

HACIENDA

SOCIEDAD HIPOTECARIA

FEDERAL

SECRETARÍA

soc:ÉbÀb HIPOTE

RECIBIDO

FEDERAL, S N O

★ 11 AGO 2021 ★

Oficio referencia: 2021 08 010 DTI.

9:49h  
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES

Ciudad de México, a 10 de agosto de 2021.

SOLICITUD DE CONTRATACIÓN POR PATENTES, DERECHOS DE AUTOR U OTROS DERECHOS EXCLUSIVOS (ARTÍCULO 41 FRACCIÓN 1)

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



La Dirección de Tecnologías de la Información, ha resuelto con esta fecha, adjudicar la presente contratación al proveedor que a continuación se indica; determinando conveniente realizar un procedimiento de excepción a la licitación pública para la Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema MyABCM, por lo que le solicito su apoyo para llevar a cabo su formalización de acuerdo con lo siguiente:

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

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

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

12 meses a partir de la firma del contrato.



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

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



### Investigación de mercado.

En términos de lo dispuesto por la fracción II del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se acredita que en el mercado sólo existe un posible oferente para la Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema MyABCM, con base en lo establecido en el documento "Contrato de Distribución» que se adjunta, en el cual se hace constar que:

- ABCosting Produtos e Serviços Ltda. es una corporación organizada bajo la legislación de Brasil, que ha desarrollado, y es propietaria, de los derechos reservados de la manufactura de Software para Costeo Basado en Actividades y otros sistemas Contables y Administrativos
- ABCosting Produtos e Serviços Ltda, designa a MyABCM, S. de R.L. de C.V. como el distribuidor exclusivo de los Productos dentro del Territorio asignado y garantiza al Distribuidor el derecho exclusivo para comercializar, promover y vender los Productos comprados a ABCosting, y ofrecer los Servicios
- MyABCM, S. de R.L. de C.V es una empresa privada, y debidamente registrada y acreditada ante las autoridades fiscales en México.
- MyABCM, S. de R.L. de C.V. es la única empresa que en México está autorizada para proporcionar los servicios que requieren ser contratados.

### Procedimiento de contratación solicitado:

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

### Motivación del supuesto de excepción.



Para SHF es necesario mantener el modelado de costeo con el que opera, a fin de determinar el costo operativo de los productos de crédito y garantía con lo que se determinan los montos por servicios corporativos de SHF-SCV y de los honorarios al Fiduciario SHF-FOVI. Es por esto que resulta indispensable contar con el soporte técnico y actualización del licenciamiento del sistema MyABCM en Sociedad Hipotecaria Federal, FOVI y Aseguradora, el cual requiere continuidad en su operación además de contar con los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las posibles fallas en los productos, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de las herramientas y las actualizaciones de corrección de errores.



Con el servicio contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a las operaciones de SHF por un período de doce meses a partir de su contratación.

#### Fundamentación legal del supuesto de excepción.

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

- A) A través del análisis de la investigación de mercado se acredita que sólo existe un posible oferente para la Contratación del Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema MyABCM en Sociedad Hipotecaria Federal
- B) No existen servicios alternativos o sustitutos técnicamente razonables
- C) Resultando así, ser la adjudicación directa el procedimiento idóneo para obtener los bienes que se requieren, ya que con total eficacia y dentro del marco legal referido, efectivamente se adjudicaría a aquel proveedor que cubriendo los requisitos mínimos solicitados, ofrezca las mejores condiciones de operación, así como aquellos valores agregados.
- D) Con la adquisición bajo la modalidad de adjudicación directa, se estarían adquiriendo los servicios de una manera transparente e institucional, ya que se adjudicaría el contrato



HACIENDA

SOCIEDADHIPOTECARIA

FEDERAL

correspondiente sin perjuicio ni prevención, es decir, a aquél de los ofertantes que ofrezca lisa y llanamente, las mejores condiciones técnicas y económicas, para Sociedad Hipotecaria Federal.

Asimismo, se adjunta a la presente solicitud, copia de la documentación que acredita fehacientemente la exclusividad en la prestación de los servicios que dan lugar a la contratación solicitada.

Monto estimado de la contratación:

El monto de la contratación es de: \$ 32,650.00 (Treinta y dos mil seiscientos cincuenta dólares americanos 00/100 USD.) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.

HACIENDA

SOCIEDADHIPOTECARIA

FEDERAL



Forma de pago propuesta:

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

Penas Convencionales:

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

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

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

La contratación que se solicita se realizará con MyABCM, S. de R.L. de C.V.

Datos generales que se requieren:

2) RFC:  
3) Domicilio fiscal:  
MyABCM S. de R.L. de C.V.

1) Nombre o denominación social: SIN-920506-Q66

---

- 4) Teléfono: (55) 3966 9445
- 5) Correo electrónico del contacto: [gerardo.atf@myabcm.com](mailto:gerardo.atf@myabcm.com)
- 6) Representante legal: Gerardo Atef Álvarez

### Acreditamiento de los criterios en que se funda la excepción.

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

#### Economía

En virtud de que no existe otra empresa que pueda ofrecer los servicios de soporte técnico y actualización del Licenciamiento del Sistema MyABCM en Sociedad Hipotecaria Federal, no resulta procedente realizar una licitación pública, ya que generaría costos administrativos adicionales injustificados.

Por otra parte, hacer un cambio para reemplazar la herramienta actual, presupone para SHF la necesidad de atender de manera adicional el esfuerzo propio de migrarla hacia una nueva, crear nuevas conexiones e interfaces; adecuar los procesos y la parametrización relativa a las conexiones; procesos que requerirían una considerable cantidad de tiempo y costos.

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

#### Eficacia

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

### Eficiencia

La Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema MyABCM en Sociedad Hipotecaria Federal, se realizará con estricto apego a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; por lo que con el cumplimiento de lo establecido en la Ley anteriormente citada y a la información contenida en este dictamen, se puede afirmar que con esta contratación, SHF estará en posibilidad de soportar las funciones y operaciones de negocio, basadas en la plataforma de forma satisfactoria, lo que se traduce en el desarrollo eficiente en funciones sustantivas del personal.

### Imparcialidad y Honradez

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

En particular, para acreditar los criterios de imparcialidad y honradez, se manifiesta que se ha verificado que el proveedor que se pretende contratar no se ubica en ninguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

### Transparencia

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

Asimismo, se ratifica que lo que se busca motivar con la presente solicitud de excepción a la Licitación Pública, es que se tenga la posibilidad de contratar el servicio en comento mediante la adjudicación directa, con las mejores condiciones económicas y de eficiencia para SHF, ya que

HACIENDA

SOCIEDADHIPOTECARIA

FEDERAL

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

\$ 32,650000 USD

(Monto en M.N, \$ 816,250.00 T.C, 25,00 Pesos Mexicanos) PARTIDA 32701  
(Patentes, Derechos de Autor, Regalías y Otros)

SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL, S.N.C.  
SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO  
★ 10 AGO 2021 ★  
SÉ CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL  
EN LA(S) PARTIDA(S): 32701

Vo,Bo. Suficiencia Presupuestal,

Nota: El monto es expresado en dólares americanos, considerando el tipo de cambio estimado a: \$25.00

No adeudo de contribuciones fiscales.

De conformidad con las disposiciones en materia fiscal, adjunto a la presente solicitud, la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales prevista en la regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable para el 2020 expedida por el Servicios de Administración Tributaria, con la que se acredita que el proveedor propuesto no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo.

De igual manera, con la finalidad de dar cumplimiento al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social; publicados el 23 de diciembre de 2014 y 27 de febrero de 2015, se adjunta la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, en sentido positivo y vigente.

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

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

- I El domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello; será en Av. Ejército Nacional No. 180 70. Piso, Col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11590, en la 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» del Anexo "A"
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, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos; será el Subdirector de Ingeniería de Sistemas.
- IV. El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega de los bienes muebles o la prestación del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento. Posteriormente a los servicios de mantenimiento o actualización, personal de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas revisará el correcto funcionamiento de los servicios, en un periodo que no podrá exceder diez días naturales contados a partir de la prestación de los servicios.

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

## Garantías

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

## Incumplimiento

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

### FACTURAS (Comprobantes Fiscales Digitales por Internet)

- I. Area responsable, lugar y horario para su recepción:  
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Ejército Nacional 180, Piso 8, Colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.
  - II. 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 y PDF (representación impresa) a las siguientes direcciones de correo electrónico: [eogarcia@shf.gob.mx](mailto:eogarcia@shf.gob.mx) [jarciniega@shf.gob.mx](mailto:jarciniega@shf.gob.mx) y [brobles@shf.gob.mx](mailto:brobles@shf.gob.mx).
111. El servidor público facultado para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumplan los requisitos fiscales correspondientes y aquéllos de aceptación del servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento que amparen, quien será responsable de devolver al proveedor la factura o el documento de que se trate,



HACIENDA

SOCIEDADHIPOTECARIA

FEDERAL

dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, comunicándole los errores o deficiencias detectadas; será la Lic. Bertha Alicia Robles Quintero, Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales.

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

HACIENDA

SOCIEDADHIPOTECARIA

FEDERAL



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

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

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

Atentamente

g. Gregorio Linares Urenda  
de Tecnologías de la Información

Director

Ing. Gre



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

COMITE DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

REUNION

No.

ORDINARIA

EXTRAORDINARIA

FECHA

19 de agosto de 2021

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

LICITACIÓN PÚBLICA

NACIONAL

ASIGNACION DIRECTA

INTERNACIONAL

INVITACION A CUANDO MENOS TRES PERSONAS

AREA REQUIRENTE DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

HOJA 1 DE 1

ANTIDAD Y DESCRIPCION DE LOS BIENES O SERVICIOS	PLANTEAMIENTO (solicitud, justificación, fundamento legal y descripción de soportes documentales)	ACUERDO
Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema MyABCM	De conformidad con los artículos 40, 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71 y 72 fracción II de su Reglamento.	la contratación  Se aprueba llevar a cabo correspondiente.

TRATO ABIERTO (Artículo 47 LAASSP)	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	PARTIDA PRESUPUESTAL 32701 Patentes, Derechos de	<b>AUTORIZADA SOCIEDAD</b>
ABASTECIMIENTO SIMULTANEO (Artículo 39 LAASSP)	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	TOTAL PARTIDA	<b>H?POTEC</b>
PRECIOS SUJETOS A AJUSTE	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	EJERCIDO A LA FECHA	FEDERAL, S.N.C.
CONDICIONES DE ENTREGA: SHF, S.N.C.		DISPONIBLE	SUBDIRECCIÓN DE PRESUPU
		* EJERCIDO EN ESTE ACTO	10 AGO 2021
		SALDO	SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUP
		* Las cantidades no incluyen IVA.	anos, considerando el tipo de
		* Monto 32,650.00 USD dólares	EN LA(S) PARTIDA(S): 32701
		americanos, cambio estimado a:	or, Regalías y Otr(iSEDEFRA
		25.00 pesos	

PRESIDENTE	VOCAL	VOCAL	AREA REQUERENTE <i>[Firma]</i>
SECRETARIO EJECUTIVO	VOCAL	PRESUPUESTOS	Dirección e tecnologías de la Información In Gerencio Linares Urenda

### ANEXO A - ANEXO TÉCNICO

## CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA MyABCM

### 1. ANTECEDENTES.

Durante el año 2006, SHF contrató los servicios de la firma consultora KPMG con el propósito de desarrollar el proyecto de "Análisis y Propuesta para la División del Gasto Administrativo por Centro de Negocio".

Como resultado de dicho proyecto, se obtuvo un análisis de la estructura del gasto por producto en SHF, utilizando la metodología de Costeo Basado en Actividades, cuya metodología fue aprobada por el Consejo Directivo.

En el año 2006 SHF adquirió una herramienta para automatizar la metodología de costeo definida, la cual se utilizó hasta el 2017, año en el cual se realiza una renovación tecnológica por medio de una licitación pública, mediante la cual SHF adquiere un sistema de costeo basado en actividades denominado MyABCM y los servicios para su implementación.

El objetivo de este sistema es gestionar el modelo de costeo con el que SHF opera, así mismo determinar el costo operativo de los productos de crédito y garantía de SHF, determinar los

montos por servicios corporativos de SHF-SCV y de los honorarios al Fiduciario SHF-FOVI. Esta tecnología opera sobre la arquitectura tecnológica de cómputo de la Institución.

En virtud de lo anterior, SHF busca contratar los servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del sistema de modelado de costeo basado en actividades sobre los actuales estándares tecnológicos de SHF. Por lo anterior es que SHF requiere efectuar la contratación en comento.

## 2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

Contratar el Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema MyABCM, herramienta que opera el modelado de costeo de actividades de SHF, para determinar el costo operativo de los productos de crédito y garantía de SHF, así como para determinar los montos para servicios corporativos de SHF-SCV y de los honorarios al Fiduciario SHF-FOVI, por un periodo de doce meses a partir de su contratación, incluyendo la posibilidad de obtener las actualizaciones que vayan surgiendo de la aplicación. La aplicación opera sobre la arquitectura tecnológica actual de cómputo de SHF.

## 3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

El alcance de la contratación incluye:

- Servicios de licenciamiento de la aplicación de costeo basado en actividades denominada MyABCM para una licencia con dos usuarios concurrentes en un ambiente compartido de red.

Dentro del licenciamiento deberá incluirse:

- Soporte Técnico de la aplicación licenciada y soporte especializado sobre la funcionalidad, por doce meses a partir de su contratación.

## Ánexo A - Anexo Técnico

## 6. ROLES DEFINIDOS.

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

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

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

### 6.2. Personal de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables aprobados por el Enlace de Sistemas de SHF.
- Elaborar el documento de Aprobación de Pago para la firma del Enlace de Sistemas de SHF.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales.



### 6.3. Enlace Funcional Administrativo del proveedor, responsable de:

- Cumplir con la entrega en tiempo y estándares de calidad establecidos por SHF de los documentos y, en su caso, licencias y demás contenido para los servicios proporcionados por el proveedor.
- En caso de aplicar, asegurarse de coordinar la instalación de la licencia y de la generación de la documentación relativa a dicha instalación, a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requisitos de SHF en cuanto a su contenido.

## 7. NIVELES DE SERVICIO.

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

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

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre SHF, el Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse en un horario de 9:00 a 20:00 Horas.

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

3 de 5

## Anexo /k- Anexo Técnico

## 8. PERFIL DEL PROVEEDOR.

La empresa que proporcione el servicio deberá contar con los requisitos legales para proporcionar Soporte Técnico al Sistema de Costeo basado en actividades MyABCM 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 del Sistema de Costeo basado en actividades MyABCM.

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

## 9. GARANTÍAS.

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

#### 10. PENAS CONVENCIONALES

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

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