EL PROVEEDOR. Los SLA's están establecidos para periodos de evaluación a mes calendario dentro de la ventana de medición establecida y en ninguno de los casos deberán de entenderse o considerarse como acumulativos para el período o periodos siguientes. Los SLRs descritos en la presente sección aplicarán durante toda la vigencia del contrato y podrán ser modificados por SHF previo acuerdo con EL PROVEEDOR; de manera adicional, se mantendrán vigentes y continuarán siendo aplicados a los servicios adicionales que se vayan incorporando en el ciclo de vida del contrato.

El cumplimiento de los SLA's establecidos será comprobado mediante la información registrada por parte de SHF en conjunto con los reportes generados por EL PROVEEDOR para su conciliación, tomando como base las definiciones de esta sección.

Las ventanas de mantenimiento a la infraestructura propiedad de EL PROVEEDOR deberán ser programadas e informadas con anticipación a SHF para su revisión y aprobación. El programa de mantenimiento propuesto por EL PROVEEDOR deberá observar las limitantes operativas y de horarios aplicables al inmueble donde se entregarán los servicios, dichas limitantes y horarios serán criterios precedentes que SHF utilizará para la aprobación del calendario de ventanas de mantenimiento, a fin de poder establecer los tiempos planeados fuera de operación y que no implique una sanción a EL PROVEEDOR.

Niveles de Servicio			
Descripción de la métrica	Prioridad	Nivel de cumplimiento requerido	Ventana de medición
Tiempo de reparación de incidencias sin uso de refacciones	Alta	3 horas	Mensual 5x10 días hábiles bancarios
Tiempo de reparación de incidencias con uso de refacciones	Alta	6 horas	Mensual 5x10 días hábiles bancarios
Entrega e instalación de infraestructura	Alta	3 semanas	Mensual 5x10 días hábiles bancarios
Tiempo sustitución de infraestructura por incidencia terminal	Alta	30 horas	Mensual 5x10 días hábiles bancarios
Tiempo de reposición de consumibles (Tóner y/o papel)	Media	90 minutos	Mensual 5x10 días hábiles bancarios

Para los niveles de servicio solicitados EL PROVEEDOR deberá considerar un horario de servicio de las 9:00 a las 20:00 horas en citas hábiles bancarios.

El tiempo mencionado en la columna métrica inicia a partir del momento en que se notifica el reporte a EL PROVEEDOR por parte de SHF.

### 3.6. Esquema de penalizaciones por descuento

EL PROVEEDOR deberá cumplir con los SCA's como se establece en la sección 3.5. Niveles de Servicio. En caso de incumplimiento en los SLRs establecidos, EL PROVEEDOR recibirá una penalización convencional por incumplimiento.

Para cada solución a incidencia que se considere en situación de incumplimiento, EL PROVEEDOR recibirá una pena equivalente al costo del 1.5% de la facturación mensual de los costos fijos del servicio afectado.

Por cada 8 horas hábiles de no reparación y siendo acumulativos hasta un máximo de 24 horas hábiles por evento contadas a partir del no cumplimiento de los SLA's de la incidencia, EL PROVEEDOR recibirá una pena equivalente al costo del 1.5% de la facturación mensual de los costos fijos del servicio afectado. EL PROVEEDOR podrá como reparación temporal entregar ya configurado un elemento sustituto de capacidades similares o superiores al del elemento que causó la afectación del servicio sin costos adicionales para SHF.

Las penalizaciones se aplicarán en la facturación del mes al que corresponden las incidencias. Si la incidencia se mantiene sin solución durante la fecha de corte, las penas adicionales se aplicarán al mes de cierre de la incidencia en cuestión.

La acumulación de dichas penas no excederá el importe del 10% del monto total del contrato. Sin perjuicio del derecho que tiene SHF de optar entre exigir el cumplimiento forzoso del contrato o rescindirlo.

En la situación de rescisión de contrato EL PROVEEDOR deberá cumplir con los servicios durante el tiempo requerido para cumplir lo mencionado en la sección 3.2.3 Cierre, sin costos adicionales para SHF y manteniendo los SLA's estipulados en la sección 3.5 Niveles de Servicio.

### 3.7. Servicios de Mesa de Servicio y Soporte Técnico

El presente anexo establece los alcances del servicio que EL PROVEEDOR deberá proporcionar a SHF dentro de la vigencia establecida; lo anterior no es posible si no se cuenta con personal responsable con las capacidades y conocimientos necesarios para llevar a buen fin el proyecto. A continuación, se describen los roles, capacidades, experiencias y funciones mínimas que el personal asignado a los servicios en cuestión deberá de cumplir. Cuando por así requerirse, el personal del EL PROVEEDOR tenga que presentarse y/o ingresar a algún inmueble de SHF, deberá portar una credencial que lo identifique como personal del EL PROVEEDOR, así como seguir las reglas, lineamientos y políticas que apliquen al Inmueble por parte de las áreas de seguridad y administración.

#### Servicio de Soporte Técnico

- Experiencia en puesto similar de al menos un año.
- Capacitado en servicio de los productos ofertados.

Funciones:

- Atender los requerimientos escalados a través de la mesa de servicio de EL PROVEEDOR para su soporte en sitio.
- Mantener informado al personal de la mesa de servicio de EL PROVEEDOR del estatus del requerimiento.
- Mantener los SLA's acordados, en relación a tiempo de respuesta, reparación y/o solución según el caso.
- Mantenerse actualizado de acuerdo a los nuevos alcances del servicio, cuando le sea notificado.
- Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico, presentación).

#### Acreditaciones:

- Constancias de capacitación emitidas por el fabricante para la infraestructura (hardware y software) propuesta por EL PROVEEDOR

#### Servicio de la Mesa de Servicio.

- Experiencia en puesto similar de al menos seis meses.

#### Funciones:

- Registrar y atender las solicitudes de servicio e incidentes reportados por el personal de SHF
- Dar seguimiento a incidentes desde su registro hasta su cierre

Estos requisitos deberán ser demostrados mediante la presentación de currículum vitae y copias de los documentos que acrediten sus estudios,

EL PROVEEDOR deberá presentar un documento conteniendo el organigrama propuesto en un formato gráfico y Jerárquico el cual deberá mostrar los roles solicitados, así como los nombres del personal asignado a cada uno de estos roles para la prestación de servicios.

### 3.8. Regulaciones y auditorias

EL PROVEEDOR, en su desempeño, deberá sujetarse a las regulaciones bajo las cuales opera Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., en especial las que imponen la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Secretaría de la Función Pública.

Es responsabilidad de EL PROVEEDOR, dar todas las facilidades y apoyo necesarios para la ejecución de auditorías internas o externas a SHF durante la vigencia del contrato. Para tales apoyos, EL PROVEEDOR deberá de contar con notificaciones por escrito por parte de SHF cuando menos con 48 horas de anticipación; dicha notificación deberá de establecer los alcances de apoyo e información a proveer y las personas que estarán realizando tales auditorias (incluir nombre completo, compañía responsable y los horarios estimados para las actividades). El formato de solicitud y notificación será elaborado durante la Fase de Planeación entre SHF y EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR de igual ITlanera, deberá de notificar a SHF o a quien este último designe sobre las auditorias que por políticas y procedimientos internos ejecute durante la vigencia del contrato, siempre y cuando dichas auditorias tengan que ver con el servicio que EL PROVEEDOR está prestando a SHF. Las notificaciones deberán de establecer los alcances e información a mostrar y las personas que estarán realizando tales auditorias (incluir nombre completo, compañía responsable y los horarios estimados para las actividades)

#### 4. Perfil de EL PROVEEDOR

La empresa que proporcione el servicio deberá contar con los requisitos legales para proporcionar soporte técnico y mantenimiento en territorio mexicano; además deberá contar con presencia nacional.

Adicionalmente, deberá tener experiencia en el sector gobierno, así como en el sector financiero y/o de seguros y con amplios conocimientos y dominio de los multifuncionales.

El Proveedor para participar en esta contratación deberán ser personas jurídicas, legalmente constituidas conforme a las leyes de la República Mexicana.

#### 5. Reportes, Entregables y Transferencia de Conocimiento

Todos los documentos descritos en este punto deberán ser entregados tanto de manera electrónica como física por parte de EL PROVEEDOR a SHF.

Con el objeto de llevar a buen fin el contrato durante su ciclo de vida, se han establecido una serie de reportes y entregables que respalden la aceptación de los servicios y sus correspondientes SLA's por parte de SHF. Es por lo antes mencionado que se han definido un mínimo de reportes que EL PROVEEDOR deberá diseñar, generar, emitir y publicar en los periodos definidos por SHF. Con base en estos reportes se realizará el cálculo de los pagos, por lo que la no entrega de los reportes solicitados impedirá el pago correspondiente.

A continuación, se describen las características de los reportes, estableciendo que estos son los mínimos requeridos; siendo en la Fase de Planeación donde se definirá el alcance, formato y contenido de dichos reportes y la totalidad de estos que respaldarán la entrega-recepción de los servicios provistos por EL PROVEEDOR, así como su periodicidad, formato y entrega a SHF.

					Descripción y alcance											
--	--	--	--	--	-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



<p>1.. <u>Reporte de niveles de servicio.</u>  Resultado de las métricas de los distintos niveles de servicio que conforman el total de los servicios reportados</p>	<p>Mensual y deberá de ser entregado los primeros 5 días naturales de cada mes.  Formato electrónico.</p>
<p>2. <u>Reporte de servicios e inventarios (incluye inventarios detallados de hardware).</u>  Desglose de elementos provistos durante el periodo, detallando cantidades, características, fechas de entrega, colaborador que recibió</p>	<p>Cada vez que se efectúen cambios por alta, baja y modificaciones de la infraestructura soportada.  Formato electrónico.</p>
<p>3. <u>Reporte de Incidentes.</u>  Reporte de todas las incidencias reportadas en el periodo, su clasificación por áreas solicitantes, por usuarios, por mesa de servicio, por soporte en sitio, o criticidad</p>	<p>Mensual y deberá ser entregado los primeros 5 días naturales de cada mes.  Formato electrónico.</p>
<p>4. <u>Reporte de administración de configuraciones.</u>  Reporte en donde se identifiquen las configuraciones y cambios que se hayan realizado a la infraestructura (actualización de la memoria técnica de la totalidad de los servicios). Se refiere a cambios en configuraciones que impacten de manera general sobre la infraestructura instalada.</p>	<p>Cada vez que se efectúen cambios por alta, baja y modificaciones de la infraestructura soportada.  Formato impreso y electrónico.</p>

Se

**Descripción y alcance** realizarán revisiones mensuales periódicas entre SHF y EL PROVEEDOR de los resultados mostrados en los reportes establecidos. Se analizarán los resultados con el objetivo de hallar áreas de oportunidad para lograr una mejora continua en los servicios.

<p>5. <u>Informes ejecutivos por incidente crítico o grave.</u> Resumen que describa de manera sencilla las fallas, sus causas, efectos y las acciones que se tomaron para resolverlas.</p>	<p>Cada vez que ocurra un incidente grave y deberá ser entregado 24 horas después de que el incidente fue resuelto. Formato impreso y electrónico.</p>
<p>6. <u>Análisis de causas.</u> Detalles de los resultados de cada Análisis de causas de los problemas reportados y el plan para prevenir o evitar futuros incidentes de soporte,</p>	<p>Mensual, aunque la administración de problemas no genere ningún resultado y deberá ser entregado los primeros 5 días naturales de cada mes. Formato impreso y electrónico.</p>
<p>7. <u>Reporte de mantenimientos preventivos o correctivos.</u> Reporte de actividades (ordenes de servicio) en mantenimientos preventivos.</p>	<p>Cada vez que se efectúen cambios por alta, baja y modificaciones de la infraestructura soportada. Formato impreso electrónico.</p>
<p>8. <u>Informes de deductivas por incumplimiento.</u> Informe que establezca las deductivas que se deberán de aplicar por incumplimiento a los niveles de servicio solicitados. Deberá de desglosar cada una de las deductivas que se le realizarán,</p>	<p>Mensual, aunque no existan deductivas por incumplimiento durante el período y deberá de ser entregado los primeros 5 días naturales de cada mes. Formato impreso electrónico.</p>
<p>9. <u>Informes de impresiones realizadas.</u> Informe que establezca el consumo de ejecución de impresiones realizadas,</p>	<p>Mensual y deberá de ser entregado los primeros 5 días naturales de cada mes. Formato impreso y electrónico. Su revisión y aceptación darán pie a la aceptación de la factura en caso de haber impresiones adicionales al mínimo mensual comprometido</p>

Notas:

1. El detalle de los alcances, el formato de entrega, los responsables de validación y firma de los reportes y la incorporación de reportes adicionales serán establecidos durante la Fase de Planeación del contrato y en común acuerdo entre EL PROVEEDOR y el personal que SHF designa para tal fin.

2. La periodicidad es la que se establece para cada uno de ellos o cuando por solicitud expresa de SHF sea requerida. En el caso de que SHF requiera alguno de estos reportes de manera expresa, el tiempo de respuesta no deberá ser mayor a 1 día

La Memoria Técnica además de contar con lo mencionado en el punto 2.2 Suministro de la Infraestructura, deberá contar con actas de entrega/aceptación de cada una de las configuraciones y pruebas realizadas a cada uno de los elementos de la infraestructura, siendo estas firmadas por el personal de EL PROVEEDOR y quien SHF designe como responsable. EL PROVEEDOR, de así requerirlo, podrá obtener una copia de las mismas. Se debe incluir en la memoria técnica los diagramas de conectividad (lógica, física, eléctrica, datos) y de ubicación, así como el resumen/cronograma de las actividades realizadas. En caso de haberse realizado algún acuerdo y/o reunión en la que se tomarán decisiones respecto a la configuración y/o instalación la minuta o memorándum correspondiente también deberán formar parte de esta memoria.

La Transferencia de Conocimiento se dará durante los procesos de Instalación Física, Configuración y Puesta a Punto de la implementación de los Servicios objeto de la presente. Logros y su documentación generada deberán quedar asentados en actas de entrega/aceptación siendo estas firmadas por el personal de EL PROVEEDOR y de quien SHF designe como responsable. EL PROVEEDOR, de así requerirlo, podrá obtener una copia de las mismas. Durante este proceso sesiones específicas de talleres teóricos y prácticos serán realizadas a solicitud expresa de SHF sin que esto signifique un costo adicional para SHF.

La Transferencia de Conocimiento no es limitativa a la persona que SHF designe para la firma de los documentos mencionados, sino al número de personas que SHF considere adecuado para asegurar que esos conocimientos han sido permeados y adquiridos para asegurar la continuidad del servicio al negocio.

El costo asociado por la Transferencia de Conocimiento de los elementos entregados deberá ser integrado por EL PROVEEDOR al costo diario unitario de cada uno de los elementos presentados en su propuesta.

La Transferencia de Conocimiento se considerará finalizada cuando EL PROVEEDOR haya cumplido completamente con lo solicitado en esta sección, mediante aceptación por escrito de

En caso de incumplimiento de ejecución a partir de las 72 horas posterior a su solicitud o acuerdo de ejecución, se tomará la solicitud como una incidencia sin uso de refacciones de un Multifuncional a color y será regida por lo estipulado en la sección 3.6. Esquema de penalizaciones por descuento.

Adicionalmente habrá sesiones de Uso del Servicio a usuarios finales, las cuáles serán al menos 3 durante el primer mes de la fase de Operación y serán estipuladas las fechas, lugar y hora de las mismas durante la fase de Planeación. Posteriormente durante la vida del contrato SHF podrá requerir hasta un máximo de 5 sesiones adicionales, avisando con al menos 10 días de anticipación y por escrito a EL PROVEEDOR, notificándole fecha, lugar y hora de la sesión correspondiente y siendo obligación de EL PROVEEDOR realizar la sesión solicitada. El costo

asociado por estas sesiones deberá estar incluido en el costo del resto de los servicios ofrecidos por EL PROVEEDOR, por lo que por ningún motivo SHF erogará pago adicional alguno.

## 6. Otros Aspectos Administrativos

I. Domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello;

El inmueble donde serán prestados los servicios y entregados los equipos, está ubicado en Av. Ejército Nacional # 180, Colonia Anzures, Ciudad de Méxtco, C.P. 11590, Acaldía Miguel Hidalgo.

Los tiempos y horarios para la entrega de los equipos, serán acordados conjuntamente con SHF.

II. Condiciones específicas de entrega del servicio;

- Continuidad del servicio sobre los equipos en sitio  
El Proveedor de servicios, deberá dar continuidad al servicio instalado dentro de la Institución, apegado a la arquitectura y configuración que actualmente se cuenta.
- Consideraciones necesarias a la entrega de equipos.  
Se considerará como fecha de entrega del equipo, la fecha en la cual se concluye con la instalación completa del mismo a entera satisfacción de SHF. La entrega deberá incluir todos los elementos requeridos tales como discos de instalación, controladores (drivers) para los sistemas operativos solicitados, así como programas asistentes para la instalación y configuración de los equipos, Ante la falta de alguno de estos elementos, se considerará como no aceptable la instalación.

### III. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento en la prestación de los servicios será comunicado a EL PROVEEDOR a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que éste se determine, mediante comunicación escrita o vía correo electrónico, 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.

## 7. ROLES DEFINIDOS.

7.1 El titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas

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

- Coordinar con EL PROVEEDOR adjudicado la realización de la instalación y configuración de la infraestructura relativa a los servicios contratados y en los ambientes requeridos por SHF.
- Coordinar con EL PROVEEDOR adjudicado la realización de la transferencia de conocimiento de los servicios contratados.

- Revisar los productos, entregables y documentación generados por EL PROVEEDOR producto de estos servicios, y en su caso, solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHE
- Aprobar, o en su caso rechazar, la instalación y configuración de la infraestructura relativa a los servicios contratados, así como la transferencia de conocimiento, y los productos, . entregables y documentación generados por EL PROVEEDOR adjudicado, producto de todos estos servicios.
- Aprobar, o en su caso rechazar, la solicitud de pago correspondiente a estos servicios, señalando las causas de esto último,
- Remitir a la Subdirección de Gobierno de TI de SHF la Carta de Aceptación Técnica, 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.

## 7.2. El titular de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF

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

- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables aprobados por las áreas de SHF participantes del proyecto, mencionadas en los numerales anteriores,
- Solicitar la autorización de pago a [a Dirección General Adjunta de Sistemas y Operaciones, así como a la Dirección de Desarrollo de Sistemas.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales y, en su caso, notificar sobre la aplicación de penas convencionales correspondientes.

ESTUDIO DE MERCADO.

CONTRATACIÓN DE SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCIÓN DOCUMENTAL

ENERO 2021



## CONTRATACIÓN DE SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCIÓN DOCUMENTAL

### Objetivo:

El objetivo de la contratación de los servicios de reproducción de documentos a través de equipos Multifuncionales es proporcionar a los usuarios de la institución una herramienta para la reproducción de los documentos necesarios para el desempeño de sus actividades, así como los servicios de mantenimiento y garantía de dichos equipos, para asegurar su correcto funcionamiento.

Se busca contar con un esquema en el cual, tanto SHF como su proveedor de servicios administrados de TICs compartan y administren la responsabilidad del éxito de los proyectos y operaciones que emprendan en conjunto. Las principales metas de esta alianza de Tecnología de Información serán:

- Contar con flexibilidad financiera, operacional y contractual.
- Mejorar los Niveles de Servicio que soportan a los objetivos estratégicos de SHE. Adecuar los Niveles de Servicio a las necesidades cambiantes del negocio,
- Establecer y administrar métricas de niveles de servicio de TIC.
- Estandarizar procesos, utilizar herramientas y metodologías basadas en mejores prácticas y estándares internacionales.
- Reducir los riesgos del negocio asociados a TIC.

Se requiere contratar los servicios de reproducción de documentos a través de equipos multifuncionales seminuevos, en un esquema de mínimos y máximos, bajo la modalidad de Adjudicación Directa, por un periodo de 2.5 meses en atención a la política de consolidación de contratos de] Gobierno Federal que promueve la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través de la Unidad de Gobierno Digital, por lo que el contrato tendrá una vigencia del 15 de febrero de 2021 al 30 de abril de 2021.

El prestador de servicios deberá proporcionar lo siguiente:

- Suministro de los equipos.
- Garantía de los equipos.
- Gestión de la garantía.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.

### Antecedentes.

Actualmente SHF cuenta con un contrato de Servicio Administrado de Reproducción Documental, a través de Equipos Multifuncionales a Color y Blanco y Negro.

Este contrato ha permitido a los usuarios de la Institución poder aprovechar el servicio de reproducción de documentos (Impresión y escaneo) a través de los equipos Multifuncionales desde cualquier piso del edificio, accediendo a dicho equipo por medio de su usuario y contraseña, mismo que se utiliza para acceder a la red de SHF, logrando hacer más eficientes las actividades de los usuarios.

**Estudio de Mercado**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCION DOCUMENTAL**

Alcance.

El personal de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., requiere de los servicios de reproducción de documentos a través de equipos multifuncionales aprovechando las actualizaciones tecnológicas ya que son herramientas de apoyo para que los usuarios puedan realizar las actividades diarias que contribuyen al logro de sus responsabilidades de forma eficiente, para lo cual se apoyará con la Contratación de Servicios Administrados de Reproducción Documental a través de Equipos Multifuncionales.

Vigencia.

La vigencia de la contratación será a partir de la firma del contrato y hasta el 30 de abril de 2021.

a) Nombre y contacto de los posibles proveedores.

Con base en la necesidad de dar continuidad a los servicios, se contratará al mismo proveedor que los brinda actualmente, a fin de obtener los beneficios de no realizar una migración que implicaría costos adicionales que no se justificarían ya que el período es muy corto, misma razón por la que otros proveedores han declinado presentar propuestas para atender este servicio.

Proveedor	Contacto
<b>Máquinas, Información y Tecnología Avanzada S.A. de C.V. (MITA)</b> Melchor Ocampo No. 193 Torre Privanza piso 17 PH A. Col. Verónica Anzures Alcaldía Miguel Hidalgo Ciudad de México, C.P.11300 <a href="http://www.mita.com.mx/">http://www.mita.com.mx/</a>	<b>Bader Gabriel Santillán Zárate.</b> Representante Legal  Tel. 55 56 11 37 66  <a href="mailto:baden.santillan@mita.com.mx">baden.santillan@mita.com.mx</a>
<b>J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V.</b> San José de los Leones 7, Colonia San Francisco Cuautlalpan, Naucalpan, Estado de México, C.P.53569 <a href="http://www.irinter.mx/sitio/">http://www.irinter.mx/sitio/</a>	<b>Juan Antonio Jiménez Bravo</b> Representante Legal  Tel: 01 55 5359 0223  <a href="mailto:global@irinter.com.mx">global@irinter.com.mx</a>
<b>Estratec, S.A. de C.V.</b> Bahía del Espíritu Santo 125, Col. Verónica Anzures, Ciudad de México, CP. 11300 <a href="http://www.estrateg.com/">http://www.estrateg.com/</a>	<b>Lic. José Carlos Cousiño Sandoval</b> Representante Legal  Tel. 59801200  <a href="mailto:ccousino@estrateg.com">ccousino@estrateg.com</a>



## Estudio de Mercado

## CONTRATACIÓN DE SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCION DOCUMENTAL

- b) Monto estimado o cotizado por cada proveedor consultado (revisión de información, calificación de soluciones, evaluación económica).

Propuesta económica de los proveedores:

Máquinas, Información y Tecnología Avanzada S.A. de C.V. (MITA) No Presentó Propuesta

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V.  
No Presentó Propuesta

Estratec, S.A. de C.V.

Columna A	Columna B	Columna C	Columna D	Columna E
Descripción del Servicio	Número de Servicios	Precio Unitario Diario sin IVA	Cantidad de Días Naturales a Considerar	Valor Total de los servicios (\$)
Multifuncional blanco y negro	19	\$168.57	75	\$225,962.25
Multifuncional a Color	8	\$282.24	75	\$121,344.00
Scanner de Facitaxio	2	\$159.73	75	\$22,609.50
Plotter	1	\$0.00	75	\$0.00
SUBTOTAL EQUIPOS				\$209,915.75

Columna A	Columna B	Columna C	Columna D	Columna E
Descripción del Servicio	Número de Servicios	Precio Unitario (₡)	Cantidad de meses a Considerar	Valor Total de los servicios (₡)
Impresión a blanco y negro adicional	50,000	\$0.27	2.5	\$33,750.00
Impresión a color adicional	5,000	\$1.40	2.5	\$17,500.00
<b>SUBTOTAL SERVICIOS</b>				<b>\$51,250.00</b>
<b>SUBTOTAL EQUIPOS</b>				<b>\$309,915.75</b>
<b>SUBTOTAL EXCEDENTES</b>				<b>\$51,250.00</b>
<b>TOTAL DE LA PROPUESTA</b>				<b>\$421,185.75</b>

\*tudiodemar

**CONTRATACION DE SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCION DOCUMENTAL**

- c) Determinación de validez de las propuestas recibidas para la investigación de mercado, en relación con los requerimientos solicitados por SHF dentro del RFI.

Proveedor	La propuesta es comparable dentro del estudio (Si / No)
Máquinas, Información y Tecnología Avanzada S.A. de C.V. (MITA)	Declinó participar
J.R. INTERCONTROL, S.A. DE C.V.	Declinó participar
Estratec, S.A. de C.V.	Sí cumple con los requerimientos solicitados por SHF

- d) Vigencia de las cotizaciones.

Proveedor	Vigencia
Máquinas, Información y Tecnología Avanzada S.A. de C.V. (MITA).	No presentó cotización
J.R. INTERCONTROL, S.A. DE C.V.	No presentó cotización
Estratec, S.A. de C.V.	26 de febrero 2021

- e) Mención expresa de que ninguno de los posibles proveedores está condicionando su propuesta.  
Ninguno de los proveedores está condicionando su propuesta.

f) Indicar el perfil que debe cubrir el proveedor.

La empresa a contratar deberá demostrar ser un proveedor con experiencia en brindar los servicios solicitados, así como con la capacidad técnica y humana para realizarlos.

g) Mención de las características generales de los proveedores consultados y de que con dichas características no se limita la libre participación de otros posibles proveedores.

Se realizó [a correspondiente investigación de mercado incluyendo la consulta en ia herramienta digital Compranet IM la que se encuentra fuera de servicio, como se aprecia en las impresiones de pantalla que se adjuntan a este documento.

5 - 7

Estudio de Mercado

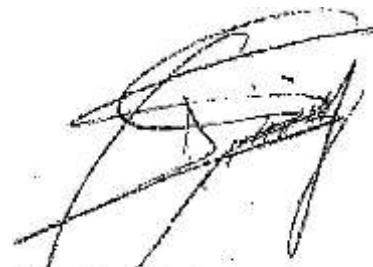
CONTRATACIÓN DE SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCION DOCUMENTAL . \_

h) Conclusión

Derivado del resultado de la investigación de mercado realizada por la Subdirección de Ingeniería de Sistemas, se determina que existe un proveedor en el mercado nacional que es capaz de brindar los servicios solicitados.

Por tal motivo, atendiendo el costo estimado de la contratación dentro del presente estudio para garantizar la continuidad del servicio, durante el período en el que se concreta la estrategia de consolidación antes mencionada, se ha determinado que la opción más apropiada es la Adjudicación Directa al mismo proveedor, Estratec, SA. de C.V., manteniendo así los mismos niveles de servicio requeridos por la institución, al contar con los mismos equipos, lo que además evita incurrir en costos adicionales asociados a la migración de la infraestructura y elimina el riesgo de utilizar equipos «seminuevos" de los que no conoceríamos su origen o utilización previa. .

AtentamenteE



Julio César Arciniega Santos  
Subdire  
Director de Ingeniería de Sistem  
Sistemas.

Estudio de Mercado  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCION DOCUMENTAL**


**ANEXO 4 - Investigación de Mercado en Compranet IM**

<b>SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.</b> Dirección de Tecnologías de la Información Investigación de Mercado en Compranet IM	 <b>SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL</b>
---	--

A continuación, se describe el resultado obtenido de la investigación de mercado, en el sistema Compranet IM, que se realizó como parte de los requisitos para la contratación de:

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRADOS DE REPRODUCCION DOCUMENTAL**

El día 19 de enero de 2021 en que se emite este documento se encontró fuera de servicio la siguiente página en el portal de la plataforma CompraNET (<https://comeranetim.funcionpublica.gob.mx/>) por lo que no se pudo realizar ninguna consulta,



The screenshot shows a web browser window with the URL [comeranetim.funcionpublica.gob.mx/Compras/Inicio/Inicio.html](https://comeranetim.funcionpublica.gob.mx/Compras/Inicio/Inicio.html). The page features the SHCP logo and the Compranet IM branding. A large message in the center reads: "Disculpe las molestias. Estamos trabajando en la construcción o mantenimiento de este apartado." Below this, there is a detailed notice in Spanish explaining the maintenance work and providing contact information for the SHCP's Information Technology Directorate.

**SHCP**  
 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

**Compranet**  
 im

**Disculpe las molestias. Estamos trabajando en la construcción o mantenimiento de este apartado.**

El "Módulo de Información e Inteligencia de Mercado para las Contrataciones Públicas" (Compranet IM) forma parte del Sistema Registral de Información Pública Uniformado sobre Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios, Obras Públicas y Servicios Telecomunicaciones con los Municipios (Compranet IM).

El módulo está diseñado para ofrecer a los usuarios información de la información relacionada con el proceso de adquisición, en particular, la información relacionada con los datos administrativos de los procesos administrados que se rigen a partir del marco de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

El módulo de Compranet IM los usuarios de dicho sistema:

1. Proponer, emitir de las contrataciones públicas
2. Presentar datos de contratación
3. Consultar
4. Ejecutar y controlar
5. Realizar un seguimiento de los procedimientos de contratación

En cada uno de los estados el usuario tendrá la posibilidad de acceder a: consultas estadísticas, informes estadísticos, consultas estadísticas y PDF y otros.

Esta página fue generada el 19/01/2021 a las 10:00 AM por el sistema de información y contratación de la información registrada por el Sistema Compranet IM.



## RESULTADO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA REPORTAR EN COMPRANET

<p>Descripción del bien, servicio u obra:</p>	<p>Contratación de Servicio Administrado de Reproducción Documental</p>
<p>Nombre y cargo del servidor o servidores públicos responsables de la investigación de mercado:</p>	<p>Julio César Arciniega Santos Subdirector de Ingeniería de Sistemas</p>
<p>Fuentes consultadas conforme lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento de la LAASSP y penúltimo párrafo del artículo 15 del Reglamento de la LOPSRM:</p>	<p>Consulta en la herramienta digital Compranet IM <a href="https://compranetim.funcionpublica.gob.mx/">https://compranetim.funcionpublica.gob.mx/</a>, conforme a lo dispuesto en la fracción I del artículo 28 del Reglamento de la LAASSP.</p>
<p>En caso de solicitar cotizaciones, indique el nombre de las personas físicas o morales a quien se le solicitó y el estatus de respuesta el cual puede ser "Presentó cotización", "No presentó cotización" y "No contestó".</p>	<p>Máquinas, Información y Tecnología Avanzada S.A. de C.V. (MITA) – No presentó cotización. J.R. INTERCONTROL S.A. de C.V. – No presentó cotización. Estratec, S.A. de C.V. – Presentó cotización.</p>
<p>Aspectos generales del resultado de la investigación de mercado, en el cual debe incluir de manera resumida el resultado de la investigación, para el caso de procedimientos al amparo de la LAASSP, indicar si se identificó la existencia de bienes, servicios, arrendamientos, así como proveeduría nacional o internacional, entre otros datos.  Para el caso de procedimientos al amparo de la LOPSRM, indicar si se identificó la existencia y costo de los materiales, de la maquinaria y equipo para construcción, de la mano de obra, así como de los contratistas nacionales o internacionales e información relevante tomando en cuenta las características, magnitud y complejidad de los proyectos.  Cuando con motivo de la investigación de mercado, la información requerida no se encuentre en el medio consultado o no se reciba respuesta a la solicitud efectuada, se deberá dejar constancia fehaciente de la gestión realizada.</p>	<p>Derivado del resultado de la investigación de mercado, se determinó que existe un proveedor en el mercado nacional que es capaz de brindar los servicios solicitados, atendiendo el costo estimado de la contratación para garantizar la continuidad del servicio.</p>
<p><b>En caso de que se trate de un procedimiento derivado de un Contrato Marco, sólo anexe un archivo en formato PDF en el cual se indique dicha situación.</b></p>	

## CARTA DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS

<b>INVESTIGACIÓN DE MERCADO</b>
<b>PARA CONTRATACIÓN DE SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCIÓN DOCUMENTAL</b>

Los servidores públicos cuyos nombres y apellidos aparecen al final de la presente acta, y que participaron en la investigación de mercado para llevar a cabo la contratación de (CONTRATACIÓN DE SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCIÓN DOCUMENTAL.) citada al rubro, en cumplimiento a lo dispuesto por el segundo párrafo del numeral 3 del "Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de febrero de 2017, manifiestan bajo formal protesta de decir verdad que durante la instrumentación de la investigación de mercado antes referida, se atendieron estrictamente las disposiciones jurídicas que regulan sus obligaciones, el conflicto de interés y los casos en que deben abstenerse de intervenir y de excusarse para conocer de determinados asuntos; por lo que con la suscripción de la presente carta, manifiestan la ausencia de conflicto de interés.

NOMBRE	AREA	FIRMA
Gregorio Linares Urenda	Dirección de Tecnologías de la Información	
Julio César Arciniaga Santos	Subdirección de Ingeniería de Sistemas	

presente carta,  
manifiestan la ausencia de conflicto de interés.

## Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social

Fallo: •1611071962546548353433

Clave de R.F.C.: EST85071NQ51

o Razón Social: ESTRATEG

Estimado Patrón;

Réspuesta de' dpinlón:

• En atención a su consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones, se le informa lo siguiente:

En los controles electrónicos del Seguro Social, se observa que en el momento en que se realiza esta revisión, se encuentra al corriente con las obligaciones de pago de aportaciones Seguridad Social, toda vez que no se registran créditos fiscales firmados a su cargo, por lo que se emite opinión positiva,

La presente opinión se realiza únicamente verificando que no existan débitos fiscales firmados a su cargo, en que sea una constancia del correcto entero de las aportaciones de Seguridad Social, para lo cual el IMSS se reserva sus facultades de verificación previstas en la Ley del Seguro Social y -Fiscal de la Federación.

, Revisión practicada el día 19 de enero de 2021, a 09:59 horas.

La carta opinión de cumplimiento de obligaciones tiene una vigencia hasta el 18 de febrero de 2021.

Usted tiene registrado(s) 2 trabajador(es) activo(s) ante el IMSS.

Noms;

1. La Enserve "ibn -3 y b), dedidembrade 2CH H. dal dal Soda.
2. de aQdZ nailra1D4H padl fecha 10dediciembrE-da 2014 el H. del Mexicano aewr03nül.  
L» del cu-npõznb, silued&l iscal de' pau6nu-;tos 52r-tdx; POSITVA.- Q.:andael pattSn Irmribynl mrder'a en dg los yb)úl  
Acuerr:n de reeha 10 de dáiamh [014 e'r\*do por H. CONBio TúCnbdQ] del Seg.ro Sosal: NEGATIVA, CVBN1a nn e; de gu» na Indon V b)  
cerneuardq antó ekado,  
La pia\*aNe ophhh so Krile ec conhurwad —laNecldo en 21BrtkLe\*0 324) CHho Fisca! do FedernMn y del .RCT 10121zp.Ri F DR de iecha 10 de do 2014 H. Cmseb dal del SegulD  
Eerddo as grutLito.  
El MSS es al Inatmmanlo 4t\*31rf-dad soca pua ta:1S los rabaladues y  
son Imarmd05 y en \*ternud91 WSS. eN1tOrr:Eed de da de Dato• Pemriales y las d". mas tegde\* sebra YerQoedM de datu. B In  
a la auúad fiscal  
Si dewa rx%faara Fus ooeda la Subaalqac16n compre-qe,  
Cadena Origi\_nat: d. No 02D.P0d%9 de Mera 107 '96254C183SU2"RFCESTU01  
g de e.um 2021, 'R de 2021.  
Sello  
Hóm9ro d. e\*fle:



Opinión del Cumplimiento de  
Obligaciones en materia de Seguridad Social

- Fono:16110?172381151835005\_



Clave de R.F.C.: MIN040312DV3

Nombre, OenomInación o Razón 'Social: MINUTA

FECHA: 19 de enero de 2021

Estimada Patrón:

'Respuesta de opinión;

En atención a su consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones. se le Informa lo siguiente:

En los controles electrónicos del Instituto Mexicano de Seguro Social, se observa que en el momento en que se realiza esta revisión, se encuentra al corriente con las obligaciones de pago de aportaciones Seguridad Social, toda vez que no se registran créditos fiscales firmes a su cargo, por lo anterior se emite opinión Positiva.

La presente opinión se realiza únicamente verificando que no existan créditos fiscales firmes a su cargo, sin que sea una constancia del correcto entero de las aportaciones de Seguridad Social, para lo cual el IMSS se reserva sus facultades de verificación previstas en la Ley del Seguro Social y el Código Fiscal de la Federación,

Revisión practicada el día 19 de enero de 2021, a las 09:55 horas.

Esta carta de cumplimiento de obligaciones tiene una vigencia hasta el 18 de febrero de 2021.

Usted tiene registrado(s) 17 trabajador(es) activo(s) ante el IMSS.



**NOTAS:**

1. La presente opción se emite considerando lo establecido en los incisos a) y b) del Acuerdo de fecha 10 de diciembre de 2014 emitido por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social.
2. Tiene una vigencia de 30 días naturales a partir de su emisión, de conformidad con el Acuerdo de fecha 10 de diciembre de 2014 emitido por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social.
3. La opción del cumplimiento, se genera atendiendo a la situación fiscal del patrón en los siguientes casos: POSITIVA.- Cuando el patrón está vigente y al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se establecen en los incisos a) y b) del Acuerdo de fecha 10 de diciembre de 2014 emitido por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social; NEGATIVA.- Cuando el patrón no está al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se establecen en los incisos a) y b) del Acuerdo antes citado.
4. La presente opción se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 32-C del Código Fiscal de la Federación y del Acuerdo ACD-0341 HCT-10/214/2017, DRI, de fecha 10 de diciembre de 2014 emitido por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Este servicio es gratuito.

El IMSS es el instrumento básico de seguridad social para todos los trabajadores y sus familias.

Sus datos personales son incorporados y protegidos en los sistemas del IMSS, de conformidad con los Usos permitidos de Protección de Datos Personales y con las diversas disposiciones fiscales y legales sobre confidencialidad y protección de datos, a fin de ejercer las facultades conferidas a la autoridad fiscal.

Si desea modificar o corregir sus datos personales, podrá acudir a la Subdirección competente.



Caldera Origen: [Necesario para validar] [Reservado Carta de No Adjudic. Art. 32-D] Fecha: 18 de enero 2021, 09:55:27 [vía: 181107172311514250805/RFC: MND00120V0] Nombre e Institución Social: MINUTACURP: [Opción POSITIVA] Situación Vigencia: 19 de enero 2021, 09:55:27 Fecha Fin Vigencia: 18 de febrero 2021, 09:55:27

Código digital: unPq3r+EzDvWADi0334Wm2Aur14SGUjny+dBOM5GFCdK0r0PLsy0a07H+Dv7u3hVCPpODu+AKSdV8ZLFR+DR48SdW4TE0Z0FZ05C7K+4e07/taC7uLm+ChH7+R1JkguG5uGw0+0EMyAMyYF70N780342VqFACHP+P+03Mv7+M+8u8d03d3vV0MqUa0e#8T0y78e+e0C0dJpDv8TclmM0YRvR1XmW4E1jy018+X1.PasE7+R1JLJ3Mh+00Y80Yf+04TNDIUT(DL,CXZ)H0Bwfa7wbNwAY28JwX09P4k.JhV+Oe85QAE=

Secuencia Material: 004676a-004f-43a5-946c-42c07636e79

Número de Serie: 000000000000000001

Coordinación General de Recaudación.-F. aq  
Gerencia Senior- de Recaudación-y Cobranza. Fiscal  
Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo\*Y Garatí-fas •

Oficio:

CGRF/GSRyCF/GCPCyG/0000047987/2021

Asunto; Constancia de Situación' Fiscal.

Ciudad de México, a 19 de Enero de 2021.

RAZON SOCIAL: ESTRATECSA DEC.V

NRP: Y52350911P4

.P resen•te,

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en su carácter de organismo fiscal autónomo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30, segundo párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, a través de la Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías perteneciente a la Gerencia Senior de Recaudación y Cobranza Fiscal, y de conformidad con lo establecido en los artículos 4 fracción VII, 5 y 11 del Reglamento del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de junio de 2008, modificado mediante Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de dicho Ordenamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 2017, emite la presente constancia de situación fiscal en materia de aportaciones y amortizaciones patronales al Infonavit, de conformidad con lo estipulado en el artículo 3 fracción IV, del referido Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo, conforme a lo siguiente: .

los  
Interior  
que se  
día 31  
frente  
del

Del análisis practicado en los sistemas de este Instituto se advierte que ESTRATEC SA DE CV, con Número de Registro Patronal Y5235091104, NO se identificaron adeudos ante el Infonavit, mismo que se encuentra al corriente, en sus obligaciones que señala el artículo 29 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de el cinco por ciento de los salarios cubiertos a sus trabajadores y de retener y enterar los descuentos patronales y amortizaciones de hasta el 05 bimestre 2020.


aportar  
crédito,

Lo anterior, sin perjuicio de que este Instituto como Organismo Fiscal Autónomo se reserva el ejercicio de sus facultades de carácter de Autoridad Fiscal, previstas en el Código Fiscal de la Federación y la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en caso de que surgiera información complementaria o ajustes que modificaran la de los periodos revisados, al emitir la presente constancia. .

en su  
cuenta

Cabe mencionar que el presente documento es de carácter meramente informativo, por lo que no constituye acto o resolución de carácter fiscal, no determina cantidad alguna a pagar, ni genera derechos.

Atentamente

  
Lic. Eduardo Jolly Zarazua



Lic.

Eduardo Jolly Zarazua

Gerente de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías

01-YS23S09110420210000047987

Asunto: Constancia de Situación Fiscal,

RAZON SOCIAL: MINUTAS DE RL DE CV NRP: Y5235091104 Presente.



de Recaudación Fiscal  
adación y Cobranza Fiscal  
sivo, Coactivo y Garantías

000047867/2021

de 2021.

mo fiscal autónomo, de  
onal de la Vivienda para  
eciente a la Gerencia  
4 fracción VII, 5 y 11 del  
Materia de Facultades  
no de 2008, modificado  
miento, publicado en el  
ción fiscal en materia de  
en el artículo 3 fracción  
bajadores en Materia de

DE CV, con Número de  
ie encuentra al corriente  
de la Vivienda para los  
de retener y enterar los

reserva el ejercicio de sus  
y la Ley del Instituto del  
plementaria y/o ajustes

ue no constituye acto o



Gerencia Senior de Recaudación y Cobranza Fiscal  
Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías

Oficio: CGRF/GSRyCF/GCPCyG/000004786712021

Ciudad de México, a 19 de Enero de 2021.

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en su carácter de organismo fiscal autónomo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30, segundo párrafo, de Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, a través de la Gerencia Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías perteneciente a la Gerencia Senior de Recaudación y Cobranza Fiscal, y de conformidad con lo establecido en los artículos 4 fracción VII, 5 y 11 del Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de junio de 2008, modificado mediante Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de dicho Ordenamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 31 de julio de 2017, emite la presente constancia de situación fiscal en materia de aportaciones y amortizaciones patronales frente al Infonavit, de conformidad con lo estipulado en el artículo 3 fracción IV, del referido Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo, conforme a lo siguiente:

Del análisis practicado en los sistemas de este Instituto se advierte que MINUTAS DE RESOLUCIÓN DE CV, con Número de Registro Patronal Y522365410220210000047867, NO se identificaron adeudadas ante el Infonavit, mismo que se encuentra al corriente en sus obligaciones que señala el artículo 29 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de aportar el cinco por ciento de los salarios cubiertos a sus trabajadores y de retener y enterar los descuentos para amortizaciones de crédito, hasta el 05 bimestre 2020.

Lo anterior, sin perjuicio de que este Instituto como Organismo Fiscal Autónomo, facultades en su carácter de Autoridad Fiscal, previstas en el Código Fiscal de la Federación y la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en caso de que surgiera información complementarla y/o ajustes que modificaran la cuenta de los periodos revisados, emite la presente constancia.

Cabe mencionar, que el presente documento es de carácter meramente informativo, por lo que no constituye acto o resolución de carácter fiscal, no determina cantidad alguna a pagar, ni genera derechos.

Atentamente



Lic. Eduardo Jolly Zarazua

Gerente de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías

01-Y522365410220210000047867

Servicio de Administración Tributaria

Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales

Folio

21NA6062565

Clave de R.F.C.

EST850718Q51

Nombre, Denominación o Razón social

ESTRATEC SA DE CV

Estimado contribuyente

Respuesta de opinión:

En atención a su consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones, se le informa lo siguiente:

En los controles electrónicos institucionales del Servicio de Administración Tributaria, se observa que en el momento en que se realiza esta revisión, se encuentra al corriente en el cumplimiento de los puntos que revisa la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales, contenidos en la Resolución Miscelánea Fiscal vigente.

Por lo que se emite esta opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales, en sentido POSITIVO.

La presente opinión no es una constancia del correcto entero de los impuestos declarados, para lo cual el SAT se reserva sus facultades de verificación previstas en el Código Fiscal de la Federación.

Revisión practicada el día 27 de enero de 2021, a las 09.55 horas

Nótas

1 La opinión del cumplimiento, se genera atendiendo a la situación fiscal del contribuyente en los siguientes sentidos: POSITIVA. - Cuando el contribuyente está inscrito y al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los numerales I e II de la regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021; NEGATIVA. - Cuando el contribuyente no esté al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los numerales 1 a II de la regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021; INSCRITO SIN OBLIGACIONES. Cuando el contribuyente está inscrito en el RFC pero no tiene obligaciones fiscales.

2.- Para estímulos o subsidios, la opinión que se genere indicando que es inscrito SIN OBLIGACIONES fiscales, se tomara como Positiva cuando el monto del subsidio no rebase de 40 UMAS elevado al año, en caso contrario se considera como resultado Negativo.

Cadena Original

||EST850718Q51121 NA6062565P7-01-2021 IPII0000 1088888800000031 ||

Sello Digital

mCN

SaNxkCn9bHezc11 k8HjSmd30PqeWRINC18PoZvk/4b

## .AdmihÊtfáGión

3.- La 'presente opinión se emlte considerando lo establecido en ia regla 2.1 ,39. de la Resolución Miscelánza-asca! para

4.- Tratándose de estrmulos o subsidios,, nene una vigencia de 3 meses contada a partkr del día en que se emite según io.eslábleeido en la regla 2,1.30, y 30 dlas naWrales a partir de su emisión para trámites diferentes al señá[ado, de acuerdo a la rpgla 2.1.39. de la Resoluc,ión Misceláñep i Fiscal para 2023.

5.- La opinión que se genere indicando que es Inscrito SIN OBLIGACIONES fiscales, se considera Opinión Negatlva para efectos de contratación de adquisiciones, arrendamientos, servlclos u obra pública.

6.. La presente opinión se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. regla 2:1.39. dè. la Resolución Miscelánea Fiscal parg 2()21 y no constituye respuesta favorable respecto a coRtrlbuyentes que se ubican en los supuestos del artículo 69 del Código Fiscal de la Federación.

Este servlcia es gratuito, en el SAT nuestra misión es servirle.

Sus datoà personales son incorporados y protegidos en los slstemas del SAT, dB conformidad con los lineamientos de proteccón de Datos Personales .y coh las diversas disposiciones Fisoalas y legales sobre confidencfalidad y proteccón de datos, a fin de ejercér las facultades conferidas a la autorldad fiscal.

- Si desea modificar o corregir sus datos personá[es, puede acudir a 'a Administración Desconcentrada de Servlcfos•al Contribuyente de su preferencia y/o a través del Portal del SAT.

-----

**Cadena Original**

||EST850718Q51|21NA6082665|27-01-2021|P|[0000108888800000031||



**Sello Digital**

mCN1Kj4z8vEfrCZ4D1c/fikXehloO/0SezaU4koFIMHEd3eZg1SaNkxCn9bHezcl1k8HjSmd3OPqeWRINCi8PoZvk/4b  
h6w6iyfdiFVXzTYA+XlnBWFup2/QV9qR95HDCkOnT3j9KaNilbHbgggbfuVjffJLALz3ApmVHgcGUo=

**GOBIERNO DE MÉXICO** | **HACIENDA** | **SAT** SERVICIO ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO

**Contacto:**  
 Av. Hidalgo 77, col. Guerrero, c.p. 06300,  
 Ciudad de México. Atención telefónica 01 55  
 627 22 728, desde Estados Unidos y  
 Canadá 01 877 44 88 728

Tributaría --

**Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales**

21 NA4509937

MIN040312DV3

**Denófiación o**

MINUTAS DE RI- DECV

**Resolución:**

En atención a su consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones, se le informa lo siguiente:

En los controles electrónicos institucionales del Servicio de Administración Tributaria, se observa que en el momento en que se realiza esta revisión, se encuentra al corriente en el cumplimiento de los puntos que revisa la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales, contenidos en la Resolución Miscelánea Fiscal vigente,

Por lo que se emite esta opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales, en sentido POSITIVO,

La presente opinión no es una constancia del correcto entero de los impuestos declarados, para lo cual el SAT se reserva sus facultades de verificación previstas en el Código Fiscal de la Federación.

Revisión practicada el día 19 de enero de 2021, a las 10:06 horas

**Notas**

1.- La opinión del cumplimiento, se genera atendiendo a la situación fiscal del contribuyente en los siguientes sentidos: POSITIVA, - Cuando el contribuyente está inscrito y al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los numerales 1 a 11 de la regla 2.1139, de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021; NEGATIVA, - Cuando el contribuyente no esté al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los numerales 1 a 11 de la regla 2.1.39, de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021: INSCRITO SIN OBLIGACIONES. Cuando el contribuyente está inscrito en el RFC pero no tiene obligaciones fiscales.

2-- Para estímulos o subsidios, la opinión que se genere indicando que es inscrito SIN OBLIGACIONES fiscales, se tomara como Positiva cuando el monto del subsidio no rebase de 40 UMAS elevado al año, en caso contrario se considera como resultado Negativo,

Servicio de Administración Tributaria

Notas

- 3.- La presente opinión se emite considerando lo establecido en la regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021.
- 4.- Tratándose de estímulos o subsidios, tiene una vigencia de 3 meses contada a partir del día en que se emite según lo establecido en la regla 2.1.30. y 30 días naturales a partir de su emisión para trámites diferentes al señalado, de acuerdo a la regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021.
- 5.- La opinión que se genere indicando que es Inscrito SIN OBLIGACIONES fiscales, se considera Opinión Negativa para efectos de contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios u obra pública.
- 6.- La presente opinión se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 32-B del Código Fiscal de la Federación, regla 2.1.39, de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021. IIIMIN040312DV3121 NA4509937119-01-2021 IPit00001 oa888B800000031 II

Sello Digital

bGkYIYdgMp1zU625r60CNrUDFIJLxRPBRMPbIcBUIAgcdkizB3m/+ieZvE09zceZxEhQyAVIP1dE0kMU=

77, col.

Atención

Resolución Miscelánea Fiscal para 2021 y no constituye respuesta favorable respecto a contribuyentes que se ubican en los supuestos del artículo 69 del Código Fiscal de la Federación.

Este servicio es gratuito, en el SAT nuestra misión es servirte.

Sus datos personales son incorporados y protegidos en los sistemas del SAT, de conformidad con los lineamientos de protección de Datos Personales y con las diversas disposiciones fiscales y legales sobre confidencialidad y protección de datos, a fin de ejercer las facultades conferidas a la autoridad fiscal.

Si desea modificar o corregir sus datos personales, puede acudir a la Administración Desconcentrada de Servicios al Contribuyente de su preferencia y/o a través del portal del SAT,



---

**Cadena Original**

||MIN040312DV3|21NA4509937|19-01-2021|P||00001088888600000031||

**Sello Digital**

NTKAE+D6Du15si+nLe2sHu729S3Y|986bCNK1muFdDPoFOU9wrYKAMnonSL3ogo7iOUof5yni9ihLVOc0y7czf8B3  
bGkYTYdgMp1zU625r60CNrLJDFJLxRPBRMPbldBU1AgculkizB3m+ieZvEO9zceZxEhQyAVP/dEokMU=



---

GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

HACIENDA



**Contacto:**

Av. Hidalgo 77, 661, Guerrero, c.p. 06300,  
Ciudad de México. Atención telefónica 01 55  
627 22 728, desde Estados Unidos y  
Canadá 01 677 44 88 728.



KYOCERA  
Canon

Naucalpan, Estado de México, a 15 de Enero del 202.d..

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL .PRESENTE:

En relación a su petición en la cual se nos solicita una cotización para la prestación de los SERVICIOS ADMINISTRADOS DE REPRODUCCIÓN DOCUMENTAL.

Hago de su conocimiento que J.R. INTERCONTROL, S.A. DE C.V. no puede cumplir con la prestación del Servicio, debido al corto plazo de vigencia; asimismo de no contar con la cantidad de equipos solicitados

Sin más por el momento aprovecho el presente para enviarle un cordial saludo quedando a sus órdenes para lo que necesite,

ATENTAMENTE  
  
JUAN ANTONIO JIMENEZ BRAVO  
REPRESENTANTE LEGAL DE  
J.R. INTERCONTROL, S.A. DE C.V.  
OFICINA (01-55) 53 59 02 23 EXT. 117

JR. INTERCONTROL.  
S.A. DE C.V.  
R.F. J.R. 0908 - A. 3  
San José de los rones No. 7  
of San José Naucalpan C.P. 53550  
Naucalpan, Edo. de Méx.  
Tel. 53-59-02-23

Xterna 475 Jose Alberto Cruz  
Ro'as

Carr. José de los Ríos No. 7  
Col. San Francisco Cuautitlán  
C.P. 53509 Naucalán, Edo. de México

De: Rodrigo Ramírez Palacios [Desarollo de

Negocios] <RRamirez@estrateg.com>

Enviado el: lunes, 18 de enero de 2021 01:54 p. m.,  
Arciniega Santos, Julio Cesar

Linares Urenda, Gregorio; Xterna 475 - Jose Alberto Cruz Rojas

Asunto: RE: Solicitud de Cotización - Servicio Administrado de Reproducción Documental Datos adjuntos: Propuesta Serv  
Administrados SHF 18-01-21.pdf

MI estimados todos

Como están? Espero que bien, adjunto al presente correo la cotización solicitada sin mas por el momento y agradecido su atención prestada quedo a sus órdenes y para cualquier duda o aclaración.

Saludos y Gracias

De: Arciniega Santos, Julio Cesar

Enviado el: viernes, 15 de enero de 2021 01:36 a. m.

Para: Rodrigo Ramírez Palacios [Desarollo de Negocios]

CC: Linares Urenda, Gregorio; Xterna 475 - Jose Alberto Cruz Rojas

Asunto: Solicitud de Cotización - Servicio Administrado de Reproducción Documental Importancia: Alta

Estimado Proveedor de servicios:

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (SHF) busca efectuar la  
**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCIÓN DOCUMENTAL**

En tal sentido,

Es de nuestro interés que su empresa presente a SHF una cotización para tal contratación, considerando lo establecido en el documento adjunto

Por la necesidad de contar con estos servicios lo antes posible, se requiere contar con su respuesta a más tardar el 18 de enero de 2021.

Enviar su cotización, firmada por el representante legal o persona facultada para ello, en formato pdf a la siguiente dirección electrónica:

[iarcinieqa@shf-gob.mx](mailto:iarcinieqa@shf-gob.mx)

Es importante mencionar que, al atender la anterior solicitud de información, se entenderá que está de acuerdo en sujetarse al "Acuerdo por el que se expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones", así como al "Acuerdo por el que se modifica el divieso que expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones", publicados en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto

de 2015 y el 19 de febrero de 2016, respectivamente. Las disposiciones antes señaladas pueden ser consultadas en la página electrónica del Diario Oficial de la Federación: [www.dof.gob.mx](http://www.dof.gob.mx), así como en la sección de la Secretaría de la Función Pública, que se encuentra en el portal de la Ventanilla Única Nacional: ([gob.mx](http://gob.mx)), a través de la liga: [www.gob.mx/sfp](http://www.gob.mx/sfp).

La presentación de la referida documentación e información solicitada, no vincula a esta SHF para llevar a cabo la contratación a favor de su empresa, si no que forma parte del procedimiento de contratación que se Instrumentará con fundamento en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. y demás normatividad aplicable.

1



Julio César Arciniega Santos  
Subdirección de Ingeniería de Sistemas  
Ejército Nacional No 180 — Piso 7  
Col, Anzures, Miguel Hidalgo C.P. 11590  
☎ 5263 4500 x 4406

Rodrigo Ramírez Palacios

[www.stratec.com](http://www.stratec.com)

Le recordamos que nos puede contactar a través de nuestro portal [www.stratec.com/soporte](http://www.stratec.com/soporte)

---

Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario. Condene Infamacion CONFIDENCIAL sometida a secreto profesional o cuya divulgación es prohibida por la ley. Si ha recibido este mensaje por error, debe saber que su lectura, copia y uso están prohibidos. Le rogamos que nos lo comuniquen inmediatamente por esta misma vía o por teléfono y proceda a su destrucción.

---

**\*terna 475 Jose Alberto Cruz Rojas**

Enviado el: Arciniega Sañtos, Julio Cesar  
viernes, 15 de enero de 2021 01:37 a. m.

Para: juanjimenez@jrinter.com.mx  
Linares Urenda, Gregorio; Xterna 475 Jose Alberto Cruz Rojas

Asunto: Solicitud de Cotización - Servicio Administrado de Reproducción Documental Datos adjuntos: Servicio Reproducción de Documentos 2021 - Anexo técnico.docx

Importancia:

Estimado Proveedor de servicios:

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacipna) de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (SHF), buéca efectuar la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCIÓN DOCUMENTAL**

En tal

Es de nuestro interés que su empresa presente a SHF una cotización para tal contratación. considerando lo establecido en el documento adjunto.

Por la necesidad de contar con estos servicios lo antes posible, se requiere contar con su respuesta a más tardar el 18 enero de 2021.

Enviar su cotización, firmada por el representante legal o persona facultada para ello, en formato pdf a la siguiente dirección electrónica:

Es importante mencionar que, al atender la anterior solicitud de información, se entenderá que está de acuerdo en sujetarse al "Acuerdo por el que se expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autoñzaciones y concesiones", así como al "Acuerdo por el que se modifica el diverso que expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias permisos, autorizaciones y concesiones", publicados en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015 y el 19 de febrero de 2016, respectivamente. Las disposiciones antes señaladas pueden ser consultadas en la página electrónica del Diario Oficial de la Federación: [www.dof.gob.mx](http://www.dof.gob.mx), así como en la sección de la Secretaría de la Función Pública, que se encuentra en el portal de la Ventanilla Única Nacional (gob.mx), a través de la llga:

La presentación de la referida documentación e información solicitada, no vincula a esta SHF para llevar a cabo la contratación a favor de su empresa, si no que forma parte del procedimiento de contratación que se instrumentará con fundamento en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y demás normatividad aplicable.

SHCP

Julio César Arciniega Santos  
Subdirección de Ingeniería de Sistemas

Ejército Nacional No .180 - Piso '7  
Col. Anzures, Miguel Hidalgo C.P. 11590  
5263 4500 x 4406

1

## **Xterna 475 - Jose Alberto Cruz Rojas**

---

De: Arciniega Santos, Julio Cesar  
Enviado el: viernes, 15 de enero de 2021 01:39 a. m.  
bader.sañtillan@mita.com.mx

Linares Urendat Gregorio; Xterna 475 - Jose Alberto Cruz Rojas  
Asunto: Solicitud de Cotización - Servicio Administrado de Reproducción Documental .Datos a'djuntos: Servicio Reproducción de Documentos 2021 - Anexo técnico.docx .

Importancia:

Estimado Proveedor **de.servi**

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (SHF), busca efectuar la

### **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRADO DE REPRODUCCIÓN DOCUMENTAL**

En tal sentido,

- Es de nuestro interés que su empresa presente a SHF una cotización para tal contratación, considerando lo establecido en el documento adjunto .
- Por la necesidad de contar con estos servicios lo antes posible, se requiere contar con su respuesta a más tardar el 18 de enero de 2021.
- Enviar su cotización, firmada por el representante legal o persona facultada para ello, en formato pdf a la siguiente dirección electrónica:

[iarciniega@shf.gob.mx](mailto:iarciniega@shf.gob.mx)

Es importante mencionar que, al atender la anterior solicitud de información, se entenderá que está de acuerdo en sujetarse al "Acuerdo por el que se expida el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, pennisos, autorizaciones y concesiones", así como al "Acuerdo por el que se modifica el divemo que expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones púbhcas, otorgamiento y prórroga de ficencfas, permisos, autorizaciones y concesiones", publicados en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015 y el 19 de febrero de 2016, respectivamente. Las disposiciones antes señaladas pueden ser consultadas en la página electrónica del Diario Oficial de le Federación: [www.dof.aob.mx](http://www.dof.aob.mx), así como en la sección de la Secretaría de la Función Pública, que se encuentra en el portal de la Ventanilla única Nacional (gob.mx), a través de la liga: [www.gob.mx/sfp](http://www.gob.mx/sfp).

La presentación de la referida documentación e información solicitada, no vincula a esta SHF para llevar a cabo [a contratación a favor de su empresa, si no que forma parte de) procedimiento de contratación que se instrumentará con fundamento en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y demás normatjvidad aplicable. .



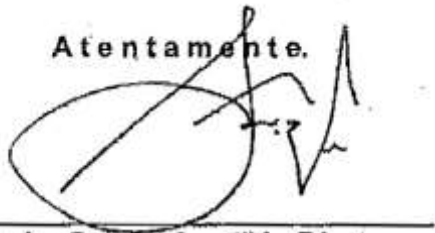
Julio César Arciniega Sahtos

Subdirección de Ingeniería de Sistemas .  
Ejército Nacional No 180 -L Piso 7  
col..Anzuresl Miguel Hidalgo C.P. 11590 .  
a 5263 4500 x 4406

mita» Apliando soluciones

COPERS • PRINTERS • SCANNERS

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'M' followed by several loops and a vertical stroke ending in a hook. The signature is written over a horizontal line.

DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE:



**Máquinas Información y Tecnología Avanzada, S.A de C.V.**

Avenida Ocampo 193, Col. Mariscal Reyes, Piso 17 P.B.A. • C.P. 12300, CDMX Tel. (0155) 56115798. info@mita.com.mx www.mita.com.mx



Ciudad de México a 18 de enero de 202-1•.

Sociedad Ńipotecaria Federal

!-Af'n;

-Julio César Arciñiega' Santos

Subdirección, de Ingeniería de-Sistemas

Ejército Nacional No 180 - PIFO 7

Col, Anzures, Miguel Hidalgo C.P. 11590

. En mi carácter de representante legal de la empresa Máquinas, Información y Tecnología Avanzada, S.A. de C.V.,  
extiendo una atenta disculpa, por nó poder participar en la 'solicitud de. cotización para proporcionar el sãrviceo  
administrado de .reproducción documental, derivado del êlazo corto solicitado,

Agradecemos Ea atención que tuvieron al invítar.nos.

Sin más por el momento, me es propícia la ocasión para enviarle un afectuoso saludo. .

Bader Gabriel Santillán Zárate Representante Legal  
Máquinas, Información y Technologfa Avanzada, S.A. de C.V.,

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

---

Propuesta Servicios Administrados  
De Impresión y Digitalización  
De Documentos para  
Sociedad Hipotecaria Federal  
Grupo Estratec  
**LANIER**



Grupo Estratec  
Estratec S.A. de C.V.

Bahía del Espíritu Santo 125  
Col. Verónica Anzures  
México, D.F. 11300  
Tel. +52-55-5980-1200



SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

18 DE ENERO DEL 2021'

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Grupa Estratec

Propuesta Servicios Administrados  
De Impresión y Digitalización  
De Documentos para  
Sociedad Hipotecaria  
Federal Grupo  
Estratec

**LANIER**

Grupo Estratec  
Estratec S.A. de C.V.

Grup

Bahía del Espíritu Santo 125  
Col. Verónica Anzures

18 DE ENERO DEL 2021'  
PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

México, D.F. 1 1300  
Tel. +52-55-5980-1200  
Email; info@stratec.com  
[www.stratec.com](http://www.stratec.com)

LANIER

w-vvw.stratec.com



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

## I. Declaración de Confidencialidad

La información contenida en todas las páginas-deeste documento l propuesta constituye información confidencial de Grupo Estratec y se proporciona para efectos de evaluación presupuestal únicamente; por io que su contenido no representa ningún tipo. de .compromiso de venta, prestación de servicios o contrato. El receptor de esté documenta conviene en mantener cualquier tipo de material o información aquí contenida como . confidencial y no reproducirla o de otra manera divulgarla a ninguna persona fuera del grupo responsable de la evaluación de su contenido. a menos que Grúpo Estratec lo haya . autorizado por escrito. Éste documento incluye información respecto de los productos, ventas y programas de servicio actuales de Grupo Estratec que pueden mejorarse o descontinuarse a 'la sola discreción deCrupo Estratec,

Ni Grupo Estratec ni sus representantes otorgan ninguna garantía en cuanto a la exactitud o totalidad de la información. Por consiguiente, este documento se extiende únicamente . para efectos informativos con el objeto de que seamos considerados para realizar su negocio. Ni Grupo•Estrdtec ni:sus representantes serán de ninguna manera responsable frente al receptor o frente a cualquiera de sus . representantes como resultado del uso de la información proporcionada.

La celebración de un contrato definitivo implicará necesariamente la sustitución de este documento de carácter presu#uestal por un documento formal l definitivo, firmado por representantes autorizados de las 2 partes, y serán los únicos medios por los cuales Grupo Estratec o sus afiliados se verán obligados a cumplir con lo pactado.

Grupo Estratec se reserva todo et derecho de título, posesión, derechóS de propiedad intelectual para el materiãl y marcas de comercialización aqu( contenidos, incluyendo" toda [a documentación que los sustenta, archivos, material de comercialización y multimedia.

### Aclaraciones

18 DE ENERO DEL 2021'

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

En caso de tener cualquier duda o requerir cualquier aclaración respecto de este Aviso de Confidencialidad, por favor contacte a su representante de ventas.

LANIER

[www.cstratéc.com](http://www.cstratéc.com)

Propuesta de Ser.'icíos  
Administrados de Impresión



18 DE ENERO DEL 2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

## II. Carta de Presentación

### SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

En atención a su amable gálicitud Grupo Estratéc, cpn más de 20 años de experiehcia brindando soluciones de Clase Mündiat en cuariio al thanejo de documentos, respondiend

de manera oportúha y otorgando soluciones, tiene el agrado de presentarle la siguiente propuesta de servicios de impresión y fotocopiado parael proyecto de implementación de Iqs .m(smos dentro de las oficinas corporativas de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL Entendemos la dinámica que la SOCIÉDAD HIPOTECARIA FEDERAL enfrenta en este• momento y hemos analizado la información referente al ambiente de impresión y fotocopiado en las áreas que se quieren cubrir con nuestros equipos. Los Fequerimientos encontrados han sido la -base para diseñar una alternativa de solución a la medida, la cual estamó\$ seguros contribuirá a alcanzar sus objetivos y satisfacer sus necesidades como:

GI Contar con un mayor control, seguridad y administración de la información sobrp la generación de documentos.

[?] Alcaniar mayor eficiencia operativa en su ambiente de impresión, fotocopiado,

escaneo y env(o digital de información.

[il Reducir el desperdicio y abuso de los recursos de impresión y copiado.

18 DE ENERO DEL 2021'

## PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

. VI Reducir:costos totales gracias al uso eficiente;y 'seguro de nuestros equipos . destinados para la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL .

Desde este momento agradecemos el interés por nuestras soluciones / servicios y aprovechamos para ponernbs a su disposición y recibir sus observaciones o comentarios. asi coino para aclàrar cualquier duda que se pudiera generar la información contenida en el presente documento. .

Atentamente,

L\_ing. Luis Hideo Ohara Inukai

Director General

LANIER

www'.cstra-tec,conn

2

Propuesta de  
Servicios  
Adminisftados de  
Impresión



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

## Introducción

Empresa dedicada al mercado mexicano de manejo de documentos (Impresión, reproducción, digitalización, almacenamiento, administración, flujo, control, terminado'fnal) con soluciones de Clase Mundial sobre las mejores plataformas tecnológicas y para las mejores prácticas corporativas.

Fundada en 1985 y siendo única én- México en su giro, contando con las certificaciones Norma Mexicana NMX-CC.9001-fMNC'201•5 "ISO 9001 2015" conforme a la Ley Federal sobre Metrologra . y Normalización, en la que se establece que Estratec S.A. de C.V. cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad relacionado e los servicios de impresión, fotoCopiado y digitalización de documentos,

Norma Mexicana ~~NMX-I-20000-1-NYCE-2012~~ "SO 20000-1",. conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalizació'n, en la que se establece que Estratec S.A. de C.V. cuenta con un Sistema de Gestión de Servicios de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos.

18 DE ENERO DEL 2021'

### PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Norma Mexicana NMX4-27001-NYCE.2015 "ISO 27001:2013", conforme a la Ley Federa' sobre Metrología y Normalización. en la que se establece que Estratec SA. de C.V. cumple con los controles (SOA) en materia de seguridad de la información,

- Norma ISO 37001 :2046, conforme a la Ley Federat en la "que se establece que Estratec S.A. de C.V. . cumple con los puntos estipulados en el Siãema de Gestion Antisoborno; en materia a los servicios a contratar

Consciente de las necesidades actuales de impresión y fogocopiado en su empresa, integramos para usted, tras un análisis de su organización, necesidades y visión de negocios, una Solución Tot?J de Documentos adecuada de producción, manejo y administración de documentos que le permitan a usted y a todo su personal Saber Más y Hacer Más, a Menor Costo.





## I. Cómo contactarnos

### Sucursales



Infodigital  
Calle Garibaldi  
#1185  
Col. Santa Teresita  
Guadalajara Jalisco

## II. Cobertura



18 DE ENERO DEL 2021'

PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Unica en el sector con servicio directo nacional



LANIER

www.estrateg.com

4

Propuesta de Servicios Administrados de Impresión



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

, 111. Clientes destacados.

El siguiente representa un listado de algunos de nuestros clientes más destacados en los últimos 3 años. bajo contratos de servicios de impresión, fotocopiado, y digitalización de documentos. Algunos de

Nuestros Clientes más Conocidas

- Administraciones KASAI S.AZE C.V.
- Sain & Co.
- Sanco Nacional del Ejercito, Fuerza Aérea y Armada S,N.C
- Camara de Diputados
- Cam•añ de Senadores
- Canal Once del Instituto Político Nacional
- Casa de Moneda
- Casinos Caliente
- Cento de Capactación Cinematográfica
- Chrysler Financial.
- Cineteca Nacional
- Colegio de Estudios Científicos y Tecnológico
- Colegio Ctiëtóbal Colon Lomas Verdes

PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

- Colegio Bosque Real
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
- Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad
- Centro Hospitalario San Ángel INN
- Centro de Investigación en Química Aplicada
- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas
- Comisión Nacional de Vivienda
- Comisión Reguladora de Energía
- Ericsson de México
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
- Federal Express de México
- Fideicomiso de Fomento Minero
- Fideicomiso de Riesgo Compartido
- Fideicomiso Nacional de Habitaciones Populares
- Fondo de Cultura Económica
- Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México
- Grupo USA
- Grupo Televisa
- Grupo Transportación Marítima Mexicana (TMM)
- Hospital Infantil de México Federico Gómez
- Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío
- Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales
- Instituto Nacional de Cancerología
- Instituto Nacional Electoral

- Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán
- Instituto de Seguridad Social, para las Fuerzas Armadas Mexicanas
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado "ISSSTE"
- Instituto Nacional de Medicina Genómica
- Instituto Nacional para la Educación de los Adultos
- Mahle-Mótorés
- Procuraduría Federal de Protección al Ambiente
- Presidencia de la República
- Prevención y Readaptación Social
- Probiomed
- Proniético
- Scotiabank
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- Secretaría de Educación Pública
- Secretaría de la Defensa Nacional
- Secretaría de Relaciones Exteriores
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Servicio Geológico Mexicano
- Siemens de México S.A. (Société Générale de Surveillance)
- Sociedad Hipotecaria Federal
- Subastas Ventura
- Suprema Corte de Justicia de la Nación
- Universidad Autónoma Metropolitana



- Servicios S.A. de C.V.
- Instituto Federal de Telecomunicaciones

18 DE ENERO DEL 2021'

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



18 DE ENERO DEL 2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

## IV. Identificación de Necesidades

A través de varios años de seguimiento creemos tener claras las necesidades de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL en materia de impresión, copiado y digitalización de documentos:

-Hardware - ¿Cuáles son los equipos de impresión, copiado y digitalización correctos para la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL?

La SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL es una organización de Clase Mundial. Los equipos que contratar deberán ser una combinación de multifuncionales del más alto estándar tecnológico. Deben ser veloces y productivos, para complementar el alto rendimiento del personal de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL. Confiables, porque las operaciones diarias de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL no son redundantes, nunca paran y son de determinante importancia.

Grupo Estratec está presentando una alineación de equipos multifuncionales láser Lanier que harán perfecto complemento a la operación de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL. Estos equipos son los mejores en su clase, de tecnología de punta, y productividad inigualable.

-Soporte y Servicio Técnico - la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL requiere un proveedor que le pueda dar el más alto nivel de atención, y respuesta rápida. Grupo Estratec tiene la ventaja única de contar con más de 100 técnicos especializados propios, uno de los inventarios más grande de refacciones y consumibles de cualquier marca en México, así como los procesos certificados ISO 9001 :2000 que nos separan de la Competencia.

-Contabilización por usuario en tiempo real, Impresión Segura, Funcionalidad Followyou - la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL es una empresa en constante evolución y sus necesidades han cambiado. Hoy requiere integrar un sistema central que en tiempo real permita la contabilización completamente parametrizable por fecha, usuario, centro de costos, proyecto y equipo, de manera detallada y global en toda la organización. Grupo Estratec ofrece una solución que permite eso y mucho más, incluyendo Impresión Segura (la impresión se retiene hasta que es liberada en el dispositivo evitando la pérdida accidental de documentos e información) mediante Pin Numérico, y funcionalidad FollowYou que le permitirá emitir un documento impreso en cualquier equipo en sus oficinas, la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL requiere un proveedor con experiencia que puede dar soporte a dicha aplicación y que pueda garantizar altos niveles de disponibilidad. Grupo Estratec tiene más de 10 años de experiencia con estas soluciones, y actualmente las soporta en organizaciones tan prominentes como la Secretaría de Relaciones Exteriores. Grupo Estratec cuenta con el personal certificado que garantiza que la operación de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL está segura y bien administrada.

LANIER

18 DE ENERO DEL 2021'

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

**LANIER**

www.estrateg.com

6

Propuesta de Servicios  
Administrados de Impresión

e-ofre



18 DE ENERO DEL 2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

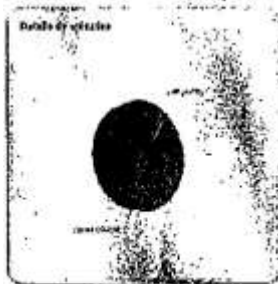
-Vigilancia permanente — La solución Lanier@Remdté nos ha permitido la administración y vigilancia permanente de los equipos Lanier. Lanier @Remote es un dispositivo de rád, que permanentemente está vigilando los equipos Lanier y su uso. En-ga\$Q de un desperfecto o falta de tóner, Lanier @Remote. notifica a nuestro centro de servicio — permitiéndonos . ofrecerle un servicio proactivo, no sólo reactivo. Así mismo, el dispositivo información sobre la utilización de toda su flotilla de impresión, lo cual le permite -ver su consumo de copiasfmpresiones mensuales y tendencias de impresión. Las siguientes gráficas son REALES:

OPCIÓN: [ ]  
CÓDIGO DE MONITOREO: [ ]

Población de Dispositivos / Contadores totales \*

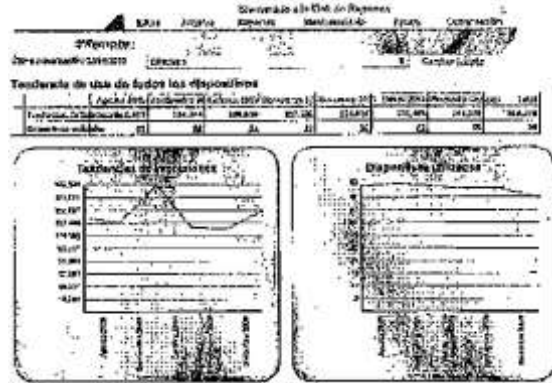
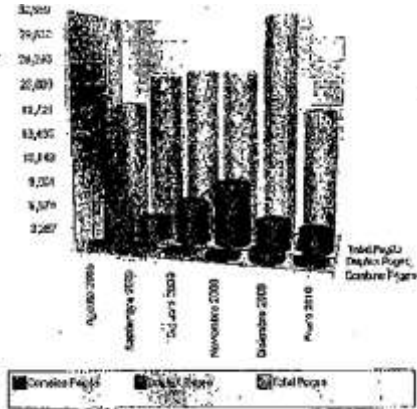
Modelo	Cantidad	Estado	Operación	Operación	Operación
40	2	OK	OK	OK	OK
40	2	OK	OK	OK	OK

Mostrar dispositivos activos en los últimos 24 días.





Dupla\* Combine Prinnné Trend



LANIER

www.cstcater.com

7

Propuesta de Servicios  
Administrados de Impresión

## V. Compatibilidad Lanier .

. Los modelos de equipos de marca Lanier propuestos son ampliamente compatibles con los aplicativos, sistemas operativos, topología y tipo de red de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL .

### 8.1. Sistemas Operativos y Ambientes de Red .

. Los modelos de equipos da marca Lanier propuestos' tienen opciones de compatibilidad con todos los diferentes sistemas operativos y ambientes de red, incluyendo Unix, Linux, . SAP, Microsoft y MAC OSX y Superiores

### .8.2. Soluciones de impresión

Para complementar la funcionalidad y compatibilidad de los equipos multifuncionales. Lanier, • Grupo Estratec cuenta con soluciones de imprasión opcionales para la impresión de datos variables de sistemas host, impresión de formas y formularios. conversión dé datos y flujos de datos.

## VI. Tarificación, Autenticación y Seguridad

Grupo Estratec, Lanier y Equitrac ofrecen a la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL autenticación y seguridad de los documentos impresos, asf como de acceso a los servicios

LANIER

18 DE ENERO DEL 2021'

## PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

de copiado y digitalización a través de Pin Numerico por medio de los cuales se puede obtener los siguientes beneficios:

- ☑ Terificación y contabilidad completa. Reportes en tiempo real y parametrizables por fecha, usuario, centro de costos, proyecto, y dispositivo. Los reportes cubren volúmenes de impresión, copiado, digitalizaciones, uso de dúplex. . impacto ambiental, etc.
- ☑ Incrementar la seguridad de los documentos. Los documentos no son liberados de la impresora hasta que el usuario se encuentra para liberarlos. No se volverán a perder o revolver impresiones confidenciales dejadas en bandeja.
- ☑ Eliminación del uso no autorizado del la impresión y copia.
- ☑ Reducir el desperdicio de impresiones abandonadas. .
- ☑ Políticas de control como el uso forzado de dúplex,
- ☑ Flexibilidad para liberar su impresión en cualquier equipo disponible. Su impresión se emite en cualquier dispositivo donde usted se autentifique, sin tener que volver a enviar o redirijir el trabajo: Si usted mandó su impresión a un equipo y por alguna razón este no está disponible, simplemente vaya al siguiente equipo más cercano.

---

**LANIER**

[www.estrateg.com](http://www.estrateg.com)

8

Propuesta de Servicios  
Administrados de Impresión

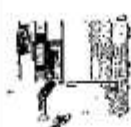

[www.estrateg.com](http://www.estrateg.com)

8

TECARIA FEDERAL

OFICIO | 6 | SI | tesdeequipoj-en | 60

multifuncionales tanto en blanco & negro como color.  
 Función y seguridad que se describe a mayor detalle

MP2554	MPC3003
	
25	30
B&N	COLOR
Funcionalmente Nuevo	Funcionalmente Nuevo
Print, B&W Copy, Color Scan	Color Print, Color Copy, Color Scan
SI	SI
SI	SI
11" x 17"	11" x 17"
1100 hojas	1100 hojas
SI	SI
250,000	200,000
Print / Scan	Print, Copy, Scan
110-120 V	110-120 V
No	No

Grupe Esôatec

## VIII. Solución de Digitalizaci3n de Documentos Esc3ner FUJITSU FI-6770

reanlca

LANIER



		fi4iB70' ti\$710
*itom9nto	ADF Sellser.k	PlunH' de dispositiw dB acoplnda (CCD) Ofi70) (13.5-0770)
Mon«xnmn	sã-. Escuela dB griseš y cobr	GO a COO ppp. 1200 ppp <sup>3</sup> _
Forillate*_	*-4:-	biil 4 bit; Lscale de grises: bil, A ht; Monocromo: bit
CapadOd' Ol.-A9F..		102' IO bit
	AOF	pulg, x 3
	ADF	x 17 purg-
	CHma Plane UI-3770	Min. <b>PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.</b>
	3770	usg 2.oy SCSI de 50 pin (n -6670, i -U?70) USB ZD SCS' Ultra de 68 pin. USB 20 y SCS) t.Jlba de 50 pln
		Yistab servere 2008 7 Wlndows Servere 2012
Velhcría7es		5[mplex Disp(ex
		ppm
		ppm .   160 ign segundos (200 ppp). 0.7 seguru*os (300 ppp)
		Simplex Dtptex
	ppp	TD ppm lpm
	ž•sobl 300 ppp	pptn iprtl
ecJfleærÔnes Ffsteos		segundos (200 pop). (300 m)
	dB eneguia (encendida . a*itico	e24QVCA. •
	de ' ghifÓEIQ	w
	Funcionando MXID reposo Modo 8L(om'tim de egperg ndo	
E&rrii de	Tempomture Humedad Telauva	20% - 80% sin condensación) <b>lr.</b>
	ancho (OL)	5,0770:
	Cannabilidad	5 lb. 712 lb-
Es ecncnaciones dg		meses Detección eutotnóEã de color, rotncbn basnda en contenkio, ellmnlneclón intQligentc dD pAgtnn en blanco. sauueclón de tondo, dafidEd evenzade. tondo solcccionebto, compreston JPEG a bordo, panel de control dÓble '
		' COQtroleãor Paper\$tream IP (TWAIN/I.SIS), pane' dg operxión del Sottwug,• Ratuperedól de errarss Papgt•Stream Capture, Scunne' cnuat Admtn - SOnSn saig fi.
	Detaóónde efimmeaclóť. rrrNnpE	Sf. ultrasónil..u de doble 81imgntBdón con azcióir a5menlación rnLBE
	papol lema	a,o.4emmm ('20
NOMeros de bieãs-:		- PA03516*6". t -6770 .zPA03576-8i&

18 DE ENERO DEL 2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

**FUJITSU**

www.estrategc.ccn



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

IX. Impresión de formato Ancho

18 DE ENERO DEL 2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupe Estrateg

Impresara HP Designlet serje Tl 1 20

Espeificacienes tãnicas

an A {n-•ado EcondmbcŠŠ"È•

-impre-•ri4 A

2. B mã/hrt30

16.75 5 h'kiot an. do lima. tdcn, Y 0.47 x•D.2 x

• fiala da tos cad\_ . 6? ml fa\*icc, . ml de impre\*ÓÓ! fotograf&fic.o. amarilb, gris. en prisÍ amorilo, gris)

2 por '2 por

šromale

x -Sb Wlgt;

(8,5 x l.I -a -44. •

adu. Eto

•F iFFF,

GB d. RAh.±

4 5 12 MB da .

(1 89 Jbĩ

('271 b). ;

guta de •

ancha mm (0.00Z

p,e4lón Oi {300 pleš; y aplic.:iión)

PapeJ blan- QQbiedo.

abe , interJor.

24 'pulsa#.; de 279

27? 610 24



v,gww.estrateg.eom

F Admin

279 0 1 1B

max. 'del

Gsabl 20

Idi\*• Impresion\*\* HP 120: Hp-Ót?2. VIMTL\_

(B-6F6— HP

dã Impresar! HP JeŠifã\_•—

paru

MacIntosh Mai- OSR'AO.40 GS,

2 Ge

Wl n dãs. ihlyl

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estrateg

1770

14.53

lbpres.m 47 86 Envío '02 LAR), AP)

## Complementos de la Solución

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estrateg

DATA OVERWRITE SECURITY SYST.EM .

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estratec

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estratec



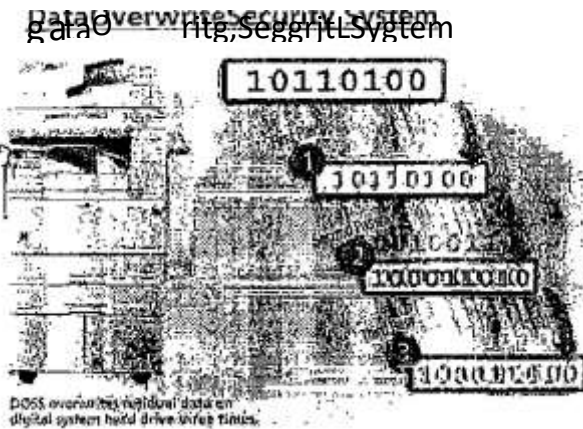
18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

La

Administrados de Impresión

Solución DATA  
OVERWRITE

SECURITY SYSTEM (DOSS) instalada por Grupo Estratec en todos los equipos Multifuncionales, sobrescribe los datos que se almacenan temporalmente en los Discos Duros (HDD) de los Equipos Multifuncionales, sobrescribiendo sobre la imagen latente secuencias aleatorias de 0 y 1, generado que cualquier esfuerzo para lograr acceder y reconstruir los datos de las imágenes residuales, sea prácticamente imposible. esta solución garantiza a la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL que toda su información siempre será de uso confidencial y no será posible realizar prácticas de espionaje o fugas de información..



Éxito

### 1.1. Impresión desde Smartphones o tablets más fácil que nunca

Lanier lanza la aplicación Ricoh Smart Device Print app que permite el uso de dispositivos móviles para una impresión fácil y directa hacia multifuncionales e impresoras Lanier.



Print quickly and easily from your smart devices...

## RICOH Smart Device Print

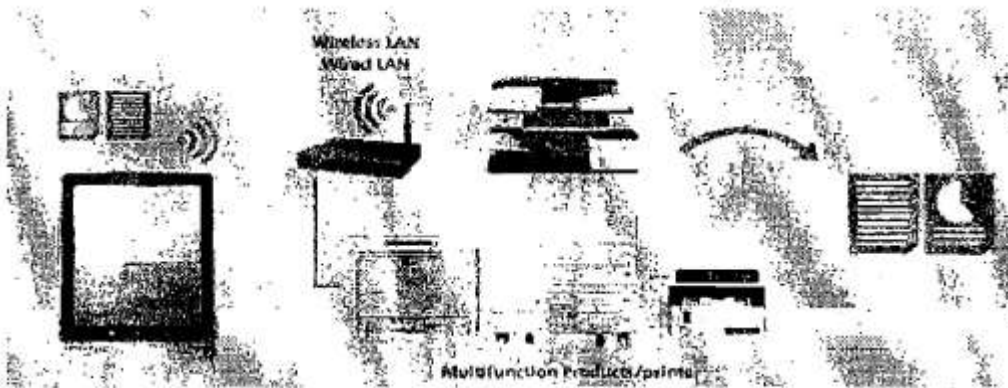


de'lit%-...

Existe una necesidad creciente del uso de dispositivos móviles tanto en el ámbito profesional, como en el personal. Cade vez generamos y guardamos más documentos o imágenes en nuestros dispositivos y la necesidad de disponer de utilidades para extraer esta información de dichos dispositivos es creciente.

La nueva aplicación Ricoh Smart Device Print ha sido desarrollada para permitir a los usuarios imprimir de una manera ágil y sencilla a través de sus dispositivos Lanier multifunción e impresoras. Además incorpora funciones de seguridad como la impresión bloqueada o la autenticación.

El usuario podrá imprimir documentos, imágenes, páginas web textos, etc....



## X. Arquitectura de la Solución

Complementamos los equipos Lanier con las más avanzadas herramientas empresariales para que usted y todo su personal Saber Más y Hacer Más, a Menor Costo.

### Herramientas de Tarificación, Autenticación y Seguridad

Grupo Estratec propone la implementación de EquitraG..Office complementado con Lanier PCC para la autenticación de los usuarios. De esta manera, usted tendrá los siguientes beneficios:

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estratec

Tarificación y contabilidad completa- Reportes en tiempo real y parametrizables por fecha, usuario, centro de costos, proyecto, y dispositivo. Los reportes cubren volúmenes de impresión, copiado, digitalizaciones, uso de dúplex, etc. Incrementar la seguridad de los documentos, Los documentos no son liberados; de la impresora hasta que el usuario se encuentra para liberarlos. No se volverán a perder o revolver impresiones confidenciales dejadas en bandeja. [1] Eliminación del uso no autorizado de la impresión y copia, Reducir el desperdicio de impresiones abandonadas.

Políticas de control como el uso forzado de dúplex.

Flexibilidad para liberar su impresión en cualquier equipo disponible. Su impresión se emite en cualquier dispositivo donde usted se autentifique, sin tener que volver a enviar o redirigir el trabajo. Si usted mandó su impresión a un equipo y por alguna razón esta no está disponible, simplemente vaya al siguiente equipo más cercano.

### 1.2. Servidores

Grupo Estratec integrará 1 Servidor Físico para el control administrado de la solución centralizada de contabilización Equitrac en las oficinas centrales de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL .



18 DE ENERO DEL 2021

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estratec

### 1.3.Topología de la solución

- Todos los usuarios de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL ubicados en las oficinas consideradas para la implementación de la solución deberán imprimir mediante el servidor de impresión mencionado.

### 1.4.Aplicaciones.

Grupo Estratec instalará y soportará Equitrac Office en los servidores ubicados en los Sitios de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL. Así mismo Grupo Estratec instalará en dichos servidores una base de datos MS SQL 2005/2008.

### 1.5.Tarificación

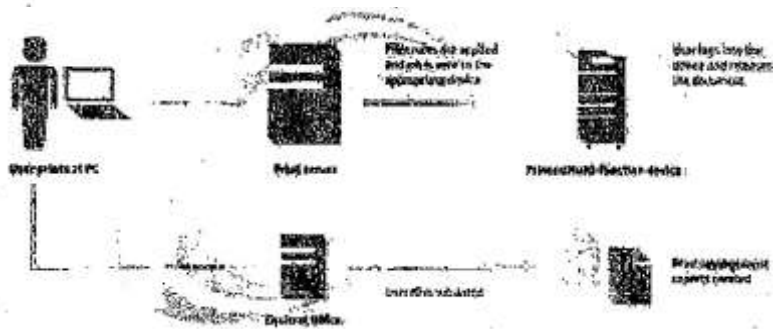
El software Equitrac Office propuesto tarifará las impresiones, copias, digitalizaciones y faxes de los servicios propuestos en todas las localidades de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



(équitrac



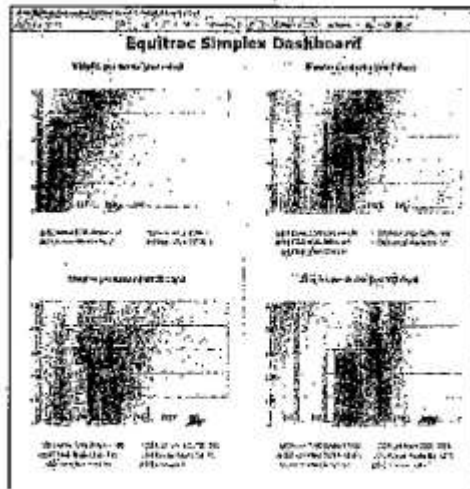
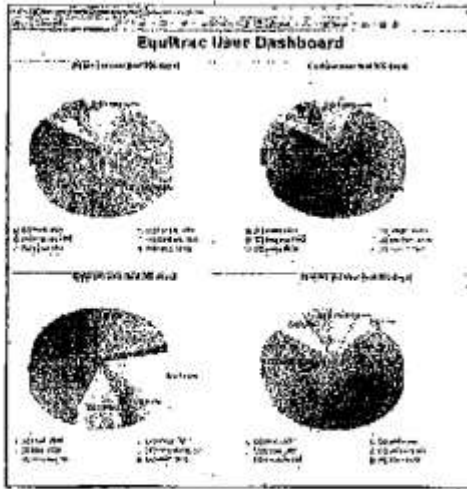
# NUANCE

## 1.6. Reporteo

El software Equitrac Office utiliza la información de tarificación para generar reportes sobre los servicios de impresión, copiado, digitalización objeto de la solución. Permite emitir reportes en tiempo real completamente parametrizables por fecha, usuario, centro de costos, proyecto, dispositivo, etc. Permite por ejemplo auditar el nombre de los archivos impresos, así como el uso correcto de los servicios.

18 DE ENERO DEL 2021  
 PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estratec



**Total activity by department for month**  
 Reporting period: 01/01/2020 to 01/31/2020

Department	Jobs	Pages	Color Pages	Color Pages	Cost
Accounting	1	0	0	0	0.00
HR	94	1143	103	1143	115.07
Legal	47	154	101	0	12.00
Marketing	300	1117	94	101	14.00
Operations	119	1111	84	1111	19.00

**Color usage by network user**  
 Reporting period: 01/01/2020 to 01/31/2020

Network User	Jobs	Pages	Color Pages	Color Pages	Color Pages	Color Pages	Color Pages
Accounting	1	0	0	0	0	0	0.00
HR	94	1143	103	1143	1143	1143	115.07
Legal	47	154	101	0	0	0	12.00
Marketing	300	1117	94	101	101	101	14.00
Operations	119	1111	84	1111	1111	1111	19.00

**Total activity by department for month**  
 Reporting period: 01/01/2020 to 01/31/2020

Department	Jobs	Pages	Color Pages	Color Pages	Cost
Accounting	1	0	0	0	0.00
HR	94	1143	103	1143	115.07
Legal	47	154	101	0	12.00
Marketing	300	1117	94	101	14.00
Operations	119	1111	84	1111	19.00

**Simplex usage by network user**  
 Reporting period: 01/01/2020 to 01/31/2020

Network User	Jobs	Pages	Simplex Pages	Simplex Pages	% Simplex	Cost
Accounting	1	0	0	0	0.00	0.00
HR	94	1143	103	1143	100.00	115.07
Legal	47	154	101	0	0.00	12.00
Marketing	300	1117	94	101	9.04	14.00
Operations	119	1111	84	1111	7.56	19.00

**Activity by printer**  
 Reporting period: 01/01/2020 to 01/31/2020

Printer	Jobs	Pages	Color Pages	Color Pages	Cost
Printer 1	1	0	0	0	0.00
Printer 2	94	1143	103	1143	115.07
Printer 3	47	154	101	0	12.00
Printer 4	300	1117	94	101	14.00
Printer 5	119	1111	84	1111	19.00

18 DE ENERO DEL 2021'  
PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

. L 7 .Autenticación

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estratec



El  
software  
Equitrac

Administrados de Impresión

El software propuesto permitirá la autenticación mediante PIN Numérico



### 1.8. Seguridad, Impresión Segura y FollowYou

El software Equitrac Office propuesto ejercerá la funcionalidad de Impresión Segura. Esto quiere decir que la impresión no se imprime hasta que el usuario se autentica ante el equipo con su PIN Numérico. Asimismo, se ofrece la funcionalidad FollowYou, que permite que una impresión sea emitida en cualquier dispositivo del corporativo, Por ejemplo, si un dispositivo está ocupado, el usuario puede dirigirse al siguiente más cercano y emitir su impresión ahí, sin tener que "reimprimir" manualmente su impresión.

### 1.9. Requerimientos de la solución

- Todos los servidores deberán tener acceso a internet y permitirse acceso remoto. - Todos los equipos de impresión y multifuncionales deberán tener conectividad de red con los servidores propuestos.
- Todos los usuarios de la solución deberán tener conectividad con la solución y los equipos propuestos.
- Todos los usuarios deberán estar en dominio y Directorio Activo de Windows.

### Herramientas de Administración, Control y Monitoreo de la Solución,

La solución propuesta por GrupoEstratec permite la administración y vigilancia permanente de los equipos

Lanier. Lanier Device Manager; NX Lite, Lanier @Remote y Estratec Monitor permanentemente están monitoreando los equipos Lanier y su uso. En caso de un desperfecto o falta de tóner, reponen y notifican a nuestro centro de servicio - permitiéndonos ofrecerle un servicio proactivo, no sólo reactivo. . Así mismo,

18 DE ENERO DEL 2021

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

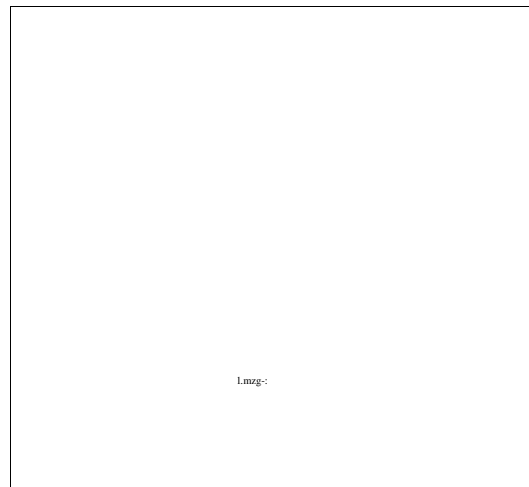
Grupo Estratec

la solución le ofrece información sobre la utilización de toda su flota de impresión, lo cual le permite ver el estado físico de toda su flota de impresión, En Grupo Estratec nuestro compromiso es entregarle, no solo ofrecerle, los más altos niveles de servicio.

### 1.1 Lanier Device Manager NX•Lite

Notifica al administrador de los dispositivos sobre el estatus de los equipos Lanier, incluyendo niveles de tóner, atoramientos, falta de papel, fallas técnicas, etc. Esta información permite a nuestro personal en sitio ser proactivo, no solamente reactivo.

Permite la recolección automática de contadores para facturación.



### 1.2, Lanier @Remote

Permite la recolección automática de contadores para facturación

Permite ver tendencias mensuales y anuales de los volúmenes de impresión/copiado por dispositivo o por la flota entera. Permite ver tendencias y reportes de responsabilidad ambiental como el uso de dúplex o emisiones de carbono.

### 1.3. Estratec Monitor

Permite al personal del Centro de Monitoreo Central de Grupo Estratec vigilar remotamente los dispositivos y niveles de servicios, manteniendo registros históricos. De esta manera la oficina central de Grupo Estratec puede vigilar que el personal en sitio esté desempeñándose correctamente.

Este software realiza muchas de las funciones de Lanier Device Manager NX Lite y Lanier @Remote-

LANIER

www.stratec.com

8 Administrados Propuesta de de

## XI. Esquema de Servicio

Servicios  
Impresión



El modelo propuesto es un Servicio Administrado de Impresión Todo Incluido, que incluye una Cláusula de reemplazo de Equipos en caso de fallas por uno de igual o de mejores características y especificaciones cumpliendo así con los niveles de servicio pactados.

## Servicios de Soporte a Hardware

### 1.1 -Mantenimiento Preventivo

De acuerdo a las necesidades particulares de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, Grupo Estratec trazará una estrategia preventiva que nos permitirá anticiparnos a los problemas y minimizar las interrupciones del servicio, optimizar la estructura tecnológica y de producción de documentos, y hacer la solución implementada funcionar al máximo de su potencial, maximizando el desempeño del personal de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL con servicios de alta calidad y desempeño. Esta estrategia preventiva se hace realidad con un conjunto de herramientas y procesos, incluyendo el hardware y software de monitoreo de equipos y servicios en tiempo real, así como nuestro Call Center 24/7, además de mantener un Stock permanente de Refacciones frecuentes de Consumo en las instalaciones de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

### 1.2, Mantenimiento Correctivo

Grupo Estratec proporcionará todos los mantenimientos correctivos requeridos. Así como las refacciones y mano de obra para los equipos objeto de esta propuesta sin cargo adicional para la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL. El cliente sólo será responsable del costo si el producto es descompuesto por el uso inapropiado del mismo,

Pl Respuesta en 1 hora (durante el horario de cobertura de 9:00 am a 18:00 pm de Lunes a Viernes) con el personal en sitio. Distribuido de la siguiente manera:

Respuesta en 1 hora en temas clasificados como de prioridad alta. Fallas de sistema general o fallas generalizadas se considerarán como de prioridad alta. Respuesta en cuatro horas (durante el horario de cobertura) en temas clasificados como de prioridad normal. Fallas a equipos o dispositivos individuales serán considerados como de prioridad normal.

Pl Respuesta en cuarenta y ocho horas (durante el horario de cobertura) en temas clasificados como de prioridad baja. Mantenimiento preventivo, actualizaciones o fallas menores que no afecten la funcionalidad general del equipo o dispositivo serán consideradas de prioridad baja.



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupu Estrateg

---

Administrados de  
Impresión

Servicios  
Impresión



El Cliente y el personal del Proveedor del Servicio podrán en forma conjunta determinar la clasificación de prioridad de cada incidente.

En el caso donde un equipo o dispositivo sufra de problemas o desperfectos técnicos durante 48 horas continuas, el Cliente podrá solicitar un equipo en "préstamo" o de reemplazo temporal, para su instalación inmediata. El equipo de reemplazo deberá ser de características similares al equipo o dispositivo instalado originalmente, y permanecerá en uso hasta que se resuelvan todos los problemas técnicos con el equipo original. Después de esto, el equipo original reemplazará nuevamente al equipo de reemplazo.

PERSONAL EN SITIO	ELEMENTOS
OFICINAS CENTRALES DE SHF	1
	1

### 1.3. Flujo de trabajo para generar de Servicio Técnico para la atención de incidentes

Los procesos de atención de incidentes de Grupo Estratec forman parte esencial de nuestra certificación ISO 9004:2000.

Asumiendo que al equipo se le dé el uso adecuado, se considera que la "cotización" será de \$0.00 en toda la mano de obra, refacciones y consumibles necesarios para proveer el servicio. En los casos en que un equipo o material sea robado del sitio del cliente o dañado por negligencia, maltrato, uso inapropiado o condiciones inaceptables de uso, todas ellas ajenas al equipo y al servicio en cuestión, se revisará la cotización con el cliente.

#### 1.4.1 Incidentes del cliente

Ante un incidente, el usuario deberá consultar al "usuario clave" o administrador del departamento. Si ninguna de las partes mencionadas puede resolver el incidente, el "usuario clave" del departamento, el administrador del departamento o personal de soporte técnico deberá determinar si la naturaleza del incidente es técnica o funcional. Incidentes técnicos generalmente incluyen o involucran un problema en el funcionamiento del equipo. Incidentes funcionales generalmente incluyen o involucran niveles de servicio, preguntas sobre las funciones de los equipos y el desarrollo de soluciones.

18 DE ENERO DEL 2021

**PROPUESTA PARA SOCIEDAD  
HIPOTECARIA FEDERAL**

Estrateg

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Estratec

---

**LANIER**

.estratcc  
.com

de

18 DE ENERO DEL 2021

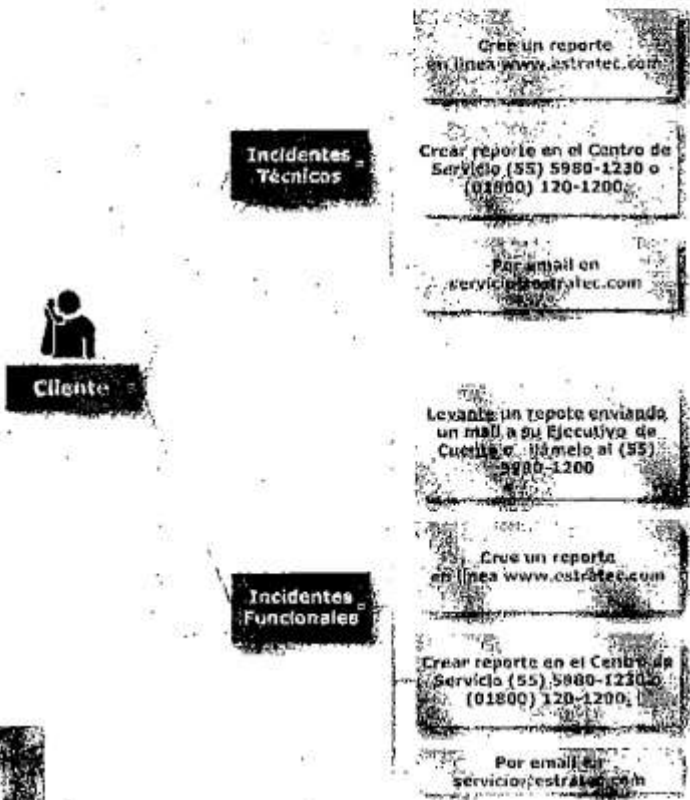
# PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Estratec



18 DE ENERO DEL 2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



18 DE ENERO DEL 2021

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Estratec

### 1.5.Mesa de Ayuda

Grupo Estratec cuenta con una Mesa de Servicio la cual se encuentra en sus instalaciones operando mediante una herramienta especializada en el control y administración de incidentes como una Mesa de Atención de Incidentes y Control de Garantías llamada SERVICENOW la cual se encuentra certificada por Pink@ Elephant como "ITIL compatible" de acuerdo a la evaluación "PinkVERIFY 2011", cubriendo los siguientes procesos:

1. Change Management
2. Financial Management

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

3. Incident Management,
4. Knowledge Management
5. Problem Management
6. Release & Deployment Management
7. Request Fulfillment
8. Service Asset & Configuration Management
9. Service Catalog Management
10. Service Level Management
11. Service Portfolio Management

La información de la evaluación "PinkVERIFY 2011", se encuentra publicada en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.pinklephant.com/PinkVERIFY/PinkVERIFY 2011 Toolsets.htm?ekmense=c580fa7b58053173>



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Estratec



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

- **ESTRATEC S.A. DE C.V.** garantiza que cuenta con los sistemas de comunicación apropiados (números de emergencia, correo electrónico, o algún otro medio de comunicación) disponibles las 24 horas con el fin de atender eficientemente los reportes de falla, sin que esto implique un costo adicional para **SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL**.
- **Tiempos de respuesta.** **ESTRATEC S.A. DE C.V.** facilita un número telefónico sin costo adicional para **SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL** mediante el cual, se podrán reportar las fallas de los "servicios" de impresión, proporcionando el número de cada reporte para el control y seguimiento de estos.

#### **PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO**

El personal técnico de **ESTRATEC S.A. DE C.V.** se encargará de atender todos los reportes de servicio Técnico por fallas de los equipos siguiendo el siguiente proceso

#### **METODO PARA EL LEVANTAMIENTO DE REPORTES**

##### **PASO 1**

**LEVANTAR REPORTE DE SERVICIO EN NUESTRO CALL CENTER 24/7**

**TEL 5980-1230**

**TEL 01800-120-1200**

En este proceso se levantará un reporte de servicio del cual se le entregará un folio con el único fin de dar seguimiento en tiempo y forma a su solicitud, así mismo por nuestra parte nosotros podremos llevar una bitácora detallada de servicio para determinar posibles fallas en el futuro.



18 DE ENERO DEL 2021

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Estratec

(números de emergencia, correo electrónico, o algún otro medio de comunicación) disponibles las 24 horas con el fin de atender eficientemente los reportes de falla, sin que esto implique un costo adicional para SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Tiempos de respuesta. ESTRATEC SA. DE C.V. facilita un número telefónico sin costo adicional para SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL mediante el cual, se podrán reportar las fallas de los "servicios" de impresión, proporcionando el número de cada reporte para el control y -seguimiento de estos.

### PROCESO DE SOPORTE TECNICO

El personal técnico de ESTRATEC SA DE C.V se encargará de atender todos los reportes de servicio Técnico por fallas de los equipos siguiendo el siguiente proceso

#### METODO PARA EL LEVANTAMIENTO DE REPORTES

PASO • 1

LEVANTAR REPORTE DE SERVICIO EN NUESTRO CALL  
CENTER 2417 TEL 5980-1230  
TEL 01800-120-1200

En este proceso se levantará un reporte de servicio del cual se le entregará un folio con el único fin de dar seguimiento en tiempo y forma a su solicitud, así mismo por nuestra parte nosotros podremos llevar una bitácora detallada de servicio para determinar posibles fallas en el futuro.

18 DE ENERO DEL 2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Estratec

PASO 2.

18 DE ENERO DEL 2021

**PROPUESTA PARA SOCIEDAD  
HIPOTECARIA FEDERAL**

Estratec



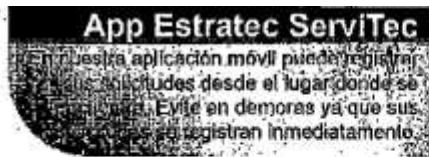
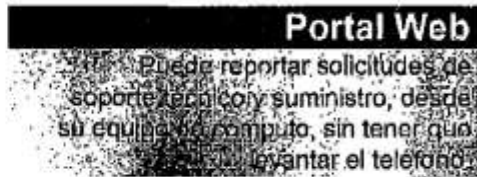
Estratec

Administrados de Impresión



### LEVANTAR REPORTE DE SERVICIO EN NUESTRO PORTAL INTERACTIVO

En este portal usted podrá solicitar apoyo de nuestro servicio técnico o solicitar tóner...  
Para realizar su solicitud, por favor seleccione la opción deseada haciendo clic en la imagen.



Disponible para



App Store



Play Store



Vertical text on the right edge of the page, likely a page number or reference code.

18 DE ENERO DEL 2021'  
PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



<b>Centro de Contacto/ Call Center</b> Contamos con líneas telefónicas a su disposición	<b>Chat</b> Contamos con chat que facilita la comunicación con nuestros ejecutivos de mesa de ayuda. Aquí también podemos brindarle el estatus de sus solicitudes.		
			
Tel: +52 (55) 5980-1230   Email: <a href="mailto:ccservicio@stratec.com">ccservicio@stratec.com</a>			

PASO 3 ESCALACION DE REPORTE DE SERVICIO  
CC ERVICIO | EC.COM  
EST

---

DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD  
HIPOTECARIA FEDERAL

Eéstratec

18 DE ENERO DEL  
2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL

AdministradDs de  
Impresión

En  
este



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

proceso usted podrá contactar directamente a los supervisores y jefe de servicio, los cuales podrán apoyarlo en solucionar problemas de gran urgencia con la solicitud de que de todas maneras se levante un reporte de servicio que avale el apoyo brindado.

ESTRATEC S.A. OE C.V. cuenta con el certificado de la Norma Mexicana NMX.I.27001-NYCE-2015 "ISO 27001:2013", emitido a su nombre. y conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en la que se establece que la mesa de ayuda de ESTRATEC S.A. DE C.V. cumple con los controles (SOA) en materia de seguridad de la información

## Logística de entrega de equipo; facturación y entrega de suministros

### Logística de entrega de equipo

Grupo Estratec será el responsable de entregar todos los equipos propuestos a las oficinas o instalaciones del cliente, El cliente será el responsable de recibir dichos equipos, previa notificación de entrega. El transporte será coordinado por Grupo Estratec. y será sin costo para el cliente, y será con personal y transporte propio, paqueterías, fletos, transporte nacional subcontratado, etc.

### Facturación

Grupo Estratec facturará mensualmente al cliente todos los productos y servicios propuestos y acordados. La facturación de las copias e impresiones será basada en los contadores de los equipos, independientemente de los reportes de tarificación. La recolección de los contadores será de manera electrónica, utilizando soluciones como Lanier @Remote, Lanier Device Manager NX Lite, Web ImageMonitor, Estratec Monitor, etc. En el caso de que un equipo no esté disponible para recolección electrónica de contadores, el cliente deberá enviar la impresión del contador de manera digitalizada o por fax al personal de facturación de Grupo Estratec.

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Eéstratec

### Logística y metodología para la entrega de los consumibles

Grupo Estratec tiene personal responsable en coordinar la logística y el abastecimiento oportuno de los consumibles como parte del servicio. Así mismo, las soluciones de vigilancia y monitoreo propuestas notificarán al personal de Grupo Estratec cuando un tóner esté bajo. Sin embargo, el cliente es co-responsable en el suministro oportuno de los consumibles. El usuario clave en la ubicación del cliente en cuestión, mantendrá adecuadamente resguardado un stock de tóner según sea programado por el personal de Grupo Estratec, y será responsable, previa capacitación, del cambio de cartuchos de tóner. Grupo Estratec coordinará la recolección regular de los envases vacíos de los consumibles utilizados.

### Logística y metodología para la recolección de consumibles

Todos los envases vacíos y cartuchos de impresión consumidos serán recolectados por personal de Grupo Estratec por paquetería o en sitio, previa acumulación por parte del cliente de los mismos.



## XII. Compromiso con el medio ambiente

Grupo Estratec ha formado alianza con una empresa líder en el reciclaje y destrucción responsable de desechos. - Los cartuchos recolectados mediante el programa de Estratec Verde serán reciclados mediante procesos avalados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Así mismo, el programa de Estratec Verde contempla el reciclaje y destrucción de los equipos que ya hayan perdido su utilidad.



Por- más de 2 décadas Grupo Estratec ha promovido la eficiencia y automatización en la industria de Oficina, través productos - innovadores, servicios y procesos -de administración que promueven la sustentabilidad ambiental.



18 DE ENERO DEL  
2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL



Estratec

Por  
io  
que

Administrados de Impresión

Grupo Estratec está comprometido a trabajar con sus clientes para mejorar el medio ambiente en nuestro entorno local.

Enfoques de la Administración Ambiental de Grupo

- Conservación de recursos
- Reciclaje
- \* Conservación de Energía

En Grupo Estratec intentamos reducir a' mnimo el de-materiales y recursos energéticos en el diseño, fabricación, dislfibución y funcionamiento de nuestros productos Lanér.



Estratec

consumo

Con esto queremos generar ganancias constantes al planeta reduciendo el calentamiento global, y a nuestros clientes, promoviendo la responsabilidad social corporativa teniendo como beneficio adicional el ahorro de' recursos y dinero para las empresas.

\*Nos esforzamos en prevenir contaminación. tenemos otros objetivos ambiciosos para reducir el C02 y. otras emisiones de gases invernadero.



18 DE ENERO DEL 2021

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Estratec  
Gibpo

### Cero desperdicios

En Grupo Estratec cuidamos al planeta por lo que hacemos equipo con las plantas de producción de Lanier trabajando en "Equipo Verde" para el bienestar de la comunidad, del país y del planeta.

Todas las plantas de producción de Lanier están certificadas por los Sistemas de administración ambiental ISO 14001.

Todas han logrado Cero Desperdicios en vertederos nivel 2 y 3.

Todas están calificadas por el sistema de calidad ISO 9000.

Definición de cero desperdicios      LANIER      [www.estratcc.com](http://www.estratcc.com)

Le» Grupo  
Estratec (Conc. ideva  
Vertederos

Lo que el  
Público en

Ustedes

### Nivel 3

No desperdicios de Basura Industrial \*

Basura General Basura del hogar (todo, por ejemplo las aguas residuales de la casa del sistema de aguas residuales privadas).

### Nivel 2

No desperdicios de Basura Industrial + Basura General (basura generada por el hogar)

-No-desperdicios-de-Basura Industrial

18 DE ENERO DEL 2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Estrateg

Administrados de Impresión

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL

Estratec

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Administrados de Impresión

## Soluciones de Oficina Verdes



### 1.1 Diseño de productos Verdes.

Análisis de ciclo de vida para minimizar el impacto ambiental,

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL

Estratec

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL

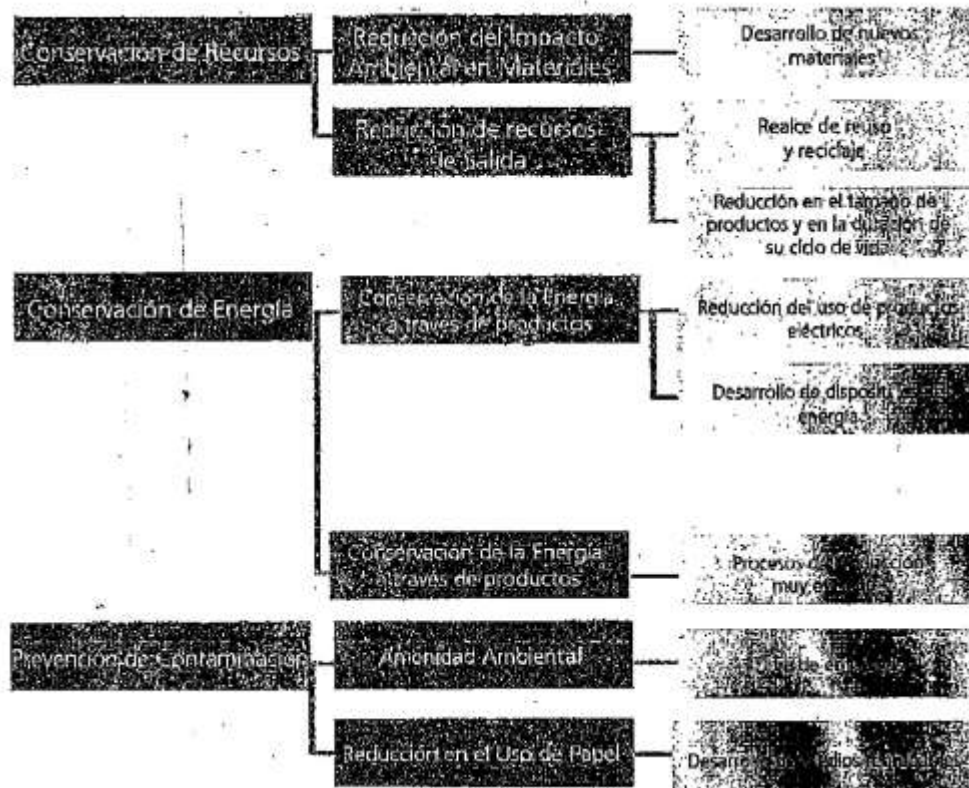


Estrateg

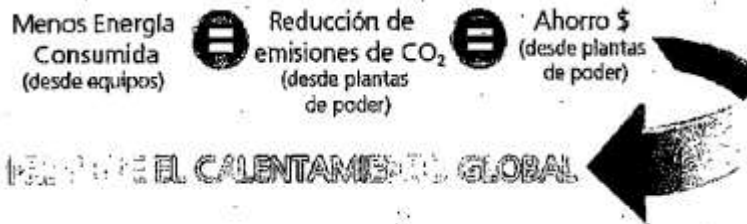
18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Administrados.de [mpresión]

ÁREAS DE ENFOQUE PARA TECNOLOGIA VERDE



1,2.Equipos eficientes en uso de energía





18 DE ENERO DEL 2021'

PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

1.3.MFD / Consolidación de flotas

Consolidar tus impresoras, copiadoras, faxes y escáners en un producto Multifuncional y ahorra Energía y Dinero.

1.4.Tecnología de reducción de papel — Tecnología **dúplex**

Con los equipos Lanier, la impresión dúplex virtualmente no toma tiempo adicional, lo que es un gran ahorro. En sólo un año la producción de una compañía de 11000,000 impresiones y copias por mes, asumiendo que el 35% de los trabajos son de más de 1 página y que el costo de una caja de papel es de \$450 pesos, (a implementación general de impresión dúplex puede generar:

Ei Ahorros anuales de aproximadamente \$280,800.00 pesos. . ü]  
Salva 550 árboles.

☑ Potencialmente reduce [as emisiones de CO2 por 203,180 lbs. como resultado de manufactura de estp papel.

18 DE ENERO DEL 2021'  
PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

I ,5.Conformidad legislativa

18 DE ENERO DEL 2021'  
PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



Administrados de  
Impresión

Lanier ha establecido un estricto sistema de uso de sustancias y materiales ambientales en



sus productos, dando como consecuencia la reducción de ozono, compuestos y emisiones de polvo volátil orgánico en la etapa de usuario final.

Grupos de Sustancias restringidas por Lanier:

#### 2 Grupos de Sustancias

\*PVC (cloruro de polivinil)

\*Larga / \*Mediana cadena de Parafina con cloro

#### 1.6. Reciclaje de cartuchos de tóner

Grupo Estratec y Lanier están comprometidos con el reciclaje y la destrucción ambientalmente responsable de cartuchos de toner, refacciones, materiales y desechos.

#### 1.7. Soluciones de fin de vida

La demanufactura y destrucción de equipos que han alcanzado el final de una vida de servicio útil mantiene sus desechos fuera de los basureros. Los productos que han llegado al final de una vida útil de servicios pueden ser procesados y separados en flujos de aluminio y acero.

Lanier ha obtenido 65 millones de libras de equipos desviados de basureros.

El retomo de demanufactura es de 12 millones de libras por año,

#### Conciencia de Grupo Estratec con sus clientes

Grupo Estratec está comprometido a trabajar con sus clientes para mejorar el medio ambiente en nuestro entorno local. Algunas formas en las que Grupo Estratec puede ayudar a reducir su impacto ambiental es:

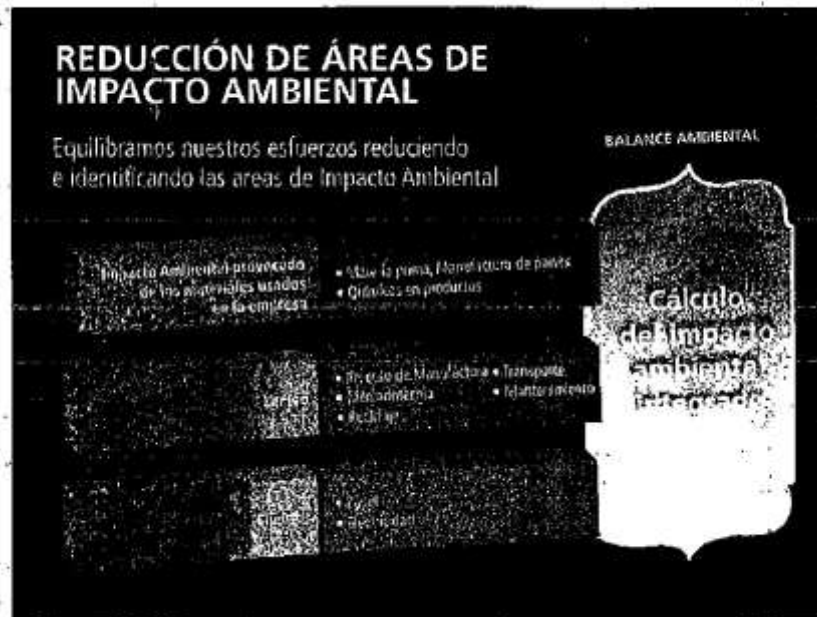
Reducción de carbon footprint y uso de energía a través de la consolidación de servicios en menos dispositivos, que sean más productivos y más eficientes, Reducción del uso de papel a través de dispositivos que copien e impriman en dúplex, pudiendo reducir 25% el consumo de papel.

Reducción de impresiones y copias desperdiciadas a través de sistemas de control, contabilización e impresión segura/bloqueada.

18 DE ENERO DEL 2021'

## PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

- ☑ Reducción de uso de papel a través de la digitalización de documentos y la distribución inteligente y eficiente de los mismos.
- ☑ Entrega de reportes "verdes" enfocados a el análisis de el uso de dúplex, emisiones de carbono, y distribución eficiente de dispositivos.



Entrega de reportes "verdes" enfocados a el análisis de el uso de dúplex, emisiones de carbono, y distribución eficiente de dispositivos.

18 DE ENERO DEL 2021'

PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

### XIII. Atención en sitio de Grupo Estrateg

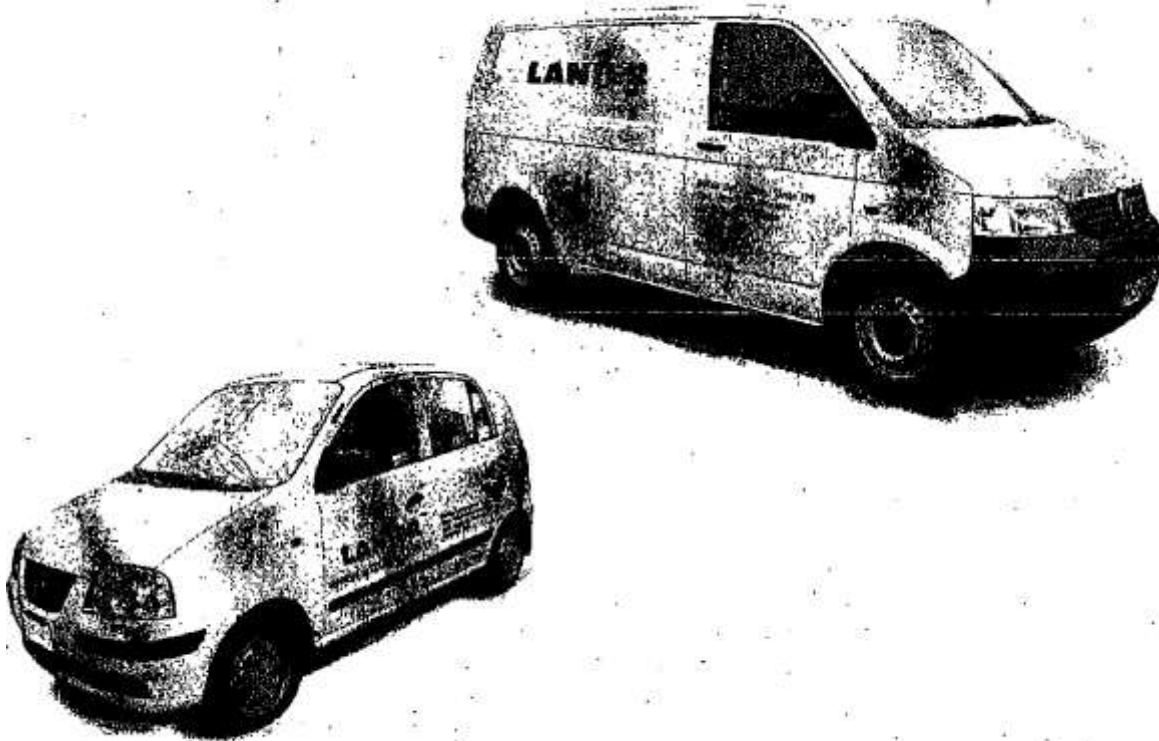
- con Grupo Estrateg. toda la atención a la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL será en sitio.
- Call Center de Servicio Técnico 2417 .CQn apoyo en servicio Nocturno cuando así sea requerido
- Oficinas y bodegas en México D.F. y Guadalajara, Jalisco.

18 DE ENERO DEL 2021'  
PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



Administrados de Impresión

- Más de 200 asociados, de los cuales más de 150 son técnicos u operadores especializados.
- Actualmente contamos con personal asignado en sitio en todos los estados de la república mexicana
- Contamos con una red 'nacional de distribuidores y centros autorizados' de servicio.
- Todo nuestro personal de campo está equipádo con telefonra celular. Depeñdiendo de las .necesidades de la cuenta, el personal de campo tiene asignado un equipo de cómputo leptop.
- Contamos con una flotilla de 27 autos, camionetas y motos.



#### XIV. Auditorías dōCalidad

Grupo Estratec c-onsidera de los servicios de impresión, copiado, digitalización y fax, tienen un ciclo de vid? regular. Este ciclo de vida nos obliga a ejercer mejoras continuas en nuestros procesos y soluciones, o arriesgar caer en inminente obsolescencia de los mismos. Para ejercer un plan de mejora en la cuenta y sus servicios, el primer paso es el de auditoría o revisión regular con dl cliente.





## Auditoría de Calidad Táctica

-La auditoría o revisión táctica la realiza el Líder del Proyecto de Grupo Estratec, en conjunto con el cliente. Estas auditorías o revisiones con el cliente son calendarizadas de común acuerdo con el cliente, aproximadamente cada 6 meses, La agenda de auditoría es específica y cubre los siguientes temas:

• Producto No Conforme - El Líder del Proyecto de Grupo Estratec revisa con el administrador del proyecto por parte de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL -si existe algún "producto no conforme", es decir, alguna falta -al servicio, algún equipo de funcionamiento inaceptable, etc.

• Revisión de volúmenes - El Líder del Proyecto de Grupo Estratec revisa con el administrador del proyecto por parte de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL los volúmenes de copiado, impresión, digitalización y fax, por equipo, ubicación y de manera global. Esta revisión ofrece visibilidad y permite proyectar las necesidades en el futuro inmediato, incluyendo techos de impresión y presupuestos, equipos adicionales, utilización de consumibles etc.

• Acciones tácticas - El Líder del Proyecto de Grupo Estratec revisa con el administrador del proyecto por parte de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL las recomendaciones de mejora que hayan surgido en el periodo, así como el consecuente plan de implementación.

## Auditoría de Calidad Estratégica

La auditoría o revisión estratégica la realiza el Líder del Proyecto de Grupo Estratec, en conjunto con el cliente. Estas auditorías o revisiones con el cliente son calendarizadas de común acuerdo con el cliente, aproximadamente cada 12 meses. La agenda de auditoría es abierta y cubre cuando menos las siguientes preguntas:

• ¿Dónde queremos estar? ES importante tener un objetivo medible, tanto global como a detalle.

• ¿Cómo podemos llegar ahí? Elaboramos un plan de mejora de los servicios y procesos basado en acciones correctivas y preventivas, que de manera real nos lleven a realizar nuestros objetivos trazados en los tiempos

• Todo lo anterior se hace realidad con la experiencia del equipo de profesionales de Grupo Estratec, sumada con nuestros procesos que nos califican como una empresa certificada ISO 9001:2000.

determinados.

18 DE ENERO DEL 2021'

PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

.Capacitación.

18 DE ENERO DEL 2021'  
PROPUESTA RARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



Grupo  
Estratéc

Administrados de Impresión

proporcionará •instrucción al usuario final sobre el manejo y uso de los equipos provistos en la solución de impresión, esa instrucción consta sobre el uso y manejo de (os equipos propuestos como son la colocación adecuada de 'os consumibles (papel, tóner, tintas etc.), la remoción correcta de hojas de papel atascadas, así como la interpretación y uso del panel de control.

Dicha instrucción setá grupal •reunindno a t6das las personas contempladas para ser provistas de un código de usuario, en las instalaciones de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL en conjunta con Grupo Estratéc definirán las fechas



### Videos de Entrenamiento

Grupo Estratéc le proporciona por medio de este póster de videos de entrenamiento sobre los sistemas digitales que ofrecemos:

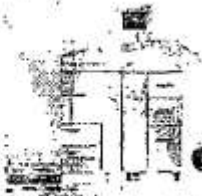
A continuación, usted se regresa su video de entrenamiento de la tecnología digital multifuncional. Usted puede consultar personalmente con todo el personal que desea aplicar los sistemas de impresión con los videos proporcionados. El autor le proporcionará asistencia en la remoción de los equipos. Usted lo va a permitir:

- Manejar en su capacidad
  - Mantener los dispositivos
  - Mantener el equipo de personal y propiedad.
- Para poder ver los videos usted va a necesitar un navegador de internet o un software de video.

Si no tiene un video de entrenamiento, le vamos a proporcionar un video de entrenamiento.



B&N (Nuevos)



B&N (Usados)



Cojar (Nuevos)



Cojar (Usados)

18 DE ENERO DEL 2021

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estratec

### XV. Personal de Grupo Estratec

Todos los trabajadores de Grupo Estratec que trabajen u operen en las instalaciones de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL siguen y siempre serán de la completa responsabilidad de Grupo Estratec, tanto en el trayecto o en el área de trabajo dentro de las instalaciones de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL. Todos los trabajadores de Grupo Estratec son derechohabientes de Instituto Mexicano del Seguro Social, y como tal tienen derecho a:

Asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria.

Servicio de ortopedia, rehabilitación y aparatos de prótesis en caso de riesgos de trabajo.

Asistencia de matrimonio.

Pensión en caso de incapacidad permanente o parcial por riesgos de trabajo, invalidez, retiro o cesantía en edad avanzada o vejez.

Subsidios por riesgos de trabajo, enfermedad general y maternidad. Servicio de guarderías para sus hijos.



## Actividades del Personal en Sitio

Esta propuésa SÍ contempla personal permanente en sitio — 1 Operador Técnico en las instalaciones de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL Grupo Estratec utilizara como punto de enlace al personal en sitio en lag oficinas de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL el cual tendrá las siguientes funciones:

- Alla y baja de usuarios,
- Administración de dispositivos y emisión de reportes.
- Encender y poner en operación los equipos propuestos.
- Cambio y reabasto de tóner
- Proveer el mantenimiento correctivo y preventivo.
- Soporte local de monitoreo y solución de fallas.
- En caso de observar cualquier falla Grave repórtará inmediatamente at Centro de Asistencia telefónica de Grupo Estratec.
- Verificar el nivel de consumibles de los equipos propuestos, en caso de llegar al nivel de reabasto, solicitar éste at Centro de Asistencia telefónica de Grupo Estratec.
- Solicitud de los Kits de Mantenimiento necesario para una operación constant'e de los servibios.

Il Llevar una bitácora de las actividades y servicios solicitados en la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

## XVI. Reportes y Estadísticas Mensuales de Servicios

Grupo Estratec será respdnsable de regularmente elaborar y entregar al, administrador del proyecto de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL los reporteé necesarios parte del servicip de impresión, copiado, digitalización y fax.

### Reporte de contadóres totales

Reporte .con los diferenciales (riúmero total de irripresiones l copias producidas en et . . intervalo) por cada equipo, y en total. Este reporte se considera la base para fa facturación mensual por parte del Área de Log[stica, El intervalo del 'reporte será mensual, y será entregado en formato electrónico.

### Reporte de incidentes de servicio

Todos los incidentes técnicos en el servicio, no conformidades y productos no conformes serán documentad" con un Formato de Servicio. Dicho formato es utilizado con el agente de servicio técnico asignado, y debe ser confirmado por el usuario clave más cercdno al equipo. El Call

Center de  
Grupo

LAN/ER

www.stratec.com

26

Propuesta de Servicios  
Administrados de Impresión

18 DE ENERO DEL 2021

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estratec

Estratec es el responsable de coordinar al Area de Servicio Técnico, así como administrar y dar seguimiento a los Formatos de servicio.

Previa solicitud del cliente se elaborará un reporte por cada equipo y en total, mostrando la información esencial sobre todos los incidentes de servicio presentados, incluyendo equipo, fecha y hora, descripción breve de diagnóstico tiempo de respuesta y resolución, y nivel de servicio cumplido. El intervalo del reporte será mensual, y será entregado en formato electrónico e impreso. El sustento para este reporte serán los Formatos de Servicio, y estarán disponibles para consulta por parte del personal de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

• • •

### Reporte de acciones preventivas y programadas

Todos los mantenimientos preventivos serán calendarizados en base a intervalos de tiempo y/o consumo de impresiones o copias por equipo. Previa solicitud del cliente se elaborará un reporte listando la calendarización de todos los equipos a los que se les aplicará mantenimiento preventivo, así como cualquier otra acción preventiva programada. Este reporte será mensual, y será integrado en formato electrónico e impreso. Este reporte será elaborado en conjunto con el Área de Servicio Técnico y Cell Center de Grupo Estratec.



### Reporte de altas y bajas de equipos

Previa solicitud del cliente se elaborará un reporte para los casos en que se requiera dar de alta, baja o hacer cambio a algún equipo como parte del servicio. El intervalo de este reporte será mensual, de ser necesario. Este reporte será elaborado en conjunto con el Área de Logística.

### Reportes de tarificación Equitrac

Grupo Estratet acordará con la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL los reportes de tarificación a entrega, que sean emitidos por el sistema Equitrac. Entre los posibles reportes se encuentra reportes resumidos y detallados parametrizables por fechas, usuarios, centros de costo, proyectos, dispositivos, etc. Equitrac puede generar automáticamente más de 60 diferentes tipos de reportes.

The image displays several screenshots of the Equitrac software interface. At the top right is the 'Equitrac User Dashboard' with two circular gauges. Below it is the 'Equitrac Simplex Dashboard' with a bar chart and another gauge. The central part of the image shows a detailed report titled 'Reporte de altas y bajas de equipos' with a table containing columns for 'Equipo', 'Fecha', 'Estado', 'Código', 'Descripción', 'Cantidad', 'Valor', and 'Observaciones'. Below this is another table titled 'Reporte de tarificación' with columns for 'Centro de Costo', 'Proyecto', 'Dispositivo', 'Fecha', 'Valor', and 'Observaciones'. At the bottom, there is a table titled 'Reporte de dispositivos' with columns for 'Dispositivo', 'Fecha', 'Estado', 'Código', 'Descripción', 'Cantidad', 'Valor', and 'Observaciones'. The screenshots also show various filters and navigation options typical of a web-based reporting tool.



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



Estratec

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

## XVII. Entrega e Instalación de los Equipos

Los equipos descritos en esta propuesta serán entregados en sitio, en cada una de las localidades definidas en el alcance del servicio.

La entrega de equipos podrá iniciar a partir de la cuarta semana posterior a la firma y entrega física del contrato, las fechas de entrega de los equipos, de acuerdo con los modelos y localidades, serán acordados en las juntas de planeación una vez que el contrato haya sido firmado y entregado.

### Instalación de los Equipos

La instalación y configuración del equipo se llevará a cabo dentro del periodo de Instalación, siendo un periodo aprox. de 20 a 40 días dependiendo de la disponibilidad del ambiente de cómputo de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL y la complejidad de la solución de estos contados a partir de cuándo termine la entrega.

Para la Instalación Física en red el cliente deberá contar:

III Espacio físico que ocupa el equipo.

Instalaciones eléctricas con voltaje regulado que cumplan con las especificaciones de los equipos.

Nodos de red,

Línea telefónica analógica para fax.

Temperatura ambiental adecuada.  Asignar direcciones IP.

Las especificaciones de dimensión de los equipos y voltaje se encuentran detallados en los folletos de cada equipo-

18 DE ENERO DEL 2021

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estratec

'ANIER

Gwpo

www.estrateg.com

Propuesta de Servicios  
Administrados de  
Impresión.

### I.2. Grupo Estratec realizará las siguientes actividades en

#### Coordinación con el cliente:

- Desempacar y ensamblar los productos,
- Interconectar los productos.
- Verificar el voltaje de la línea de energía principal.
- VI Ejecutar los procedimientos de inicialización.
- Realizar los ajustes electrónicos y mecánicos requeridos.
- t?] Comprobación del funcionamiento del equipo (auto-pruebas y pruebas de comunicación).

### I.3 .Configuración

Serán configuradas las capacidades estándar con las cuales cuenten los modelos propuestos tales como impresión doble cara (dúplex), charolps y tamaños de papel en las mismas. Las características avanzadas tales como autenticación, de usuarios, scan to mail y scan fo folder, los cuales serán configuradas de acuerdo a las necesidades del cliente y el diseño aprobado en las juntas de planeación.

#### a. Directorio Activo

- [1 La solución propuesta por Grupo Estratec contempla la importación de usuarios del Directorio Activo de Windows de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.
- b.) Todos los usuarios a formar parte de [a solución deberán estar integrados y actualizados en el Directorio Activo.
- Úl La solución propuesta por Grupo Estratec contempla la agrupación de usuarios en múltiples y diversos grupos de distribución.  
La solución propuesta por Grupo Estretec contempla la propagación da colas de impresión mediante pol[ticas de grupos de WindowS asl como VB Scripts.

18 DE ENERO DEL 2021

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Estratec  
LANIER  
ImpresiónServicios

YAYñY.cstratcc.com

30

Administndos Propuesta de de



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

### 14. Actividades del Coordinador de Proyecto por parte de la SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

- Revisión y aprobación del plan de trabajo.
- Aceptación todos los productos y servicios mediante firmas de recepción.
- Autorización de pagos.
- Coordinación de las reuniones de avance o por cambios o contingencias que impacten el plan de trabajo y así facilitar y permitir la toma de decisiones a tiempo.
- Coordinar el desarrollo del plan de trabajo.
- Tener un contacto local disponible durante el proceso de instalación, permitiendo que la persona responsable del mantenimiento de la red local esté disponible durante el proceso de instalación.
- Disponibilidad de espacio físico en los puntos de ubicación de los equipos de Copiado e Impresión y servidor.
- Se requiere conexión HTTP o FTP con sus respectivos puertos habilitados entre AOs equipos y el servidor.
  
- Permitir la configuración de los dispositivos y servidor dentro de la red, proporcionando la información necesaria para su configuración, como son direcciones de IP, integración a su dominio, políticas de seguridad, permisos de acceso, etc., en forma anticipada a la implementación.
- Disponibilidad de puntos de conexión eléctrica aterrizados (contacto tripolar)-
  
- Disponibilidad de puertos de red, cable de red y línea telefónica analógica para Fax en equipos multifuncionales.
  
- Destinar un espacio adecuado para la reparación de los equipos.
- Llevar a cabo los procedimientos de operación especificados en los manuales de operación de los productos proporcionados.
- Proporcionar en forma detallada el listado de localidades donde se instalarán los dispositivos así como su dirección completa y contacto local,

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estratec

**LANIER**

'MIN,' .escratec.com

3 .1

Propuesta de Servicios  
Administrados de Impresión



18 DE ENERO DEL 2021

## PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupo Estrateg

Nuestra capacidad para brindarle la solución a sus problemas le permitirá de manera inmediata:

- Administrar de manera directa su ambiente de impresión y fotocopiado bajo el concepto de un costo fijo y un variable de pago-por-página.
- Balanceo del ambiente de impresión y copiado, asignando el equipo adecuado e las necesidades de cada grupo de trabajo.
- Incrementar la productividad de su personal a través de dispositivos y soluciones de alto rendimiento.

18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

Grupu Estrathec



PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL

Grupo

Servicios Administrados de  
Impresión

Controlar su ambiente de impresión y, fotocopiado mediante soluciones que le permitan analizar sus consumos, optimizar recursos y eliminar desperdicios. Proteger la confidencialidad de los documentos y la seguridad de la información. Ya no habrá impresiones olvidadas, revueltas o perdidas.

- ReduCir sus costos operativos mediante servicios de alto desempeño, equipos consolidados y soluciones de control.
- Mantener los más altos niveles de servicio en las funciones de impresión, fotocopiado, digitalización y fax — sin tener que asignar valiosos recursos o atención.
- ReduCir su impacto ambiental y ser congruente con sus responsabilidades corporativas.





## XVIII. Resumen Ejecutivo

Escenario de Servicios de Impresión y Copiado	
Considera	
Contrato del 15 de Febrero al 30 de Abril del 2021	
30 equipos Lanier Funcionalmente Nuevos	
19 = MULTIFUNCIONAL LANIER MP2554 08 = MULTIFUNCIONAL LANIER MPC3003 02 = ESCANER FUJITSU FI-6770 01 = EQUIPO DE IMPRESIÓN EN FORMATO ANCHO HP T1120	
Tarificación, autenticación e impresión segura mediante solución Equitrac	
Suministro de consumibles Lanier originales, refacciones y kits de mantenimiento en localidades del cliente	
Capacitación de uso de los dispositivos a personal de SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL	
Tiempo de respuesta: de 4 horas	
Monitoreo de equipos y consumibles	
Mantenimiento preventivo y correctivo en todas las localidades	
Facturación global mensual	
<b>PROPUESTA INCLUYE 200,000 FOTOCOPIAS / IMPRESIONES EN B&amp;N</b>	
<b>PROPUESTA INCLUYE 25,000 FOTOCOPIAS / IMPRESIONES EN COLOR</b>	



PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA  
 FEDERAL

Grupo

I. Propuesta Económica

Columna E

TOTAL EQUIPOS \$369,915.75

Columna A	Columna B	Columna C	Columna D	Columna E
Descripción del Servicio	Número de Servicios	Precio Unitario (1)	Cantidad de meses a Considerar	Valor Total de los servicios (4)
Impresión a blanco y negro adicional	50,000	\$0.27	2.5	\$33,750.00
Impresión a color adicional	5,000	\$1.40	2.5	\$17,500.00
SUBTOTAL PRECEDENTES				\$51,250.00

Columna A	Columna B	Columna C	Columna D	Columna E
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

18 DE ENERO DEL 2021  
**PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.**

Grupe Estratec

Descripción del Servicio	Número de Servicios	Precio Unitario Diario sin IVA	Cantidad de Días Naturales a Considerar	Valor Total de los servicios (4)
Multifuncional blanco y negro	19	\$158,67	75	\$225,962.25
Multifuncional a Color	8	\$202.24	75	\$1211344.00
Scanner de Escritorio	2	\$15013	75	\$22,609.50
Plotter	1	\$0.ob	75	\$0.oo
				\$369,915.75

18 DE ENERO DEL 2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

\*La información de esta tabla será utilizada solamente con fines de evaluación económica de la propuesta.

SUBTOTAL EQUIPOS	\$369,915.75
SUBTOTAL EXCEDENTES	\$51,250.00
TOTAL DE LA PROPUESTA	\$421,165.75

\*La información de esta tabla será utilizada solamente con fines de evaluación económica de la propuesta.

Notas:

(<sup>1</sup>) Los precios son diarios, fijos y en moneda nacional durante la vigencia del contrato, expresados en pesos mexicanos sin incluir f. V.A.

(<sup>2</sup>) El precio diario de cada uno de los servicios incluye la instalación, reparación o sustitución, soporte y garantía durante la vigencia del contrato y a partir de la fecha de operación en SHF del elemento de infraestructura.

(<sup>3</sup>) El precio diario de cada uno de los servicios de los multifuncionales y plotter, incluye el papel bond (carta, oficio, doble carta y rollo para plotter), los consumibles y las impresiones mínimas comprometidas a color y blanco y negro asentadas en la sección 3.1. Aspectos Generales durante la vigencia del contrato y a partir de la fecha de recepción por parte de SHF.

«El valor de la columna E se obtiene multiplicando las columnas B, C y D ( $E = B \times C \times D$ ) de la fila correspondiente,

(<sup>4</sup>) Los precios asentados por impresión adicional a color y blanco y negro serán los que se ocuparán durante la vida del contrato para el pago de los consumos adicionales a los mínimos mensuales comprometidos y serán pagados por SHF junto con la factura del mes correspondiente previa aceptación de los volúmenes consumidos a entera satisfacción por parte de SHE

«El Total de la Propuesta será la suma del Subtotal de Equipos más el Subtotal de Excedentes.



18 DE ENERO DEL 2021  
PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

SOCIEDAD

Nuestra exitosa trayectoria y experiencia dando solución a los problemas de impresión y copiado nos hace el socio perfecto para este proyecto.

Agradecemos su atención.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "JC" or similar initials.

Jose Carlos Cousiño Sandoval  
Represente Legal Grupo  
Estratec

Bahfa dei Espiritu Santo 125  
Col. Verónica AnzureS. México DF 11300  
Tel. (55) 5930-1200  
[ccousino@stratec.com](mailto:ccousino@stratec.com)  
[www.stratec.coln](http://www.stratec.coln)



18 DE ENERO DEL 2021

PROPUESTA PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL

Grupo  
**HACIENDA**  
SECRETARIA DE ECONOMIA FEDERAL



HIPOTECARIA

# 3.- Asuntos Generales.

