

# HACIENDA

HACIENDA



Oficio referencia: 2021 09 0] 6 DTI.

Ciudad de México, a 13 de septie:nbre de 2021.



SOLICITUD DE CONTRATACIÓN POR PATENTES, DERECHOS DE AUTOR U OTROS DERECHOS

EXCLUSIVOS (ARTÍCULO 44 FRACCIÓN I)

FEDERAL, S N C  
RECIBIDO

★ 15 SEP 2021 ★  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S N C  
RECIBIDO

★ 15 SEP 2021 ★  
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONE

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 Proactivanet, 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 "A", 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.



# HACIENDA

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

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

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 Proactivanet, con base en lo establecido en el documento que se adjunta, en el cual se hace constar que:

- Espiral Microsistemas S.L. es propietaria de la marca y derechos de explotación del programa Proactivanet
- Espiral MS Software América, S.A. 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.

La motivación para la contratación se basa en que sólo existe un posible oferente para la Contratación del Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema Proactivanet, como hace constar la carta de Espiral MS Software América, S.A. de C.V., adjunta a esta solicitud de contratación, en la cual declara que:

- Proactivanet es una marca registrada en la Oficina Española de patentes y marcas por la compañía española Espiral Microsistemas SL,
- Espiral Microsistemas S.L. con C.I.F. B-33848789 y domicilio en Espacio Tecnológico Molinón, Estadio El Molinón 100 - 33203 Gijón, Asturias, España, en su calidad de



# HACIENDA

fabricante y propietario único de la familia de productos para la Gestión de Servicios de Tecnología de Información Proactivanet, certifica que:

- La empresa Espiral MS Software Alilérica S.A. de C.V., con R.F.C. EMS121130A52, tiene la exclusiva para la importación comercial de la herramienta IT SM Proactivanet en los Estados Unidos Mexicanos, realizando tareas implantación, parametrización y prestación de servicios profesionales, ofreciendo en exclusiva los servicios de soporte y suscripción de versiones de Proactivanet.

## 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", del Anexo Técnico, en caso de que "LA EMPRESA" incumpliera 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 Espiral MS Software América, S.A. de C.V

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1) Nombre o denominación social: | 4) Teléfono:                              |
| 2) RFC:                          | 5) Correo electrónico del contacto:       |
| 3) Domicilio fiscal:             | 6) Representante legal:                   |
|                                  | Espiral MS Software América, S.A. de C.V. |
|                                  | EMS121130A52                              |
|                                  | Montes Urales # 424 Oficina OIC-IIO       |

# HACIENDA

Col. Lomas de Chapultepec V Sección,  
Alcaldía. Miguel Hidalgo  
Ciudad de México, C.P. 11000  
(52)55-88 69 45 09 ext. 2755

*Itzel rodriguez@eciralm*

Ernesto Argüelles Ticó



# HACIENDA

Fundamen [ación legal del supuesto de excepción.

De conformidad con los artículos 10, 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 determina lo siguiente:

- A) Sólo existe un posible proveedor para la Contratación del Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema Proactivanet, como hace constar la carta de Espiral MS Software América S.A. de C.V.
- B) No existen bienes o servicios alternativos o sustitutos técnicamente razonables.
- C) Derivado de lo anterior, no es posible contar con por lo menos tres cotizaciones para el servicio objeto de la presente contratación, motivo por el cual se presenta solo una cotización.
- D) Resultando así, ser la adjudicación directa el procedimiento idóneo para obtener los servicios que se requieren, ya que con total eficacia y dentro del marco legal referido, efectivamente se adjudicaría a aquel proveedor que cubriendo los requisitos mínimos solicitados, ofrezca las mejores condiciones de operación, así como aquellos valores agregados,
- E) 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 correspondiente sin perjuicio ni prevención, es decir, a aquél de los ofertantes que lisa y llanamente, las mejores condiciones técnicas y económicas, para Sociedad Hipotecaria Federal.

Monto estimado de la contratación:

El monto de la contratación es de: \$1,009,712.92. (Un millón nueve mil setecientos doce pesos 92/100 M.N.) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.

Forma de pago propuesta:

El pago se realizará en moneda nacional, en una sola exhibición, en un plazo no mayor de 20 días naturales contados a partir de la fecha en que se presente la factura debidamente requisitada y



# HACIENDA

## HACIENDA

previa validación de los Entregables a entera satisfacción de SHF. El pago se realizará conforme a las políticas internas de SP,F.

Acreditamiento de los criterios en que se funda la excepción.

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

### Economía

En virtud de que no existe otra empresa que pueda ofrecer los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema Proactivanet, 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.

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

En este sentido, la realización de la contratación de Inérito mediante el procedimiento de adjudicación directa permite optimizar los tiempos de contratación y que se garantice la prestación de los servicios por la empresa representante del fabricante del software, la cual cuenta con la capacidad y experiencia requeridas por SHF.

.ficia

La Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema Proactivanet, 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 posibilidades de soportar las funciones y operaciones



de negocio, basadas en este sistema de forma satisfactoria, lo que se traduce en el desarrollo eficiente de las 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 distintas alternativas 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 de contratación.

En particular, para acreditar los criterios de imparcialidad y honradez, manifiesto 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 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

### Transparencia

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

Asimismo, se ratifica que lo que se busca motivar con la presente solicitud de excepción a la Licitación Pública, es que se tenga la posibilidad de contratar el servicio en comento mediante la adjudicación directa, con las mejores condiciones económicas y de eficiencia para SHF, ya que prevalece el interés público, en tanto que la adjudicación propuesta se efectúa sin 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 Dirección a mi cargo, 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

\$ 1,009,712.92  
PARTIDA 32701  
Bonos de Autor, Regalí

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

★ 14 SEP 2021 ★

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

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.I.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable para el 2020 (o aquella que en el futuro la sustituya), y con el que se acredita que el proveedor propuesto 110 tiene adeudos fiscales firmes a su cargo.

De igual manera, con la finalidad de dar cumplimiento al Acuerdo ACDD.SA1.hiC"V.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 aclG'dRta 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 II. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se etniten las Reglas





# HACIENDA

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.
- II. Condiciones específicas de entrega del servicio;  
Las solicitudes de soporte y/o mantenimiento deberán efectuarse y atenderse con forma 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 la aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de servicios, así como de hacer cumplir los plazos 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 7 días naturales contados a partir de la entrega de la prestación del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento. Posteriormente a los servicios de mantenimiento o actualización, personal de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas revisará el correcto funcionamiento de los servicios, en un periodo que no podrá exceder diez días naturales contados a partir de la prestación de los servicios.
- V. El procedimiento para la devolución o rechazo de los servicios 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



# HACIENDA

institución financiera autorizada, por el 10% del importe máximo 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. Área responsable, lugar y horario para su recepción:

Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, sitio en Ejército Nacional 180, Piso 8, Colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11590, Ciudad de México, en el horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

### II. Documentos que deberán acompañarse al mismo:

Se deberán emitir los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI o como en el futuro la legislación fiscal de México le designe a los comprobantes fiscales), que de conformidad con las disposiciones fiscales se requieran para comprobar los gastos pagos realizados, los cuales deberán remitirse en archivos electrónicos XML y PDF (telexpress) a las siguientes direcciones de correo electrónico:

[h.mex.farciniega@shf.gob.mx](mailto:h.mex.farciniega@shf.gob.mx) y [brobles@shf.gob.mx](mailto:brobles@shf.gob.mx)

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

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

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



# HACIENDA

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 de la presente solicitud será consolidada. Sin detrimento de anterior, esta contratación se considera consolidada entre las unidades administrativas de SHF, de acuerdo al Inciso I. de dicho lineamiento,

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

Atentamente



Ing. Gregorio Linares Urenda  
Director de Tecnologías de la Información



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

REUNION

ORDINARIA

FINANCIA

CCI EXTRAORDINARIA

23 de septiembre de 2021

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

LICITACION PÚBLICA

NACIONAL

ASIGNACION DIRECTA

INTERNACIONAL

INVITACION A CUANDO MENOS TRES PERSONAS

AREA REQUERIDA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

HOJA 1 CE

CANTIDAD * DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS	fundamento legal y descripción de soporte documental	ACUERDO
Soledad respecto de la contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de el centro de datos (del Sistema PROACTIVANET)	De conformidad con los artículos 40, 41 y 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71 y 72 del Reglamento.	Se aprueba llevar a cabo la contratación correspondiente.

CONTRATO ABIERTO (Artículo 47 LAASSP)	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	PARTIDA PRESUPUESTAL AUTORIZADA 32701 Patentes, Regalías y Otros	SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO
ABASTECIMIENTO SIMULTANEO (Artículo 39 LAASSP)	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	TOTAL PARTIDA 149,295,011.00 EJERCIDO A LA FECHA 29,339,420.14 DISPONIBLE 119,955,590.86	★ 11 SEP 2021 ★
PRECIOS SUJETOS A AJUSTE	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	* EJERCIDO EN ESTE ACTO 1,009,712.92 SALDO 118,945,877.94	SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTA
CONDICIONES DE ENTREGA SHF, S.N.C. Las especificadas en el anexo de Requerimientos		* Las cantidades no incluyen IVA. ** Recursos previstos en el presupuesto 2021, autorizado EN BAJA PARTIDA(S) 32701 de Diputados.	

PRESIDENTE	VOCAL	VOCAL	AREA REQUERENTE
SECRETARIO EJECUTIVO	VOCAL	PRESUPUESTOS	de Gregorio Linares Urenda Tecnología de la Información



	.....	4
a	.....	5
ialidad	.....	6
esa	.....	7
beneficios de la relación con el fabricante	.....	7
Servicios ofertados por Proactivanet	.....	7
Acreditaciones y certificaciones del fabricante	.....	7
aciones del producto	.....	9
1. Carta de Presentación....		
2. Visión de la oferta técnica.....,..... ,		
3. Declaración de confidencialidad		
4. Presentación de la empresa		
a. Datos generales y		
b.		
c.		
d. Acreditaciones y certificaciones del producto		
e Principales clientes y casos de éxito.....		12
5. Mapa de procesos y fases de implantación..... .. .		13
a. Descripción general de la solución		14
b. Proactivanet Service Desk.....,.....		15
c. Análisis de información: listados, informes Vdashboards en tiempo real..... .. .		15
6. Metodología de gestión de proyectos - Proactivanet.....IB		
a. Inicio y planificación .....		20
b. Diseño de la solución .  .....		20
20		
c. Seguimiento y control..... .		
d. Transición de la solución.....		21
e Soporte de la solución.....		21
7. Productos, servicios y resultados incluidos en el alcance del proyecto.....		22
a. Actualización de licencias de la herramienta Proactivanet .....		22

b.	Mantenimiento, Soporte y Versiones.....	22
	s .....	
	Servicio.....	
c.	Entregables —	24
d.	Niveles de24	
e.	Exclusiones del Proyecto.....	25
f	Supuestos yAsunciones.....	26
8.	Equipo de trabajo.....	27
a.	Roles y Responsabilidades .....	27
b.	Organigrama.....	78
9.	Plan De Trabajo Programa De Entregables Y Costo.....	79
10.	Requisitos Para Presentar Solicitud De Pago .....	30

11.	GARANTÍAS....	30
12.	PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS. ....	30
1	Definiciones generales4 .....	
2	Catálogo de Servicios incluidos en el Servicio de Soporte a Clientes de Proactivanet 6 .....	3
3	Condiciones para la prestación del Servicio de Soporte .....	3
4	Condiciones para la prestación del Servicio de Mantenimiento 11 .....	3
1.4.1	Tipos de incidencias/incidentes .....	4
2.3.1	Servicio de Suscripción de Versiones.....	6
2.3.2	Servicio de apoyo a la parametrización .....	7
2.3.3	Servicios excluidos del Servicio de atención apeticiones/requerimientos de Servicio	7

CHILE COLOMBIA I ECUADOR I ESPAÑA I MÉXICO I PANAMÁ I PERÚ  
roactivanet.com



CHILE | COLOMBIA | ECUADOR | ESPAÑA | MÉXICO | PANAMÁ | PERÚ

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























cneTM1

Scrum





to

ESPANA I



---

Organization	Too!	Processes Assessed
Espiral Microsistemas	Proactivanet 10	Availability Management, Capacity Management, Change Management, Incident Management, IT Service Continuity Management, Knowledge Management, Problem Management, Release & Deployment Management, Request Fulfillment, Service Asset & Configuration Management, Service Catalogue Management, Service Level Management, Service Portfolio Management

ESPAS:AI  
c i net.c m

PERL)

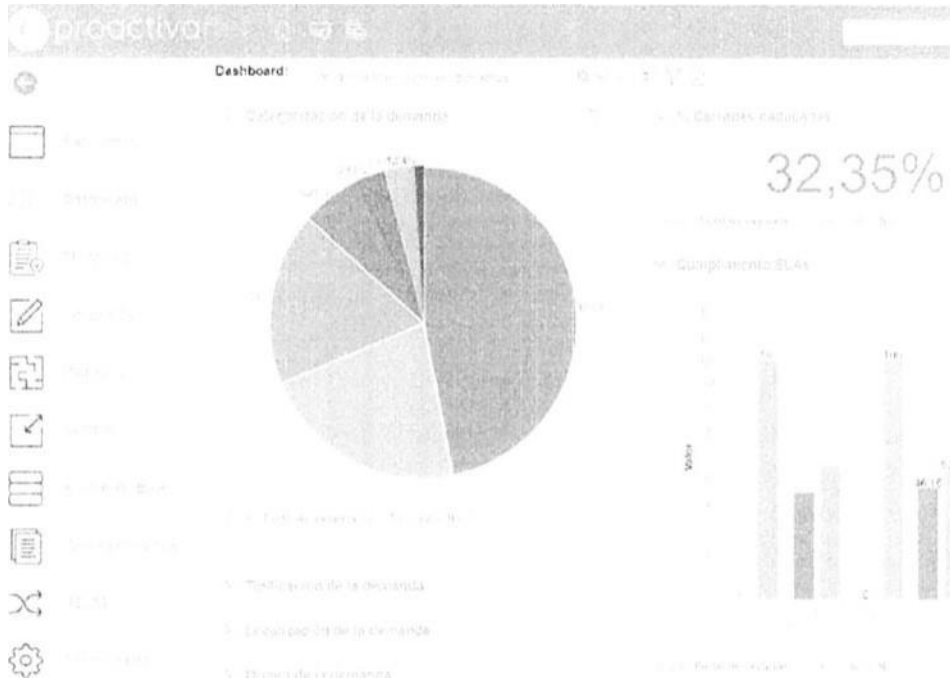


ESPAÑA I CHILE I COLOMBIA I ECUADOR I  
ESPAÑA I MÉXICO I PANAMÁ I PERÚ

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

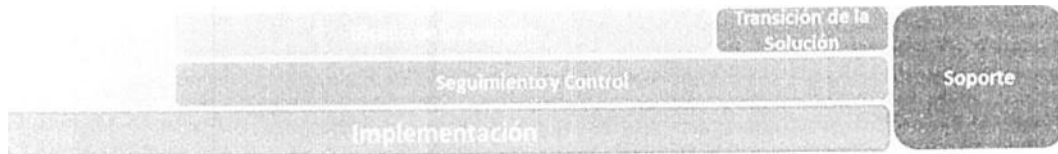
CHILE COLOMBIA I ECUADOR I MÉXICO I PANAMA I PERU

CHILE I COLOMBIA I ECUADOR I ESPAÑA I MÉXICO I PANAMA I PERÚ  
 CHILE COLOMBIA ECUADOR ESPAÑA Мекко ПАГЧАМА РЕА0



CHILE | COLOMBIA | ESHDOOY | ESPANA | MEXICO | PAГЧAMД

de gestion de proyectos - Proactivane





CHILE I COLOMBIA I ECUADOR I ESPAÑA I MÉXICO I PANAMÁ I PERÚ

### Transición de la Solución

#### Puesta en marcha

- Ejecución de las Compras y Contrataciones.
- Preparación del servidor.
- Instalación y despliegue de ProactivaNET.
- Parametrización de la herramienta.
- Ejecución y validación del pilotaje.

#### Pase a Producción

- Ejecución del plan de comunicación.
- Formación a las partes interesadas.
- Despliegue de la solución de acuerdo al plan.
- Cierre del proyecto de implantación. Inicio de Soporte.

### Soporte

- Servicio de Soporte, Mantenimiento y Versiones.
- Encuestas de satisfacción del cliente.
- Evaluación de la capacidad y el rendimiento de la herramienta.

### Seguimiento y Control

- Monitorización de los parámetros de la planificación.
- Monitorización de los riesgos.
- Monitorización de los compromisos y la involucración de las partes interesadas.
- Gestión de acciones correctivas hasta el cierre.

### Implementación

servicio de soporte activo al cliente

	Descripción
	tas. de las incidencias (rentas, etc.)

of eo  
pesc  
flbci  
éti

of 60

---

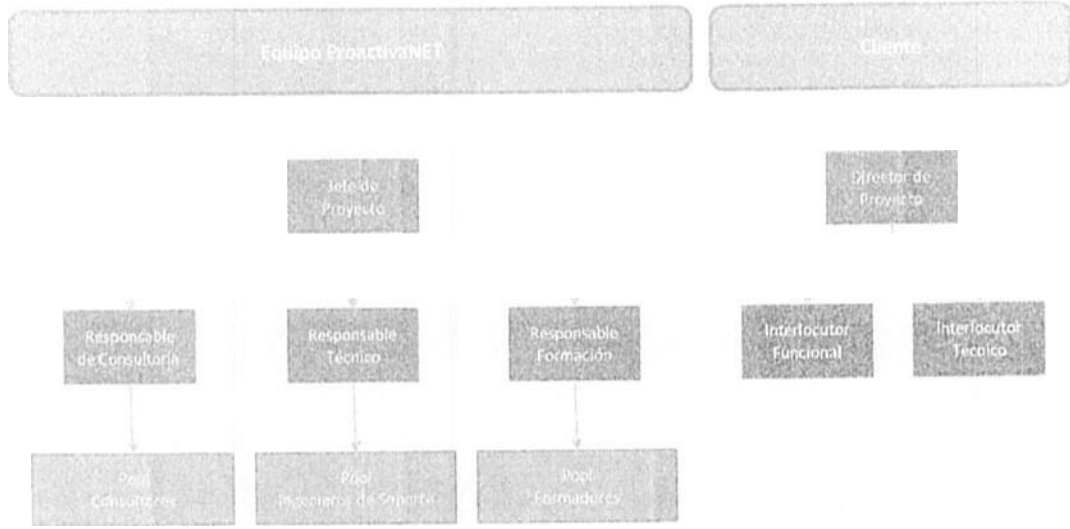
of 60

Descriptor

---

---

El profesional	Descripción general de las respo
...	...



FINANCIA

GO



GO



@proactivanet



/proactivanetsoftware



plus.google.com/eproactivanet



yourube.com/usertprcactivenet



pronctivanet.com/blog

**ESPAÑA** (HEADQUARTERS)  
Teléfono: (+34) 984 397 876

**CHILE** (Santiago de Chile)  
Teléfono: (+56 2) 2581 3416

**MÉXICO** (DMX)  
Teléfono: (+52 55) 4124 0708

**COLOMBIA** (Bogotá, D.C.)  
Teléfono: (+57 1) 926 1010

**PANAMA** (Panamá City)  
Teléfono: (+507) 836 5920

**ECUADOR** (Quito)  
Teléfono: (+593 2) 600 0165

**PERU** (Lima)  
Teléfono: (+51) 1 422 0523



# Servicio de Soporte Centros de Proactivanet

Page 32 of  
60

CHILE | COLOMBIA | ECUADOR | ESPAÑA | MÉXICO | PANAMÁ | PERÚ  
[proactivanet.com](http://proactivanet.com)

CHILE | COLOMBIA | ECUADOR | ESPAÑA | MÉXICO | PANAMÁ | PERÚ

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

usuario de la solución

CHILE I COLOMBIA I ECUADOR I ESPAÑA I MÉXICO I PANAMÁ I PERÚ

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



reactivari

USUARIOS DE

ECUADOR I ESPAÑA I

CHILE I COLOMBIA I

MÉXICO I PANAMÁ I PERÚ

requerimiento

incidentes de tipo

ESPAAA I  
www.roactivanet.com

atención

---

incluidas dentro del PR  
Servicio de Suscripció

Peticion/requerimiento de Serv

CHILE I COLOMBIA I ECUADOR MEXICO I PANAMA I PERU

ECUADOR I ESPAÑA I

---

I ESPAÑA I

et.com

CHILE I COLOMBIA I

MÉXICO I PANAMÁ I PERÚ



CHILE I COLOMBIA I ECUADOR I ESPAÑA I MÉXICO I PANAMA I PERÚ

Tiempos atender y problema, incidencia.	Máximos solucionar avería, o	Nivel de Criticidad			
		Muy Criticos	Críticos	Normal	No crítico
a) Tiempo de atención		2 horas		6 horas	8 horas

CHILE I COLOMBIA I                    I ESPAÑA I MÉXICO I PANAMÁ I PERÚ  
CHILE I COLOMBIA I ECUADOR I ESPAÑA I MÉXICO I PANAMÁ I PERÚ

ECUADOR

Campana global con proye  
xito en mAs de 20 paíse

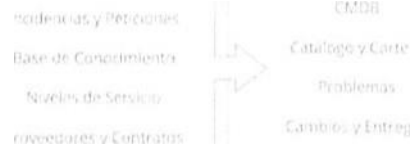


BOLIVIA f I COLOMBA I ECUADOR | ESPAÑA I MEXICO | PANA

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

ranet Certifie&COnsuItam





PRERREQUISITOS		PRERREQUISITOS	
ITIL Fundamentos	ITIL Fundamentos	ITIL Fundamentos Certificación PCC ITSM 5	ITIL Fundamentos Certificación PCC ITSM 11

MNOiet Certified D





Proactivanet' es marca registrada en la Oficina Española de Patentes y Marcas PO" la compahia española Espiral Microsistemas SL, cumplidas las disposiciones establecidas la ley 17/2001. de 7 de clicier:bre. (Marca N ° 2.598.448)

**CERTIFICADO DE EXCLUSIVIDAD DE ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA S.A. DE C.V.**

Espiral Microsistemas S.C con C.I.F. 3-33848789, domicilio social Espacio Tecnológico Molinón EstadioEl Molinón 100 - 33203 Gijón, Asturias, en su calidad de fabricante y propietario unicodela familia cie productos para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la información Proactivanet . certintae.

La ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA SA DE CV con RFC EtlS121 130A52 tiene la exclusiva poa la a mprtacion co'tlercial de la helramienta ITSM Proactlvanet en los Estados realizando tareas de parametrización y prestación de servicios profesionales, ofreciendc areyc;usive los soporte y suscripcion de versiones de Proactivanet en los Estad

Asimismun. certifica que dispone de personal técnico cetiificado por el fabricante y cumple con todos los requisitos do calidad solvencia técnica necesarios pata ello.

Para que sea necesalio se expide este certificado,

En Gijón, Asturias, España a 09 de agosto de 2021 .

Fdo. Maria Isabel Lombardía Prendes  
Administradora Solidaria  
Espiral Microsistemas, S.L.

YO, CARLOS CORTIÑAS LÓPEZ ARANGO, NOTARIO DEL ILUSTRE  
COLEGIO DE ASTURIAS CON RESIDENCIA EN GIJÓN, DOY FE:

Considero legítimas las firmas que anteceden de

D. Dña. MARIA ISABEL LOMBARDÍA PRENDES

CON DNI: JOEG3165 G

por serme conocida/s personalmente; llevando adherido el presente documento, un

sello del Consejo General del Notariado Español

número 02523E10502

En Gijón a D.S. DE DIECIOCHO DE AGOSTO DE 2021

Libro indicador número 59/20 de la sección segunda



02523、0A 3 5 当 9 当! 7



**FI 4136944**

02/2020

Este folio ha quedado unido con el selio de este Ilustrc Colegio Notarial al Testimonio de Lcg:timación de firma número 529!2020 del Libro Indicador Seccion 20. extendido en un folio de papel comúr. con una Etiqueta Seguridad de! Conscjo General del Notariado Espatiol. número 0252810502.



<b>APOSTILLE</b> (Convention de La Haye du 5 octobre 1961)	
<b>1. País:</b> Country / Pays :	ESPAÑA
<b>El presente documento público</b> This public document / Le présent acte public	
<b>2. ha sido firmado por</b> has been signed by a été signé par	D. Carlos Cortiñas Rodríguez-Arango
<b>3. quien actúa en calidad de</b> acting in the capacity of agissant en qualité de	NOTARIO de Gijón
<b>4. y está revestido del sello / timbre de</b> bears the seal / stamp of est revêtu du sceau / timbre de	SU NOTARÍA
<b>Certificado</b> Certified / Attesté	
<b>5. en</b> at / à	Oviedo
<b>6. el día</b> the / le	03/12/2020
<b>7. por</b> by / par	Maria Isabel Valdés-Solis Cecchini, Decana
<b>8. bajo el número</b> No sous no	N7801/2020/003047
<b>9. Sello / timbre:</b> Seal / stamp: Sceau / timbre:	
<b>10. Firma:</b> Signature: Signature :	

Esta Apostilla certifica únicamente la autenticidad de la firma, la capacidad que el signatario del documento haya actuado y, en su caso, la identidad del sello o timbre del que el documento público esté revestido.

Esta Apostilla no certifica el contenido del documento para el que se expide. NO es válido el uso de esta Apostilla en España.

[Esta Apostilla se puede verificar en la dirección siguiente: <https://sede.mjusticia.gob.es/eregister/>]

Código de verificación de la Apostilla: NA /yEt qxMc-1leU-sYoi

This Apostille only certifies the authenticity of the signature and the capacity of the person who has signed the public document, and, where appropriate, the identity of the seal or stamp which the public document bears.

This Apostille does not certify the content of the document for which it was issued.

[This Apostille is not valid for use anywhere within Spain.]

[To verify the issuance of this Apostille, see <https://sede.mjusticia.gob.es/eregister/>]

Verification Code of the Apostille: NA /yEt qxMc-1leU-sYoi

Cette Apostille atteste uniquement la véracité de la signature, la capacité en laquelle la signature de l'acte a été et, le cas échéant, l'identité du sceau ou timbre dont cet acte public est revêtu.

Cette Apostille ne certifie pas le contenu de l'acte pour lequel elle a été émise.

verificar en la dirección siguiente: <https://sede.mjusticia.gob.es/eregister/>

**espiraV**

Ciudad de México, 09 de Agosto 2021.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,  
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,  
INSTITUCIÓN DE BANCA DE  
DESARROLLO,  
Presente.

Ernesto Argüelles Ticó en mi carácter de representante legal de la empresa denominada Espiral MS Software América S.A. de C.V., con Registro Federal de Contribuyentes número EMS121130A52.declaro bajo protesta de decir verdad y apercibo de las penas que incurre los que declaran falsamente ante autoridad distinta a la judicial, que nei representada. no maneja el esquema de arrendamiento de licencias, ni las ofrece como servicios administrativos, únicamente manejamos el esquema de adquisición de las licencias de los distintos módulos y licencias de usuario para el software Proactivanet.

PROTESTO LO NECESARIO



ERNESTO ARGUELLES TICO  
REPRESENTANTE LEGAL

Espiral MS Software América SA de CV  
Montes Urales 424, Oficina Olc-1 IO, Col. Lomas de Chapultepec V Sección,  
Delegación.

Miguel Hidalgo C.P 11000 México CDMX. RFC EMS121130A52

Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 2407 09

[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com) [www](http://www.espiralms.com)

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

espilüll

Solicitud de información sobre soluciones tecnológicas.

— Requerimiento Información.  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE S L ACTUALIZACIÓN DE  
-ICENCIAMIENTO DE SOPORTE IÉ.c;wco f  
SISTEMA PROACTIVANET.

Área solicitante: Subdirección de Ingeniería de Sistemas (SIS)  
Tel: 5263-4500 ext 4406

Ciudad de México a 09 de agosto de 2021.

Estimado: PROVEEDOR

Sociedad Hipotecaria Federal. como entidad del Gobierno Federal, sus actividades de suministro, arrendamientos y servicios, están reguladas entre otras disposiciones por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y su Reglamento.

En este sentido y en términos de lo previsto en el artículo 2, fracción X de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su representada ha sido identificada por Sociedad Hipotecaria Federal, como un posible prestador de servicio y/o proveedor.

Razón de lo anterior y con el objeto de identificar: a) la existencia de bienes, arrendamientos o servicios en las condiciones solicitadas por Sociedad Hipotecaria Federal, b) proveedores anivel nacional o internacional, y c) el precio estimado; nos permitimos solicitar su valioso apoyo a efecto de proporcionamos una cotización de los bienes y/o servicios y/o arrendamientos descritos más adelante en el siguiente documento:

Su cotización se requiere enviarla a nombre de Julio César Arciniega Santos debiendoremitirla en primera instancia vía correo electrónico a la dirección [jarciniega@shf.gob.mx](mailto:jarciniega@shf.gob.mx) y posteriormente (vía mensajería) en original debidamente firmada por persona facultada, a la siguiente dirección: Ejército Nacional 180, 7º Piso, Col. Anzures, Alcaldía. Miguel Hidalgo, Ciudad de México, CP 11590.

A continuación, se extiende la presente Solicitud de Información (Request For Information o RFI), con la finalidad de que pueda analizar los requerimientos y demás términos contenidos en este documento y presentar una cotización referente a la DE CONTRATACIÓN SERVtCiVS DESOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACION DE L O DEL SISTEMA ICENCiAiViiENTO

PROACTIVANET, de conformidad con lo siguiente:

CHILE COLOMBIA I

MÉXICO PANAMÁ I PERÚ

# espilElV%

## 1. INTRODUCCIÓN.

A partir del año 2011 se adoptó en SHF el marco de referencia ITIL (por sus siglas en inglés "Information Technology Infrastructure Library o Librería de Infraestructura de Información Tecnológica) para llevar a cabo una administración de tecnología basada en estándares o mejores prácticas mundiales.

Por lo anterior, se adquirió la herramienta de software Proactivanet, para la administración de servicios de TI, alineado a ITIL, a fin de contar con un soporte en la automatización de los procesos de:

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Solicitudes de Servicio
- Gestión de Activos y Configuraciones
- Gestión de Problemas
- Gestión del Conocimiento
- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión de Niveles de Servicio

El proyecto original se concibió para apoyar a las áreas de TI de SHF, junto con los servicios que éstas ofrecen al resto de la Institución, pero durante el desarrollo de este se extendió para ayudar a otras áreas de SHF, las cuales también desean llevar un mejor control de sus incidencias Operativas.

A fin de contar con los servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento, se hace necesaria su contratación por 12 meses a partir de la firma del contrato.

# espilEIV5

## 2. DATOS DEL PROVEEDOR.

El proveedor deberá proporcionar los siguientes datos:

Compañía y datos de referencia	Contacto	Correo electrónico	Dirección	Teléfono
Espiral MS Software América S.A. de C.V. <a href="http://www.proactivanet.com">www.proactivanet.com</a>	Ernesto Argüelles Ticó	<a href="mailto:comercial.mexico@proactivanet.com">comercial.mexico@proactivanet.com</a>	Montes Urales #424 oficina 01C-110 Col. Lomas de Chapultepec V Sección, C. P: 11000, Alcaldía. Miguel Hidalgo, CDMX	+52 55 8869 4509 Ext 2755

## 3. OTROS ASPECTOS DEL PROVEEDOR.

Número de empleados: Total - Desarrollo - Implementación - Ventas y administración Soporte •	8 8 2 3 3
Tasa de rotación de empleados: Satisfacción de los empleados (si han sido encuestados y se conoce) Empleados clave Nombres tipo de contrato	N/A
Total, de ingresos: Año en curso Año anterior  Utilidades totales y perdidas Año en curso Año anterior	\$14,636,119.77 \$19,229,263.97  \$2,174,932.87 \$524,973.89
Sírvase indicar los términos y condiciones de la negociación, junto con una indicación de dónde es permitido alterar los términos. Si hay algunos términos que no se permita modificar, por favor, indique específicamente esos términos.	Ninguna
Si usted ya ha proporcionado servicios o aplicaciones a industrias similares ¿cuántas versiones de un servicio o aplicación ha entregado con otros clientes?	Se entrega un solo servicio de soporte a la aplicación, se anexa el documento "Soporte Proactivanet-Catálogo de

	Servicios"
Describe cualquier alianza/ relaciones con terceros	No aplica
Sírvase proporcionar detalles de cualquier acción legal pendiente en contra de su empresa o cualquier otra administración o de los socios.	Ninguna
¿Hay fusiones o adquisiciones previstas pendientes con otras empresas?	Ninguna

3 de 7

1 ECUADOR h I  
- .wwW.proactivanet.com

# espiraV



Por favor, proporcione información sobre su metodología de implementación.	Se anexa el documento "Soporte Proactivanet-Catálogo de Servicios "
¿Su software es desarrollado en la propia organización o por algún tercero?	Por la propia organización.
Capacitación: ¿Ofrecen capacitación formal a los usuarios?Tipo de cursos que provee y su duración. Nivel de capacitación que recomienda. Materiales de capacitación que maneja.	Se ofrece el Curso de Consultor Expedo en Proactivanet"

#### 4. REQUERIMIENTOS.

Cantidad	Producto	Descripción
2	Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento por 2 meses	<p>1. PRODUCCIÓN TI &amp; QA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 entornos.</li> <li>1 ,000 PCs</li> <li>SNMP</li> <li>• Monitorización</li> <li>Distribución de Parches</li> <li>• CMDB</li> <li>• IO técnicos de Control Remoto</li> <li>• 6 Service Desk Nominales</li> <li>15 Service Desk Concurrentes</li> <li>• Encuestas</li> <li>Catálogo Servicios</li> <li>• Gestión Niveles Servicio</li> <li>• Gestión Conocimiento</li> </ul>

CHILE COLOMBIA I

MÉXICO I PANAMÁ I PERÚ

		<p>2. <b>ÁREA DE ESTRATEGIA Y QA:</b> de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 entornos</li> <li>• 5 técnicos nominales Gestión de Incidentes/Peticiones</li> <li>• IO técnicos Concurrentes Gestión Incidentes/Peticiones Catálogo Servicios</li> <li>• Gestión Niveles Servicios</li> </ul>
--	--	--

Realizar la contratación de IO siguiente:





5. ESTIMADOS ECONÓMICOS PARA LA PROPUESTA.

La cotización deberá integrarse siguiendo invariablemente el formato descrito a continuación yen moneda nacional (MXN), indicando el costo sin IVA en número y letra:

COTIZACION

Cantidad	Producto	Descripción	Importe
		<b>1. PRODUCCIÓN TI &amp; QA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 entornos.</li> <li>• 1,000 pcs</li> <li>• SNMP</li> <li>• Monitorización</li> <li>• Distribución de Parches</li> <li>• CMDDB</li> <li>• IO técnicos de Control Remoto</li> <li>• 6 Service Desk Nominales</li> <li>• 15 Service Desk Concurrentes</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Catálogo Servicios</li> </ul> Gestión Niveles Servicio Gestión Conocimiento	\$864, 217. 18
2	Soporte Técnico Actualización Licenciamiento por 12 meses	<b>2. REA DE ESTRATEGIA Y OA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 entornos</li> <li>• 5 técnicos nominales Gestión de Incidencias/Peticiones</li> <li>• IO técnicos Concurrentes Gestión de Incidencias/Peticiones</li> <li>• Catálogo Servicios</li> <li>• Gestión Niveles Servicios</li> </ul>	\$145, 495. 74
		<b>Importe Total</b>	<b>SI,009,712.92</b>

Los siguientes servicios derivados del soporte técnico y actualización del licenciamiento deberán estar incluidos durante la vigencia del contrato'

- 1 La Solución deberá contar con soporte ante malos funcionamientos y consultas técnicas directamente por parte del fabricante de la Solución, en idioma español, y en horario de 9:00 a 19:00 horas. tiempo del centro de México.
2. El soporte técnico podrá ser accesible mediante teléfono directo y local en la Ciudad de México, en el horario indicado previamente.
3. El soporte técnico podrá ser accesible 24x7 mediante sistemas on-line y correo electrónico
4. Las tareas derivadas del soporte técnico de la plataforma podrán realizarse de manera remota para agilizar su resolución. pero con disponibilidad para soporte on-site. si así fuese requerido. previa valoración y aprobación del proveedor.
5. El soporte técnico deberá incluir las actualizaciones a las últimas versiones oficiales liberadas de la Solución, garantizando que la versión puesta a disposición de SHF siempre sea la más moderna disponible en el mercado.
6. El soporte técnico incluido en la propuesta presentada por el proveedor deberá de cubrir doce meses.
7. un total de hasta 50 horas para la atención de posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes adecuaciones. a ser utilizadas bajo solicitud de SHF, en caso de que se requieran.

Notas importantes para el posible prestador de servicios o proveedor:

1. Para efectos de consideración de la cotización en el presente estudio de mercado, es requisito fundamental ajustarse al formato de cotización anterior. así como atender todos los requerimientos señalados dentro del presente RH y sus Anexos.



Atentamente.

Julio César Arciniega Santos.  
Subdirector de Ingeniería de Sistemas

5 de 7

ECUADOR <sup>ESPAÑA</sup> I MÉXICO  
www.proactiVphettcom.

espilalms



ANEXO | (1).

RAÑA FORMULAR su COTIZAC'ÓN. LOS PROVEEDORES PEPERAN  
CONS'PERAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

Indicaciones generales.

Establecer claramente en su cotización el lugar y fecha.

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

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

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

2.- El proveedor deberá indicar dentro de su cotización lo siguiente:

- El Origen de los Bienes (nacional o importado) y, en su caso, el % correspondiente al grado de contenido nacional. NIA
- En caso de bienes de importación indique la moneda en que cotiza NIA.
- En caso de que el proceso de fabricación de los bienes requeridos sea superior a 90 días, señale el tiempo que le corresponda a su producto: N/A.
- Vigencia de su Propuesta o cotización hasta 31 de octubre de 2021.

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

- Normas.
- Registros Sanitarios o Permisos Especiales.

4.- Condiciones de entrega [REQUERIDO POR SHF]:

- En una sola exhibición de 20 días naturales posteriores a la recepción de la orden de surtimiento.
- Entregas parciales con una vigencia máxima al (Fecha) NIA • Lugar de entrega será: oficinas de SHF.
- Anticipo: NI-A •

CHILE I COLOMBIA I ECUADOR I PANAMÁ I PERÚ

www.proactivanet.com

- Para el caso de dudas, comentarios o aclaraciones remitirlas a los correos: [jarciniega@shf.gob.mx](mailto:jarciniega@shf.gob.mx)

#### 5.- Garantías.

Tipos de garantía requeridas por SHF:

- Porcentaje de garantía de cumplimiento: 10% del importe cotizado antes de IVA.
- De responsabilidad civil señalando su vigencia: N/A.

---

<sup>1</sup> FO-CON-04

6 de 7

ESPAÑA MÉXICO  
6 de 7

# espirar<sup>S</sup>

#### Otras indicaciones.

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

Entregar CURRICULUM de la empresa.

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

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

El proveedor deberá tomar en cuenta que la Fecha Límite para presentar la Cotización es el: 11 de agosto (9 del 2021).

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

Favor de enviar acuse de recibo de esta solicitud al correo electrónico a:

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

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

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

CHILE I COLOMBIA I

I PANAMÁ I PERÚ



7 de 7

ECUADOR ~~6 de 7~~ ESPAÑA I MÉXICO  
[www.pfoactivanet.com](http://www.pfoactivanet.com)

CHILE I COLOMBIA I ECUADOR I I PANAMÁ I PERÚ  
[www.proactivanet.com](http://www.proactivanet.com)

- ANEXO  
RFI 11 FORMATO 2 MAAGTIC RFI espilEIV FO-  
CON-04 - MANUAL DE ADQUISICIONES  
CONTRATACIÓN SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DEL  
LICENCIAMIENTO  
DE PROACTIVANET 2021

LUGAR Y FECHA DE LA PROPUESTA Ciudad de México a 09 de Agosto del 2021. ECONÓMICA:

Cantidad	Producto	Descripción	Precio Unitario	Importe Total
2	Suscripción	de 1. PRODUCCIÓN TI & QA:	\$ 864,217.18	\$ 864,217.18
	Versiones, Mantenimiento Servicio de Soporte por 12 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 entornos. 1,000 PCs</li> <li>• SNMP</li> <li>• Monitorización Distribución de</li> <li>• Parches</li> <li>• CMDB</li> <li>• IO técnicos de Control</li> <li>• Remoto</li> <li>• 6 Service Desk</li> <li>• Nominales</li> <li>• 15 Service Desk</li> <li>• Concurrentes</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Catálogo Servicios</li> <li>• Gestión Niveles</li> <li>• Servicio</li> <li>• Gestión Conocimiento</li> </ul>		
		2. ÁREA DE ESTRATEGIA:	\$ 145,495.74	\$ 145,495.74
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 entornos</li> <li>• 5 técnicos nominales</li> <li>• Gestión de</li> <li>Incidentes/Peticiones</li> </ul>		

- ANEXO

• 10	técnicos		
	Concurrentes Gestión de Incidentes/Peticiones		
•	Catálogo Servicios		
•	Gestión Niveles Servicios		
		Totales Generales	\$ 1,009,712.92

El archivo adjunto de especificaciones técnicas se hace consistir en hojas.

Importe total en letra:

Un millón nueve mil setecientos clççe pesos 92(1QP MXN

- ANEXO

RFI 11 FORMATO 2 MAAGTIC RFI espIleIV FO-CON-04 - MANUAL DE ADQUISICIONES  
CONTRATACIÓN SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DEL  
LICENCIAMIENTO  
DE PROACTIVANET 2021

Lugar de la entrega: El soporte y mantenimiento a los productos ofertados, debe poder realizarse de manera remota para agilizar su resolución, pero con disponibilidad para soporte en las oficinas centrales de Sociedad Hipotecaria Federal en la Ciudad de México. Los servicios suministrados se realizan de manera directa por parte del Espiral MS Software de América S.A. de C.V.


Tiempo de entrega: En una sola exhibición a los 20 días naturales posteriores a la recepción de la orden de surtimiento.

Forma de pago: En una sola exhibición de 20 días naturales de recepción la factura. La factura se emitirá con la obtención de la firma de la aceptación de los servicios a entregar; siendo los entregables la póliza de mantenimiento de los ambientes y nuevo licenciamiento de Producción TI & QA y Área de Estrategia.

Vigencia de la propuesta: La propuesta permanecerá vigente hasta el 30 de Octubre de 2021.

Garantía:

Porcentaje de garantía de cumplimiento: 10% del importe cotizado antes de IVA.

Razón Social	ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA S.A. DE C.V.
R.F.C.	<u>EMS121130A52</u>
Domicilio	<u>Montes Urales 424, Oficina 01c-110, Col. Lomas de Chapultepec V Sección . Del. Miguel Hidalgo. C.P 11000</u>
Nombre y firma del representante ó apoderado legal	 <u>Ernesto Argüelles Ticó</u>
	<u>ANEXO A      TÉCNICO</u>

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y  
ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA  
PROACTIVANET.

## - ANEXO

### 1. ANTECEDENTES.

A partir del año 2011 se adoptó en SHF el marco de referencia ITIL (por sus siglas en inglés "Information Technology Infrastructure Library o Librería de Infraestructura de Información Tecnológica) para llevar a cabo una administración de tecnología basada en estándares o mejores prácticas mundiales.

Por lo anterior, se adquirió la herramienta de software Proactivanet, para la administración de servicios de TI, alineado a ITIL, a fin de contar con un soporte en la automatización de los procesos de:

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Solicitudes de Servicio
- Gestión de Activos y Configuraciones
- Gestión de Problemas
- Gestión del Conocimiento
- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión de Niveles de Servicio

El proyecto original se concibió para apoyar a las áreas de TI de SHE junto con los servicios que éstas ofrecen al resto de la Institución, pero durante el desarrollo de este se extendió para ayudar a otras áreas de SHF, las cuales también desean llevar un mejor control de sus Incidencias Operativas.

A fin de contar con los servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento, se hace necesaria su contratación por 12 meses a partir de la firma del contrato.

### 2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

Realizar la contratación de los Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento de la plataforma Proactivanet.

### 3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Realizar la contratación de lo siguiente:

	Producto	Cantidad
2	<p><b>1. PRODUCCIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 entornos.</li> <li>1.000 pes</li> <li>SNMP</li> <li>Monitorización</li> <li>Distribución de CMDB</li> <li>10 técnicos de</li> <li>6 Service Desk 15</li> <li>Service Desk</li> <li>Encuestas</li> <li>Catálogo Servicios</li> <li>Gestión Niveles</li> <li>Gestión Conocimien</li> </ul> <p><b>2. ÁREA DE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 entornos</li> <li>• 5 técnicos nominales</li> <li>Incidentes/Peticion</li> <li>téc</li> <li>Incidentesrpeticiones</li> <li>Catálogo Servicios</li> <li>Gestión Niveles</li> </ul>	

Descripción
<p>TI &amp; QA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>Parches</li> <li>Control Remoto</li> <li>Nominales</li> <li>Concurrentes</li> <li>icios</li> <li>es Servicio</li> <li>cimiento</li> </ul>
<p><b>ESTRATEGIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nominales Gestión de</li> <li>iciones</li> </ul>

Concurrentes Gestión de

Servicios

### 4. REQUERIMIENTOS.



Los siguientes servicios derivados del soporte técnico y actualización del licenciamiento deberán estar incluidos durante la vigencia del contrato:

1. La Solución deberá contar con soporte ante malos funcionamientos y consultas técnicas directamente por parte del fabricante de la Solución, en idioma español, y en horario de 9:00 a 19:00 horas, tiempo del centro de México.
2. El soporte técnico podrá ser accesible mediante teléfono directo y local en la Ciudad de México. en el horario indicado previamente.
3. El soporte técnico podrá ser accesible 24x7 mediante sistemas on-line y correo electrónico
4. Las tareas derivadas del soporte técnico de la plataforma podrán realizarse de manera remota para agilizar su resolución, pero con disponibilidad para soporte on-site. si así fuese requerido, previa valoración y aprobación del proveedor.
5. El soporte técnico deberá incluir las actualizaciones a las últimas versiones oficiales liberadas de la Solución, garantizando que la versión puesta a disposición de SHF siempre sea la más moderna disponible en el mercado.
6. El soporte técnico incluido en la propuesta presentada por el proveedor deberá de cubrir doce meses.
7. Un total de hasta 50 horas para la atención de posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, a ser utilizadas bajo solicitud de SHF, en caso de que se requieran.

## 5. ENTREGABLES.

EL PRESTADOR DE SERVICIOS deberá de entregar IO siguiente en un plazo máximo de diez días naturales a partir de la firma del contrato.

- Documento Póliza de Soporte

Deberá tener una vigencia de doce meses a partir de la firma del contrato.

## 6. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en moneda nacional. en una sola exhibición, en un plazo no mayor de 20 días naturales contados a partir de la fecha en que se presente la factura debidamente requisitada y previa validación de los Entregables a entera satisfacción de SHF. El pago se realizará conforme a las políticas internas de SHF.

## 7. NIVELES DE SERVICIO.

### 7.1 Tiempos de respuesta ante incidencias.

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.

Las incidencias se coordinarán entre SHF, el LÍDER DE PROYECTO y la Mesa de Ayuda, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios.

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 arroja la aplicación.

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

Tipo incidencia.	Descripción.	Tiempo de atención.
Prioridad 1	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema e impidan la normal ejecución de una parte o todo el sistema.	Máximo de 2 horas.  El tiempo de solución se acordará para cada caso. Puede definirse una solución temporal, sin que ello establezca un cierre de la incidencia.
Prioridad 2	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que generen inconvenientes en la ejecución de una parte o de todo el sistema, sin llegar a detenerlo.	Máximo de 20 horas.  El tiempo de solución se acordará para cada caso.
Prioridad 3	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que no impidan el normal desempeño del mismo, pero que constituyen desviaciones de las especificaciones establecidas.	Máximo de 40 horas.  El tiempo de solución se acordará para cada caso.

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

En caso de que las incidencias de prioridad 2 y 3 no puedan ser atendidas de esta forma, el Proveedor deberá justificar con SHF las razones de esta restricción, quedando en SHF la opción de aceptar o rechazar la atención de las incidencias en

línea y determinar (en su caso), qué incidencias se seguirán atendiendo y que incidencias se colocarán en espera.

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

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

Para los tiempos máximos de resolución de incidencias solo abarcan hasta las pruebas unitarias que el Proveedor realice para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia. Los tiempos asociados a la implementación o instalación de los cambios por parte del personal de infraestructura de SHF, así como la revisión por parte del usuario operativo no se considerarán dentro de los tiempos a cumplir por parte del Proveedor.

## 9. ROLES DEFINIDOS.

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

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

- En su caso, recibir y registrar el documento firmado por parte del proveedor que acredite a SHF el uso de las licencias correspondientes a las actualizaciones.
- En su caso, 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.
- Recibir solicitudes de soporte técnico, para asignarlas y dar seguimiento para su atención con el proveedor de servicios.
- En su caso, coordinar con el proveedor la realización de la instalación de las actualizaciones en los ambientes señalados por SHF.
- En su caso, validar y aprobar la instalación de las licencias en los ambientes señalados por SHF.

9.2 Personal de la Subdirección de Gobierno de Tecnologías de la Información 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.

### 9.3 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.

## 10. 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.

### 11. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS.

El importe de la pena convencional, por regla general será, por cada día natural de retraso, de 1 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 1.5 al millar sobre el monto total de los servicios contratados por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto total de los servicios contratados 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 posibles incidencias contenidas en la Tabla del numeral 7 "Niveles de Servicio", en caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación oportuna de "LOS SERVICIOS" se aplicará una deductiva por cada hora de retraso de 1 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, durante las primeras 5 horas de retraso: de 1 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por las 5 horas siguientes y de 2 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por las horas subsecuentes.

HACIENDA



ESTUDIO DE MERCADO.  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y  
ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL  
SISTEMA PROACTIVANET

Agosto 2021.

SERVICIOS DE  
LICENCIAMIENTO I

Fecha.

Ciudad de Mexico a 09 de agosto de 2021.

CONTRATACION DE SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO Y  
ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA  
PROACTIVANET.



## Objetivo:

Realizar la contratación de los servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento de la plataforma Proactivanet,

## Antecedentes.

A partir del año 2011 se adoptó en SHF el marco de referencia ITIL (por sus siglas en inglés "Information Technology Infrastructure Library o Librería de Infraestructura de Información Tecnológica) para llevar a cabo una administración de tecnología basada en estándares o mejores prácticas mundiales.

Por lo anterior, se adquirió la herramienta de software Proactivanet, para la administración de servicios de TI, alineado a ITIL, a fin de contar con un soporte en la automatización de los procesos de:

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Solicitudes de Servicio
- Gestión de Activos y Configuraciones
- Gestión de Problemas
- Gestión del Conocimiento
- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión de Niveles de Servicio

El proyecto original se concibió para apoyar a las áreas de TI de SHF, junto con los servicios que éstas ofrecen al resto de la Institución, pero durante el desarrollo de este se extendió para ayudar a otras áreas de SHF, las cuales también desean llevar un mejor control de sus Incidencias Operativas.

A fin de contar con los servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento, se hace necesaria su contratación por 12 meses a partir de la firma del contrato.

Estudio de Mercado

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA PROACTIVANET

## Alcance.

Realizar la contratación de lo siguiente:

Producto	Descripción
----------	-------------

2

Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento por 12 meses

1. PRODUCCION TI &

Cantidad

- 2 entornos.
- . 1.000 PCs
- SNMP
- Monitorización
- Distribucion de
- CMDB
- 10 tecnicos de
- 6 Service Desk
- 15 Service Desk
- Encuestas
- Catálogo Servicios
- Gestión Nive;os
- Gestión Conocimiento

2. ÁREA DE ESTRATEGIA

- 2 entornos
- 5 técnicos
- Incidentes/Peticiones 10
- tecnicos
- Incidentes/Peticiones
- Catálogo Servicios
- Gestión Niveles

Descripción
<p>CIÓN TI &amp; QA:</p> <p>rnos.</p> <p>PCs</p> <p>•</p> <p>orización</p> <p>ución de Parches</p> <p>B</p> <p>•nicos de Control Remoto</p> <p>vice Desk Nominales</p> <p>rvice Desk Concurrentes</p> <p>estas</p> <p>ogo Servicios</p> <p>ón Niveles Servicio</p> <p>ón Conocimiento</p>
<p>ESTRATEGIA &amp; QA:</p> <p>rnos</p> <p>écnicos nominales Gestión de</p> <p>ntes/Peticiones</p> <p>ecnicos Concurrentes Gestión de</p> <p>ntes/Peticiones</p> <p>ogo Servicios</p> <p>ón Niveles Servicios</p>

Vigencia.

La vigencia del contrato resultante será de doce meses a partir de la firma del contrato.

a) Nombre y contacto de los posibles proveedores.

Proveedor	Contacto
-----------	----------

"Proveedor".

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO  
MONITOREO DEL SISTEMA PROACTIVO

Espiral MS Software

América, S.A. de C.V. Itzel Guadalupe Rodríguez

Montes Urales # 424 oficina  
01C-110. Col. Lomas de  
Chapultepec V Sección  
Alcaldía Miguel Hidalgo

Godínez

Ejecutiva de Cuenta

Ciudad de México,  
C.P.11000

[itzel.rodriquia@esoiralrns.com](mailto:itzel.rodriquia@esoiralrns.com)  
[comercial.rnxico@proactivanet.com](mailto:comercial.rnxico@proactivanet.com)

Tel. (52) 55 88 69 45 09 ext.2755

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

Propuesta económica de los proveedores:

Espiral MS Software América, S.A. de C.V.

La cotización deberá integrarse siguiendo invianablemente e: formato descoto a continuación yen moneda nacional (MXN), indicando el costo sin IVA en número y letra•

COTIZACION

Cantidad	Producto	Descri	Importe
		1. PRODUCCION & QA 2 entornos. 1,000 pcs SNMP Monitonzación de Parches CMDB 1C técnicos de Control Remoto 6 Sevce Desh Nomnales Service Desk Concurrentes Encuestas Catálogo Servicios Gestión Niveles Se'vicio Gestión Conocimen:c	\$864,217.18
	Soocrte Tecn co Actua ,zación Ltcencramiento po meses	. AREA DE ESTRATEGIA Y CA: 2 entornos 5 técnicos nominajes Cestón de Incidencaspettctones 1C técn cos Concurrentes Gestión de Incidencaspettltones Catálogo Servicios Gestión Niveles Serv.cios	\$145,495.74



Impofle Total

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 (Sí / No)
Espiral MS Software América, S.A. de C.V.	Si; Cumple con los requerimientos solicitados por SHF para llevar acabo los servicios requeridos.

Anexo al presente, se incluye el formato FO-CON-05 de las propuestas, con los importes mostrados anteriormente en resumen por partida presupuestal.

## Estudio de Mercado

### DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA PROACTIVANET

#### c) Vigencia de las cotizaciones.

Proveedor	Vigencia
-----------	----------

Espiral MS Software América, 30 de octubre de 2021 S.A. de C.V.

#### d) Mención expresa de que ninguno de los posibles proveedores está condicionando su propuesta.

Ninguno de los proveedores está condicionando su propuesta.

#### e) Indicar el perfil que debe cubrir el proveedor.

La empresa por contratar deberá demostrar ser un proveedor con experiencia en brindar los servicios solicitados, así como con la capacidad técnica y humana para realizarlos. Estos requerimientos se encuentran descritos en Anexo de Requerimientos y formaron parte de la solicitud de información (RFI).

#### f) 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 la correspondiente investigación de mercado incluyendo la consulta en la herramienta digital Compranet IM la que se encuentra fuera de servicio, como se aprecia en la impresión de pantalla que se adjunta a este documento.

#### g) Conclusión

Dado el resultado de la investigación de mercado realizada por la Subdirección de Ingeniería de Sistemas, se determina que NO existen otros proveedores en el mercado nacional que sean capaces de brindar los servicios solicitados, toda vez que la documentación entregada por el proveedor Espiral MS Software América, S.A. de C V. sustenta que es el único autorizado para negociar con Sociedad Hipotecaria Federal para esta contratación,

Por tal motivo, atendiendo el importe estimado de la contratación determinado dentro del presente estudio se considera la viabilidad de realizar un procedimiento de excepción a la licitación pública.


Atentamente,

**Julio César Arcinieg Santos.**  
Subdirector de Ingeniería de Sistemas

## Estudio de Mercado

DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA PROACTIVANET

### ANEXO 2 — Investigación de Mercado en Compranet IM

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.	 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
Dirección de Tecnologías de la Información.	
Investigación de Mercado en Compranet IM	

### Investigación en la plataforma CompraNET de la CONTRATACION DEL SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA PROACTIVANET

Desde el día 06 de agosto y hasta el 09 de agosto de 2021 en que se emite este documento se encontró fuera de servicio la siguiente página en el portal de la plataforma CompraNET (<https://compranet.hacienda.gob.mx/web/login.html>) por lo que no se pudo realizar ninguna consulta.



Nombre del proveedor (2)	Número de identificación del bien, arrendamiento o servicio (3)	Proporciona las condiciones solicitadas de calidad y oportunidad (4)	Cantidad que puede surtir (5)	Origen del bien (6)	Requisito 1 (7)	Precio (8)
Espirat MS Software America S.A. de C.V.	1	SI	1 Licenciamiento, Soporte Técnico	Importado	De Acuerdo al Anexo A.	\$1,009,712.92

Fecha: 09-08-2021
No. de requisición: Sin numero
Procedimiento: Adjudicación Directa

No. de Partida (12)	CUCOP (13)	DESCRIPCION (14)
32701	32700003	Licencias de uso de programas de computo y su actualización

FUENTES CONSULTADAS:

COMPRANET Y COTIZACION DEL PROVEEDOR

Elaboró: JULIO CESAR ALCÁZAR NIEGA SANTOS



## RESULTADO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA REPORTAR EN COMPRANET


<p>Descripción del bien, servicio u obra:</p>	<p>Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema PROACTIVANET 2021</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><i>Espiral MS Software América, S.A. de C.V.</i></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.</p> <p>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.</p> <p>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 el proveedor es el único autorizado para distribuir, comercializar y dar soporte técnico sobre los productos de software PROACTIVANET, con lo que se comprueba que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos.</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

## INVESTIGACIÓN DE MERCADO

### PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA PROACTIVANET 2021 .

Los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, y que participaron en la investigación de mercado para llevar a cabo la **CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA PROACTIVANET 2021** , 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	ÁREA	FIRMA
Gregorio Linares Urenda	Dirección de Tecnologías de la Información	
Julio César Arciniega Santos	Subdirección de Ingeniería de Sistemas	



Ing. Gregorio Linares Urenda  
Director de Tecnología, de la Información

## PRESENTE

Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

Me refiero a su oficio 20210801/OTI, por el que solicita el dictamen correspondiente para la contratación de los "Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema PROACTIVANET 2021".

Sobre el particular y con fundamento en el artículo 8, segundo y tercer párrafos; y fracción I de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Octavo, Décimo y Décimo Tercero Transitorios del Decreto por el que se adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2018. el artículo 36 fracciones III, VII y XVII del Reglamento de la Oficina de la Presidencia de la República publicado en el mismo medio el 09 de diciembre de 2019 y el Artículo 9 del Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo del año 2014 y sus Acuerdos modificatorios publicados en el mismo medio de difusión oficial el 1 de febrero de 2016 y reformado el 23 de julio de 2018, se expone lo siguiente:

Del análisis a la información presentada en el oficio referido se desprende que:

1.- El Órgano Interno de Control en esta institución, con independencia de lo dispuesto por el artículo 32 del acuerdo antes citado, mediante oficio OIC-SHF-OS9/2021, dio cumplimiento a lo señalado en el último párrafo del numeral 32 de los Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.

2 - La institución manifiesta que requiere los "Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema PROACTIVANET 2021", el cual comprende, entre otros elementos, lo siguiente:

- Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento de la plataforma Proactivanet

La descripción detallada de la totalidad de requerimientos que conforman la contratación solicitada puede encontrarse en el Anexo Técnico que proporcionó la institución.

3.- El servicio requerido contempla una vigencia del 01 de noviembre de 2021 al 31 de octubre de 2022. V de acuerdo con su estudio de factibilidad, cuentan con una suficiencia presupuestaria de \$ 1,171,266.98 M.N.

Es importante señalar que es responsabilidad de la institución contar con la suficiencia presupuestaria correspondiente para la operación, de ser el caso, de su proyecto.

Considerando lo antes expuesto, se dictamina como favorable desde el punto de vista técnico. La contratación que requiere la institución por la vigencia y monto antes indicados. El presente dictamen técnico se emite en el entendido que el proyecto solicitado comprende solo el servicio antes citado y no una adquisición en carácter alguno. Se informa que el fin último o destino para el cual sea utilizado el presente proyecto es responsabilidad de la institución.

Na omite manifestar que la veracidad de la información que sustenta su solicitud es responsabilidad de la institución. así como también lo es asegurarse de que la contratación del servicio se realice buscando las mejores condiciones para el Estado, utilizando criterios de eficiencia, eficacia y economía, entre otros. así como el estricto apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás normatividad aplicable,

Aunado a lo anterior, y derivado de la emergencia por la que atraviesa el país, será obligación de la institución, atender las comunicaciones expedidas por la Secretaría de la Función Pública y demás instancias competentes.

a fin de implementar las medidas de austeridad a las que haya lugar y llevar a cabo un uso racional de los recursos presupuestarios.

—de los

De igual forma, se le comunica que la presente autorización se emite tomando en consideración que el proyecto comprende presupuesto del ejercicio fiscal en curso, lo anterior de conformidad con el principio de anualidad presupuestaria establecida en el artículo 39 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria en el Presupuesto de Cargos de la Federación aprobado por la Cámara de Diputados con aplicación durante el periodo de un año a partir del primero de enero; o en su caso, para contratación de servicios con presupuesto plurianual autorizado con fundamento en el artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Es de destacar que, el presente pronunciamiento ampara únicamente el alcance contemplado dentro del Estudio de Factibilidad. Anexo Técnico y demás documentación complementaria que integra el expediente cargado dentro de la HGPTIC. mismo (lote quedará sin efectos, si proyecto sufre alguna modificación técnica o varía su alcance, sin hacerse del conocimiento de esta Coordinación de Estrategia Digital Nacional,

Finalmente, se hace del conocimiento de la Institución, que para el caso de diferencias o variaciones entre el proyecto de Cartera Ejecutiva de Proyectos TIC autorizado, y lo estipulado en el estudio de factibilidad y demás documentación complementaria, será responsabilidad de la misma justificarlo e informarlo en el reporte trimestral correspondiente.

Sin más por el momento, le reitero las seguridades de mi atenta y distinguida consideración,

## ATENTAMENTE

Carla Emilia Calderon Morcador Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de licenciamiento del Sistema PROACTIVANET 2021|23-08-2021 19:03:14

KsHeCWfyCKVNZsnjNXPI7zSDuESkcrh3r+u0XkVcV/18fif1/SYpwR3q0JJSF3ThpZPwhH8sD+uwZzHnTISfwqZW8rRdvPS/PE1IGFQIE74LOG+ro9NRmAquQi9Hoo1hfEKrC6+TmiaNbrko9QWJ8f0BlzxTDNfuF5bbjeTP7Oxx0erQZ3cUUIBq/8oUg8RvHLH8ewsH4p4967t0kxtS7tq3bMNVsjvByKVfGGeYZOE7STtgjYvUoguPKfhUSergzbYQo03oriWECfgl1pFit4D2SFi93f2fDQKU0pqtuv3BVdDtuge/it4fvu4Vdh+D73biUU7UJmfkksUKv16apw==

Sistema PROACTIVANFT 2021|23-08-2021

COORDINADOR DE ESTRATEGIA DIGITAL  
NACIONAL

Carlos (miliano) Calderon Morcador Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema IVANLT 2021|23-08-2021 19:15:2

epwwMfr08ncOVIw1\_JBNvqojJuZ+slwzovgSVKwRBb27VhLvfMMrvdZ60cZcYG7dlADSBxOSFVBW1rC80T  
bNboEc Q15hebEPJkl( rK02i1mVWIWMDLsxlXQmnRFakjr4dypS5Gq5z6wa  
09GuSST7EqujBRPmPcvzciipojEBB0KdkEQ04BkRPsQdy7zmG8/t8pXcWYADJ2PyLRqd3tdNA41naw150vWrc7  
mfepP' COORDINADOR DE ESTRATEGIA DIGITAL NACIONAL



El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración, y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7° y 10° de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 12 de su Reglamento. Por un uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enviarán de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en la fracción V y VI del artículo 11 del "Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal". La versión electrónica del presente documento, su integridad y autenticidad se podrá comprobar a través de la siguiente liga: <https://politicapresidentia.gob.mx/ptic/consultaoficio>, para lo cual, será necesario capturar el número de folio de validación: 172908-deugd-213 y código de acceso: QUITsjc0MDQxMTUSNw==. De igual manera, podrá verificarse el documento electrónico por medio del código QR para lo cual, se recomienda descargar una aplicación de lectura de este tipo de códigos a su dispositivo móvil.

MÉXICO

PRESENTE

Secretaría de la Función Pública

No. de Oficio: OIC-SHF-059/2C21

Ciudad de México, a 12 de Agosto de 2021

Ing. Gregorio Linares Urenda  
Director de Tecnologías de la Información

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA**

**PROACTIVANET 2021**

En relación con su oficio 20210801 IDTI de fecha 10 de agosto de 2021 mediante el cual pongo a consideración de este Órgano Interno de Control la contratación de servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema PROACTIVANET 2021, en observancia al numeral 32. último párrafo de los Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos. V las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, hago de su conocimiento que en opinión de este OIC, el estudio de factibilidad en cita, es insatisfactorio con las directrices normativas de manera cuantitativa para tal efecto Cabe que el OIC no pronuncia en ningún sentido por el procedimiento elegido para contratar dichos servicios V se el derecho de revisar posteriormente el proceso de contratación, así como el debido cumplimiento al Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas. No omito manifestar que se debe considerar tomar en la normatividad que establece las medidas de austeridad que tienen que observar las Dependencias y Entidades la Administración Pública Federal. Sin Otro particular, reciba un cordial saludo,

**ATENTAMENTE**

María Guadalupe Pérez Estrada  
Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de licenciamiento del Sistema PROACTIVANET 2021 11-08-2021 13:07:5

hTiDCSupLhDU11Ug13vVwb9h+9/XSEct9jSjBtpiUxzltVdhUCx7fbZul+01MWz5qSmBbviz/kJ,'S2s/yFAdmja80n133XwGQ9D!sc7VWUljLI+3qhWdpGJP81k/tTrC,ZVcLbngPhxABiNdp2D1tBB  
HYNolhXvm3dcnBuE4davHSuN3Q)YdKenuY9ryjDk2/lQbiRVVjMl/4iSSb1P+TMykCZV2uxhgllSlvQ4dgZRyOchXhl9a

Maria Guadalupe Pérez Estrada

**FIRMA EL TITULAR OIC  
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA  
Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.**



El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración, y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7° y 10° de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 17 de su Reglamento. Por un uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enviarán de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en la fracción V y VI del artículo 11 del "Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal". La versión electrónica del presente documento, su integridad y autenticidad se podrá comprobar a través de la siguiente liga: <https://politica.presidencia.gob.mx/ptic/consultaoficio>; para lo cual, será necesario capturar el número de folio de validación: 121351-taie-213 y código de acceso: QUIT5jc0MDQxMTUSNw== De igual manera, podrá verificarse el documento electrónico por medio del código QR para lo cual, se recomienda descargar una aplicación de lectura de este tipo de códigos a su dispositivo móvil.

Servicio de Administración Tributaria

Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales

Folio

Clave de R.F.C.

2 INGS945896

EMS121130A52

Nombre, Denominación o Razón social

ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA 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 se revisa la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales. contenidos en la Resolución Miscelánea fiscal vigente Por 10 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 01 de septiembre de 2021, a las 18:24 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 a 11 de la regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021: NEGATIVA. Cuando el contribuyente no este 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 tomará como Positiva cuando el monto del subsidio no rebasa de 40 IJMAS elevado al año. en caso contrario Se considera como resultado Negativo
- 3.- La presente opinión se emite considerando lo establecido en la regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021.

Cadena Original

||EMS121130A52|21NG6945896|01-09-2021|P||0000108888800000031||

Sello Digital

RY9zCiEsR6STnCD86Zrup4m9V+3a74OrQ8RPyU7nM8t0Ahbvm2MZ0alrPj0UX+J+vo51rdSyYGL2Lq8kZQn+GSZw  
dkemiQVGD8xH4m3SmGv84lv7y9Rhg8q5DBbyUg6zxaoOq22Orl35f8pHLXiDf1k5ByGp5oLqf7sqtsFPqxo=



Contacto:

GOBIERNO DE Av. Hidalgo 77. col, Guerrero. C.P 06300. MÉXICO HACIENDA SAT Ciudad de México Atención telefónica 01 55

**gob mx**

## Servicio de Administración Tributaria

### Notas

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 2.30 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 r La presente opinión se emite de conformidad con IO establecido en el artículo 32-0 del Código Fiscal de la Federación, regla 2.1.39. de la 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 servirle.

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

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

---

### Cadena Original

||EMS121130A52|21NG6945896|01-09-2021|P||0000108888800000031||

### Sello Digital

Ry9zCiEsR6STnCD86Zrup4m9V+3a74OrQ8RPyU7nM8t0Ahbvm2MZ0alrPj0UX+J+vo51rdSyYGL2Lq8kZQn+GSZw  
dkemiQVGD8xH4m3SmGv84lv7y9Rhg8q5DBbyUg6zxaoOq22Orl35f8pHLXiDf1k5ByGp5oLqf7sqtsFPqxo=



Contacto:

GOBIERNO DE ee Av. Hidalgo 77. col\_ Guerrero, C.P. 06300. MÉXICO HACIENDA SAT Ciudad de México. Atencion  
telefonica 01 55

627 22 728. desde Estados Unidos y Canadá 01  
877 44 88 728

Página 2 de 2



FECHA' 01 de Septiembre de 2021

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

### Respuesta de opinión

En atención a Sil consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones. se le informa IO siguiente:

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

La presente opinión se realiza únicamente verificando que no existan créditos fiscales firmes a Su cargo. sin que sea una constanc'a del las aportaciones de Seguridad Social. para 10 cual el IMSS se reserva Sus facultades de verificacrOn previstas en la Ley del Seguro Fiscal de la Federacion- entero de

ReviSiôn practicada el dia 01 de septiembre de 2021. a las 19.10 horas,

Folio

Esta carta opinión de cumplimiento de obligaciones tiene una vigencia hasta el 01 de octubre de 2021

1630541426769598213553

Clave de R.F.C.

EMS121130A52

Nombre. Denominación 0 Razón Social:

ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA

Estimado Patrón:

Usted tiene registrado(s) 8 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. La opción del cumplimiento se genera atendiendo a la situación fiscal del patrón en los siguientes sentidos: POSITIVA - Cuando el patrón está inscrito y al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se contaban 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 contaban en los incisos a) y b) del Acuerdo antes citado.  
La presente opción se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y del Acuerdo ACDO SA1 HCT 101214261 P. DIP. 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 Lineamientos de Protección de Datos Personales y con las diversas disposiciones federales 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 Subdelegación competente.



**Cadena Original:** {Invocante:portalimssdigital|Tramite:Carta de No Adeudo Art. 32D.Fecha:01 de septiembre 2021, 19:10:29|Folio:1630541426769598213555|RFC:ESMS121130A52|Nombre e Razón Social:ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA|CURP:|Opción:POSITIVA|FechaInicioVigencia:01 de septiembre 2021, 19:10:26|FechaFinVigencia:01 de octubre 2021, 19:10:26|}

**Sello digital:** sK:PJ7PhGkKs+96JiaJuu5LMHs+JRn11shv6F9pxeAeZhd4P7UCiB7fE3PVjmtXzV6ngVXtspY11WwXm9jFXX7eCeogGajxGuljX8mGu1uF7Z5+2G6uT8Pv2Kpa1M+AZD63w8F5p7yE5+pp5O+SU6+qk6B+fb6V4Vx58Ljhm7Oz\*GGy{79d5VC6Vly7+UBcbe+GgXxFnlccC+mWjR4nyf5REQay9Cv5xh4Aa+CX+5T11a5u7|CvLmXU+h+DaYpt5Uq6OIS0ImB923dgAwWuivZexAKTBuyfBW2mDxHqOiwWkXx11L9xCiFWA+}

**Secuencia Notarial:** d140933d-4e30-4e51-bb65-1c7385280c06

**Numero de Serie:** 000000000000000001





INFONAVIT

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

Oficio: CGRF/GSRyCF/GCPCyG/000092605812021

Asunto: Constancia de Situación Fiscal.

Ciudad de México, a 01 de Septiembre de 2021.

RAZON SOCIAL: ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA  
SA DE CV NRP: "5450924104

Presente.

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 1 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 ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA SA DE CV, con Número de Registro Patronal Y5450924104, 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 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 03 bimestre 2021.

Lo anterior, sin perjuicio de que este Instituto como Organismo Fiscal Autónomo, se reserva el ejercicio de sus 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 suryera información complementaria y/o ajustes que modificaran la cuenta de los periodos revisados, al emitir la presente constancia.

Debe mencionarse que el presente documento es meramente informativo, por lo que no constituye carácter fiscal, no determina cantidad alguna a derechos.

de carácter  
acto o resolución de  
pagar, ni genera

Atentamente

Lic. Eduardo Jolly Zarazua  
Gerente de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías



## Xterna 475 - Jose Alberto Cruz Ro•as

---

De: Arciniega Santos, Julio Cesar  
Enviado el: viernes, 30 de julio de 2021 01:38 p. m.  
Para: comercial.mexico  
Asunto: Linares Urenda, Gregorio: Xterna 475 - Jose Alberto Cruz Rojas  
RFI - Contratación Soporte Técnico y Actualización Licenciamiento  
PROACTIVANET  
2021  
Datos adjuntos: Licencias ProactivaNET 2021 - RFI.docx; Licencias ProactivaNET 2021 - Anexo Técnico.doc

Importancia: Alta  
Estimado Proveedor de Servicios:

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (SHF), busca efectuar la **CONTRATACION DE SOPORTE TECNICO Y ACTUALIZACION DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA PROACTIVANET 2021**

En tal sentido,

- Es de nuestro interés que su empresa presente a SHF una cotización para tal contratación atendiendo et requerimiento y formato de cotización. incluido en el documento SOLICITUD DE COTIZACIÓN (RFI o SDI) , adjunto al presente.
- Con la finalidad de darle el mayor tiempo posible para efectuar su análisis sobre esta solicitud de información. se ha considerado conveniente contar con su respuesta a más tardar el IO de agosto de 2021 entre las 9:00 y las 14:00 horas de la Ciudad de México, observando lo siguiente:

1. Presentar en la Oficialía de Partes de SHF. la cotización firmada en original por el representante legal o persona facultada para ello, en hojas membretadas y dirigida a:

Julio Cesar Arciniega Santos.  
Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.  
Subdirección de Ingeniería de Sistemas.

Av. Ejército Nacional 180, Piso 7, Col.  
Anzures C.P. 11590. Ciudad de México,  
México. Tel: +(52) 5263 4940

2. 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 asi como al "Acuerdo por el que se modifica e/ diverso que expde 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.áofcob.mx](http://www.áofcob.mx), asi como en la sección de la Secretaria de la Función Pública, que se encuentra en el portal de la Ventanilla Única Nacional (gob.mx), a través de la liga: [www.cob.mx/ef.o](http://www.cob.mx/ef.o).

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.

Atentamente,



**Julio César Arciniega Santos**

Subdirector de Ingeniería de Sistemas

Avenida Ejército Nacional 180, col. Anzures  
C.P. 11590 Miguel Hidalgo, Ciudad de México  
Teléfono: 55 5263 4500 Ext. 4406

Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C.  
Calle de la Constitución 100, Col. Centro, Ciudad de México  
Teléfono: 55 5263 4500 Ext. 4406

de Ingeniería de Sistemas

