

FEDERAL, S, C  
FZECIEBUOC>

00

13 'IV

SUBDIRECCION RE URSO 43

MATERIALES

GENERALES

HACIENDA

SOLICITUD DE CONTRATACION  
MANTENIMIENTO DE APLICACIONE

Mtro, Juan Jaime Molina Vélez

'dición DE

GENERALADJUNTADE

Presente,

ADMINISTRACIÓN

Y OPERACIONES

resuelto con

la

proveedor a continuación se indica,

la

SERVICIOS

INFORMATICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE  
ESPECIALIZADO RELATIVOS AL SISTEMA FIDUCIARIO PROTRUST PARA EL  
SOPORTE DE LOS PROCESOS DE LA MESA DE CONTROL DE PAGOS Y MESA DE  
CONTROL DE CRÉDITO PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL 2022, lo

101; cubrir las características y especificaciones del servicio que se  
detallan en el Anexo "A" de Requerimientos que se al parte det

Servicios Objeto de Ea Contratación:

"SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE  
ESPECIALIZADO  
RELATIVOS AL SISTEMA FIDUCIARIO PROTRUST PARA EL SOPORTE DE LOS  
PROCESOS DE LA  
MESA DE CONTROL DE PAGOS Y MESA DE CONTROL DE CRÉDITO PARA  
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL 2022"

Objetivos de la Contratación:

V para técnico especializado de derivadas y cambios de plataforma sobre operan

Beneficios esperados»

para soporte técnico especializado que con y de los expedientes y {05

Proceso

stF

de

fit r»azo o vigencia de la contratación:

La vigencia de servicios será a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2022

mercado

a) Fecha,

b) Servicios a contratar (Antecedentes y Alcance).

Antecedentes»

Sociedad H Pederai, do a fracción IX del 4" de su Cey

para y a y

a 'fine tres vertientes: le (é

actos que coadyuven a do y (II!}

fidecomisos cumpfir A

estrategia que encuadra de Misión y Visión

Ocupación Fiduciaria, a ... de ... de ...  
... de ... v consecución ... mismo que en terminología de!  
I ... el desarrollo de los mercados primario V ... crecimiento  
vivienda mediante el otorgamiento de crédito y ganancias le  
así al incremento de capacidad productiva y vivienda

Garantizar financiamientos re13CiOtñêCiOfi  
habitacionalF:F3

Desarrollar programas que la construcción zonas y  
comunidades indígenas en territorio nacional lo que aprueben para  
tal efecto en egresos

## SkP

A ... contar con ... herramienta tecnológica que permita genera'  
y al tiempo con la jurídica y  
2013 ... contrató la licencia de ... y

Sistema de Operación Fiduciaria (PAOTALJSII) de la ... incluyendo  
servicios de implementación correspondiente a mayor certeza jurídica  
y control respecto de las, garantizando» favor de la Institución, aprovechando  
los que con posterioridad disminuyeron el riesgo legal.

A 2020, la funcionalidad de este sistema se extendió para soportar ciertas actividades  
relativas al control y gestión de pagos relativos a los en los que participa  
SHF como fideicomisario, en calidad de Mesa de

(El Comité de Pagos Solustrust y SHF en conjunto realizaron el análisis de hecho una  
prueba de concepto realizada en el segundo semestre de 2020, la obtuvo como  
resultado la relación de adecuaciones necesarias

Para el ejercicio 2022:

2022, considera realizar la celebración de un contrato el titular de los derechos  
de software, a fin de obtener los servicios adecuación, mantenimiento y  
soporte efectuar las adecuaciones y mantenimientos necesarios para  
necesidades de la Mesa Control de Pagos y la Mesa de Control en etapas del

proceso, incluyendo entre de las pant de Fideicomiso Interfaces con Sharepoint,, e l Vitor.} tación comprobantes fisca;es.

autorizaciones: p m rnera de urn autotizado\$ y ta  
 de un autor Izador de cje UCCiOnm reportes para conciliaciones  
 operativo contdblesg análi<is  
 cif! control!f ,ad r n i s t r a c o n y m o n i t o r e o d e  
 créditospta! ación de nuevas entidades  
 financieras de créditos  
 .AcJrni0iFARaciOn dé créditos de créditos de cartera a  
 recuperación extrajudicial o administt atíva

Objetivo,,  
 con rna sewicicu; soporte tecmco palo  
 soporte especialfrzaelo y constructor,  
 Protrust sobre la que írr;planto y de  
 Sistema de de Control de Pagos, como de  
 y de funcionalidad que de:ive de  
 Magée  
 de hot por te en cte órcler?es de (OVE de confortrudad P.. y  
 en cuota cotizada ei

meance.

í alcance esquema variable v

solicitará eyecució r; de OT de Máximo que se establezca en el Contrato.

Estimación del alcance de horas de servicios:

Descripc del servicio	Cant ad.	Costo
único?		MON}
intornaticrs de		porc)'ê
fiduciario	3,000	1200

He Control de y Mesa Contrj horas horas  
c) Nombre y contacto de 105 posibles proveedores.

do la consulta ü CompraNet parà la  
Séquiente

### Búsqueda en Compranet

dia de de 2022. se ingresó a! portaÉ de la

la se fitró por código\* descnció'3 0  
"Protrust" se obtuvieron Ños

con "Protrust" atrojo 7 de de  
.rxgetcad»

relacionados con He  
rápc expedà€ntes fue oor y  
los fueron y  
con; PROTRUST

Expediente: 2327732 e\*tpedíertQl de Soporte

y  
Ptott(TSt, dé Contratación:  
Adjudcación {Oirecta IAASSÇ},  
Año 2021

Expediente: 2157441 (del expediente. AervicQ{E, Soporte y Actualizaciór:  
de Licencia

de C:ovtrataciór de IAASSP»  
202C)  
de la L)nádàd (UC)t de

Expediente: 1943572 del expediente, Servicios de Renovación de! y Soporte  
Licenciamiento

AdJuEiecaciO{ñ C)frecta LAASSP& cle dé? la  
HF-SuOd;reccaon Recursos

48 Expediente:

Lzenciamiento de Contratación: Adjudicación  
Año de  
Se Comodoro (10C): HESiJbcJtec:ciOn de Recursos

Expediente: 1419885 expediente, PenovaceiOn del y Sopo{t€: co!  
sistema, cie Diyecta LAASSP.

de ia. Compradora {UC}: A e 2 Flores  
R,

Expediente:IT04009 de: expediente: y de Contlatación:  
ión

Expediente: 717999  
expediente: Cont(âtación de!  
tipo de Adjudicac:orç  
d?? {UCI:

Solicitud de cotización:

de consultass se al Sólustrtt SÂ de  
C.V.  
de de} orotama DROT AL,,5ST o

### Proveedor

Solustrust, de

Begoôa G, Hernández Buergo  
bhernandez@solutrtrgstincom

d) \$?âtimado a cot,îzaciô por cada otcşveed0ç de Soiucic,nes,  
Evaluación

\$3,745f800.oo

PPC)TPEŦSTŦ para de  
hos de Mesă Cont rol de y  
Control para Scx:fedgd  
'2022

Msggóu

# StF

Económ{ca Prov\$?edoçr

de CM

continuar.iófa el monto

contratacéotô\* de acuerdo con tarifa

por Solustrust de para e: 2022:

Anexo documfento de se fo? mato PCECON Claac!0  
tota] anter

SDescriçtOn dei Servicio (único	Cantidad	Cantidad C05tO por	'mporte
			td a. por cj

	3,000	1,200	
PROTRUST pora	horas	horas	MXN
de	de	y	

Vigencia de las

Proveedor

Vigencia

Solustrust S.A. de C.V.

30 de junio de 2022

Mención expresa de que ninguno de posibles proveedores está condicionando su propuesta,

ro esta su propuestae

Indicar ei perfil que debe cubrir el proveedor

e! fin la garantió cle}

Representante Legal de SOLUTRUST S.A. de dentro de solicitud. Para por la con vigencia, de copia de certificado con los que lo acredita,

- El C.A.D.O. Registro de de hace

22 Flores  
Magóh;

## HACIENDA

de SOLUTRUST S.A. DE de sobre dichos otra o mora! con c agatidad o

Comparativo de tarifa con servicios similares

En cuenta la cotización que el proveedor SOLUTRUST C.V. se determina que presente hora de mercado para este tipo de Puede tarifa de PO! hora de servicio razonable y darlo que con el TUS van det; de los P91 har,ta a 00

g) Consideración de posibles alternativas,

do de cartar la de considerar DNOTRUST el soporte de 'os procesos de? ta Tiesa de cle v control crédito para Sociedad 2022" mejora o respecto de actual por integración plataformas vigentes de on consid'yabfe para SHF,

necesidad de en caso que darse el quo surja cor; que adicional al que se logrará

antevo' rr' entE\ para 2022 no

Mención de las características generales de los proveedores consultados y de que con dichas características no se limita ta libre participación de otros \_posib!es proveedores

COMPRANET administrado la Secretaría de Hacienda y de contratos de! mismo tipo y/o de esta



que  
de pteciog» Por que, a  
dentro de COMPRANET se

e! detài& resu\tacio de la busqueda en Ya en investigación de Mercado  
COMPRANET dentro de! documento

y cornenta en g} previo y  
SOLUTRUST OE cgv, es, el proveedor y  
y para 100% dei por que

Mencion de las características generales de 105 proveedores consultados.

, de ovos proveedovesu

j) Si el proveedor consultado corresponde a una PYMESW

Proveedore PYMES  
El proveedor indica que corresponde  
SOLUTRUST S.A DE a una PYME

k) Conclusion-

io espuesto y. que que puede con 105 de de  
Adjudicación Oirectar excepción ura que,

SOLUTRUST S.A DE C.V., es de  
C idauciaeio PROTAUST, 00 existencio

O serwt:ios alternativos o sustitutos téncarnente razonab<sup>s</sup>es,

dispuesto por fraccióP4 de  
Motivación del supuesto de excepccãón,

Canto ya ha Owae<tc a lo 'largo rata:

RELATIVOS AL SISTEMA n:  
DE LA MESA DE CONTROL DE V soc;E  
a fin d?

continuación

o 1.35 funcionalidades que deberán implementarse para con S<sup>tos</sup> de areas usuarias son, entre Otras:

1. Carnhfos y adecuacón€?5 derivados de 'a aplicación de normativa contabt'?

2. Aciec13aciore<sup>r</sup>; ert las oantaEas de Fideicomiso, et de (relación con Persona)

Implementacióf<sup>h</sup> Interfaces con Shatepoint.

4 Integración de compf0bantes fisca 'es.

5 do autoriyaciones: de izado' 'MC?' y de?  
OAC/DPC\$

6 Generac!ór', de cartas de insttucciónx tas cartas pueden ser diferentes para cada fiduciario y pueden aplicar dos tipos carta para cada fiduciano donond;enrgcs de; de ta instrucción.

7 fmcorooraecom de nuevas entidades financieras»

Origénación, Acimtrustración y Monitoreo de créditos,

Traspaso de cartera a recupetación exttâ]udicial o administrativa,

Capacitacón det personal usuario del Sistema, Consiste en la cond de  
oróctico de hasta g horas para capacitar af persona! de MCC} en e! de

de nuevos requerimientos en amib;emte de o QA validación funciona!»

Asistencia en todas funcionalidades en arrtbiente QA.

I mstaiaación seguimiento y ajustes productivov

Seguirniento en ambiente productivo: Seguémntento y ajustes sobre e; oroductivo,,

y entrega del manuai de usuario y manual de inrstôlacút:n de

Así to<sup>r</sup>a emitidos por Disposici0P3et,

mantenimionto y soporte de los procesos de  
fc} meso de control y

y cie por de este dé? que  
de pata evitar caer en no sea fidedigna o no retama requisitos de  
caficiaci pot io como no A de d;smnuir tâes inherentes de fos procesos de  
de de

Sociedad empotecarià Federa;

I etioe de la del único proveedor ha e<sup>é</sup> propietario de todos 105 derechos exclusivos de Servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrustt

incluyendo sus desarrollos, modificaciones, refinaciones y  
comercialización o con capacidad técnica o  
tegal

Fundamentación legal del supuesto de excepción,

corro: soldad con articulas su fraccon la Ley de  
y de! Público, y 71 y 72 y de comaatacion, efecto

y a haya la realizacion un ue  
como una licÜ.ación toda vez

'32C" cado por la de de

SOLUTRUST S.A DE C.V., hace

de: echos,, frustituto def

SOLUTAUST S.A DE

pa\$é es

adecuoc;omes de soporte tecrócoi como

otya persona fisica o mofa! con

o

SOLUTRUST S.A DE con d

Íos por

do con cognpetitivo para del  
proyecto.

de SEAV;COS DE

Y ESPEC}ALIZADO PELAI}VOS AC S}STEMA

# HACIENDA

de ofroce?r fácdm,ent'?  
tonaando en cuenta de  
responsable;; de

d'? de roesa control de V de dé? parte del p'ov€'€'dor  
SOLUTPUST S.A OE C.V., o meyai con caoacidad técnica o  
lega! para de'

ser adjudicacòn directa procedírniento ya que  
con tota! eficacia y dentro dQi se a aquel  
proveedor que, cubrier\do

SHF, confo<sup>r</sup> me tammén erg que  
excepcion, modA3idF'd adjudicación d  
se evtarian

una e ya que se a aque! que y  
dentro de tos

otra es importante que en de

El X9 V;gesimo y  
que tas medidas e? y

eficaz de recursos púb/icosp y vara de

32' y 33 {o y  
e/ yeficc;; de recurge; y

de en qosto público  
dey, Pública Federali vr«€s'rertte d

: ei»cionadas cor ta P:'Jbéica

la de descritas dentro  
"Estudio de Factibilidad" herramienta de do T;C,

Cftgeno de en e! satisfactoriamente "cumple  
tas directrices normativas para tal

se adyunta presente comiO Anexo

'do y relación con el importante a todã vez no

d? en el ACUERDO por que se y la Estrategyio Nacona/, en rnatetia de cie y y la de sogvridad de informaci3n, así c:omc.

ae Apflkcccj3n Genescg{ d3chas materias, que su 9 de de obtener dictomen favorable de

Se adjunta al presente como la donde favO( desde de

Monto estimado de ta

conformidad con el resultado que arroja investigac;on de mercado, el monto total de de (TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL

OCHOCIENTOS PESOS 00/100 más el impuesto at Valor Agregado, integrado

Descripci3n del servãcio	Cantidad Máxima	Cantidad Mínimo	Costo por	Importe baxitna
de	3,000	1,200	\$1,248.60	<u>Id a</u> <u>por</u>
	horas	horas	MXN	

Forma do pago propuesta:

pagados contra y aprobaci3n de productos? y una vez 3stos est3n a enteya de gor

Los pagos se realizarán una vez concluida la totalidad de la orden de trabaj3 de siempre que se hayan pre%tado

3

Penas convencionales:

conveocionai; regla por caci3i día

días naturales de atra 3.o: de a) e no por y monto de los setv:cuos no oor {OS; en de gatarxia

# HACIENDA

de garantía la buena calidad de tiempo do  
establecido dentro del CC  
A cada hora la cuota por hora  
cotizada por proveedor

otorgante, { a "SHV" padra de la de 2C) éste del de Ley de  
y  
Público. nena y mencionada no a ta 0 a. su  
pública

### 3. Persona (s) propuesta (s) para la adjudicación:

1 contratación se cor, SOLUTPUEST DE C,VX,

Solutrust S.A. de C.V.

de log Ciruelos 304

Begoña Hernández Buergo

Piso Colonia Bosques de las Lomas,

'11700, Ciudad de México:

5711 03

Acreditamiento de los criterios en que se funda la excepción.

Artendamiento y Servicios de } Sector Público conforma

ECONOMÍA.

CO? la investigación de mercado realizada para

Estado, propuesta de Solutrust S.A. de C.V., resultó ta para

única autorizada para distribuir, servicio de soporte

5 tema, no otra

capacidad ñ para

más no

Solutrust SA de C.V.,, hace constar por escrito caeña vigente  
inscrito, a el Nacional del Derecho de Autor

Solutrust S.A. de C.V., cuento la capacidad servicios  
requelido's por

o servicios 0

la presente de a  
tfÔVES

Adjudkcacg3n qt;e se

iaavor pura lu ya que, de a

0 e! resultado sería el requiriéndose mayor de  
confc;' se ha seña;ado documentado en Estudio de

Mercado cor

### EFICACIA Y EFICIENCIA.

sa rrtéfito de tiempos de contratación y gatantizar•  
que: la prestacyón de\$ ia autorizada peva

### IMPARCIALIDAD Y HONRADEZ.

dei se realizo cor estricto apego a  
Lev de Adquisiciones, y Servicio'o y después de habe' reaiz;tdo un de  
me' se que el procedírt;ento de e,pcjón la SHF\* por lo que ña dado un y  
honradez en la selección del procedimiento

que esta.

para SiF , vez los setviceo's sujetan cien por tequendos pey SHFS  
evitando con eito de y/o los derechos cie autot del titú!at, y/o estat pata o  
requeridas Pio: de

de servidores en

Liso recursos tecn;cos y con mayor  
efectividad, de) Gasto

# HACIENDA

a que 30 y 60

## TRANSPARENCIA.

se acredita que todo fue realizado en  
(cas archivados).  
se muestra que documentación y demás se encuentran en  
se en mismos y a V cada de  
principios del artículo 17 de la Ley de  
contratación; para SH E.

el de cual  
•tuvic) entre otros,  
igualdad de oportunidades a toda parte y  
de contratación

se contrato de  
V para la  
en  
ción de  
ito

Monto presupuestal,

El siguiente importe cubierto presupuesto del ejercicio de 2022  
33,304  
Servicios de mantenimiento

## SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. SUBDIRECCIÓN PRESUPUESTAL

No adeudo de contribuciones fiscales y cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social,

en prescrito.\* les  
que se comprueba que realizó la de opinión previsible la  
proveedor  
y se en de obligaciones en de  
y en términos de los Lineamientos en materia de Adquisiciones,  
Arrendamientos y Servicios y de Obras públicas y servicios relacionados con



en envegar servicio y horario para Oficinas de la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), ubicadas en Av, Ejercito Nacional cc/ CEPu en México

e%pec\$ficé35 de entrega servicio: Se encuentran detalladas en ei Anexo "A"

111

recibi7 {os servicios, •sert±n

de de (OS, plazos que

Los setvdores responsables y de e! Ing.

Gregorio Linares Utenda\$ Director de

Tecnologías de la información, y el Lic. Adriana Trujillo Dagdug, Subdirectora de Automatización y Soporte de Procesos; terminos de el do

; o vet'ficacion fisica se sot'ynerán dos Eret .à

excede ee naturales contados a pu' ti' de  
pt€%tae.ión del domiciío a que

del corÑrtae)I Según Anexo "A"

ia devolución o techazo o pa r a contrato lo determinado en

Anexo "A" de

Incumplimiento»

los

las condiciones en e} cando el

Q22 Flores

Facturas.

ugar y horar;o para recepcion: Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de SHF, piso g Ae Av. '9C}

Ci}ÉNeoacórt era dentro de horario de o

# HACIENDA

Documentos deberán a la misma' Archivofí v de  
para facturas o proveedor  
requisitos fiscales de? bien mueblõ o ser victo que amporen,  
la tartera n documento de que se tratet de  
¿i de rec<sup>o</sup> pc, k ón, 105 o E!

Marco Antonio Martínez Vázquez, Subdirector de Recursos Materiales y Servicios  
Generales, la servidota publica facuftada para vaiirár que que el  
proveedor para cu ñnplan y la de devolver a! proveedor 0  
se de tres días hábles de recepc;on, o detectadas. iuç;ar y  
horar:o en riso 8 del Oe  
OC) y horas de a

el que nuevamente fa factura o e! documento quo

caso Piocedera ta devolutikon de facturas o de que afecten  
validez fiscai 0 entidad

Con en torio anteriormente descrito, informo dicha mara la  
realización de la Dirección de ee ta

de de

Atentamente

trfgs Cr orfo Linares Urenda




886fc10f09e9e213 f	0	0   1   2   3   4   5	
--------------------	---	-----------------------	--



5 OS H 33830 ~ DNAD H H G



一第0'な

°'±9J 11JFKJ H9J 0N0J0H0 N±0JN±°°0KJ 00J0J3  
 冊0

「201 330 NO1J」S々J 0業J 0」N0J0VJ HJ J」NO 0J3冊0

010

010S010

# HACIENDA

Ciudad México a 23 de

Oficio Núm 2022

## SOLICITUD DE SUFICIENCIA PRESUPUESTAL

Claudia América Enríquez Vega.

Directora de Administración

atención a lo establecido en el Artículo 23 del ACUERDO por las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y la seguridad de información en la Administración -royo para contar de Suficiencia

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO RELATIVOS AL SISTEMA FIDUCIARIO PROTRUST PARA EL SOPORTE DE LOS PROCESOS DE LA MESA DE CONTROL DE PAGOS Y MESA DE CONTROL DE CRÉDITO PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL 2022\* a fin de estar en posibilidad de la contratación de un Técnico establecido en el acuerdo

El monto máximo de esta contratación es de {Tres millones setecientos cuarenta y cinco mil ochocientos 00/100 M.N.) antes de IVA a ejercer partida 33304 (Servicios de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas):

33304

La contratación de esta contratación está fundamentada en el

vigencia del 01 de abril de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.

**SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL. S.N.C.  
POFESTO**

Ing. Gregorio Linares Urenda Director

Tecnologías de la Información (S) PARTIDA

AÑO 2022 - ANEXO TÉCNICO



# CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO RELATIVOS AL SISTEMA FIDUCIARIO PROTRUST PARA EL SOPORTE DE LOS PROCESOS DE LA MESA DE CONTROL DE PACOS Y MESA DE CONTROL DE CRÉDITO PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL 2022,

## I. ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de arrollo conforme a la fracción IX del artículo 4<sup>o</sup> de su Ley Orgánica, se encuentra facultada para practicar operaciones de fideicomiso y llevar a cabo mandatos y comisiones relativos a su fin, en tres vertientes: (i) cuando por ley se le asigne esa encomienda; fii) cuando se trate de actos que coadyuven a la consecución de su objetivo, y (iii) cuando la propia Sociedad constituya fideicomisos para cumplir obligaciones laborales a su cargo.

A través de una estrategia que se encuadra dentro de la Misión y Visión de SHF. liderada por la Dirección General Adjunta Jurídico Fiduciaria, a través de la Dirección Jurídica de Negocios de SHF\* se realiza la constitución de fideicomisos mandatos y comisiones que coadyuven a la consecución de su objeto mismo que en términos del artículo 2<sup>o</sup> de su Ley Orgánica consiste en:

I Impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario de crédito a la vivienda, mediante el otorgamiento de crédito y garantías destinadas a la construcción, adquisición y mejora de vivienda, preferentemente de interés social, así como al incremento de la capacidad productiva y el desarrollo tecnológico, relacionados con la vivienda,

II, Garantizar financiamientos relacionados con el equipamiento de conjuntos habitacionales

III, Desarrollar programas que promuevan la construcción de viviendas en zonas y comunidades indígenas en el territorio nacional con los recursos que se aprueben para tal efecto en el presupuesto de egresos,

A fin de contar con una herramienta tecnológica que permita generar y administrar negocios fiduciarios, y al mismo tiempo cumplir con la normatividad jurídica y

administrativa aplicable, en 2018 SHF contrató la licencia de uso y servicios de soporte del Sistema de Operación Fiduciaria (PROTAUST) de la empresa SOLUTRUST, incluyendo los servicios de implementación correspondientes, logrando mayor certeza jurídica y control respecto de las garantías constituidas a favor de la Institución, aprovechando los insumos que SHF genera, con la consecuente disminución de riesgo legal,

A principios de 2020, la funcionalidad de este sistema se extendió para soportar también ciertas actividades al control y gestión de pagos relativos a los fideicomisos en los que participa SHF como fideicomisario, en calidad de Mesa de Control de Pagos (MCP), Solutrust y SHF en conjunto realizaron el análisis de brechas sobre una prueba de concepto instrumentada en el segundo semestre de 2020 de la cual se obtuvo como resultado la relación de adecuaciones necesarias-

# Sistema de

Hoja I

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal

## 2, OBJETIVO DEL PROYECTO.

Contar con horas de servicios informáticos para soporte técnico especializado para la adecuación, mantenimiento y soporte especializado y construcción de funcionalidades nuevas no incluidas actualmente en la plataforma Protrust sobre la que se implantó el Sistema de Operación Fiduciaria y el Sistema de Mesa de Control de Pagos, así como la adecuación, mantenimiento y soporte especializado de funcionalidad que le da origen a las solicitudes de SHF.

SHF tiene la necesidad de contar con un sistema especializado que facilite el control y seguimiento de los expedientes operativos y los soportes documentales relativos a las revisiones que realiza la Mesa de Control de Crédito (MCC) en las diferentes etapas del proceso de crédito, incluyendo:

- Incorporación de nuevas entidades financieras
  - Originación de créditos
  - Administración de créditos
  - Monitoreo de créditos
- Traspaso de cartera a recuperación extrajudicial o administrativa

El consumo de horas por parte de SHF se realizará con base en el procedimiento para administración de OT del presente AN EXOP de conformidad con la demanda real de SHF de los servicios y en base a la cuota por hora cotizada por el Proveedor para los servicios.

## 3. ALCANCE Y VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.

La vigencia de los servicios será a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2022

El alcance de los servicios se establecerá en un esquema variable (mínimos y máximos), con el fin de atender de manera eficiente las necesidades de las áreas de negocio de Sociedad Hipotecaria Federal.

La siguiente información, es de carácter enunciativo y no limitativo. SHF podrá solicitar la ejecución de OT de los servicios, sin exceder el Importe Máximo que se establezca en el Contrato.

Estimación del alcance de horas de servicios:

Descripción del servicio (único)	Cantidad Máxima (a)	Cantidad Mínima (b)	Costo por hora (c)	Importe Máximo M.N. (d = a por c)
Servicios informáticos para soporte técnico especializado para la adecuación, mantenimiento, soporte especializado y construcción de funcionalidades nuevas no incluidas actualmente en la plataforma Protrust sobre la que se implantó el Sistema de	3,000 horas	1,200 horas		

#### ANEXO A - ANEXO TÉCNICO

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

Operación Fiduciaria, el Sistema de Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito.				
--	--	--	--	--

Características detalladas del servicio a proporcionar:

	Descripción
<b>Gen</b> Cgng_talgg	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de funcionalidades nuevas sobre la plataforma denominada Protrust%</li> </ul> <p>Las funcionalidades que deberán construirse e implementarse para cumplir con los requerimientos de las áreas usuarias son principalmente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Adecuaciones en las pantallas de Fideicomiso Especificar el fiduciario de cada fideicomiso {relación con Persona),</li> <li>Implementación Interfaces con Sharepoint»</li> <li>Integración de comprobantes fiscales</li> <li>Implementación de autorizaciones: la primera de un autorizador MCP y la segunda de un autorizador DAC/DPC Cenetacion de cartas de instrucción, Las cartas pueden ser diferentes para cada fiduciario y pueden aplicar dos tipos de carta para cada fiduciario dependiendo del contenido de la instrucción</li> <li>Incorporacion de nuevas entidades financieras,</li> <li>Originaciónv Administración y Monitoreo de créditos</li> <li>Traspaso de cartera a recuperación extrajudicial O administrativa.</li> </ol> <p>Capacitación del personat usuario def Si5temox Consiste en la conducción de un taller práctico de hasta 8 horas para capacitar al personal de MCP en el uso de la solución desarrolladae instaación de los nuevos requerimientos en un ambiente de pruebas o QA para validación funcional.</p> <p>Asistencia en la validación de todas las funcionalidades en el ambiente de QA</p> <p>Instalaciona seguimiento y ajustes sobre el ambiente productivo@</p>

de

Seguimiento en ambiente productivo Seguimiento y ajustes sobre el ambiente productivo

- Elaboración y entrega del manual de usuario y manual de instalación de la solución desarrollada.

NOTA Los perfiles requeridos para brindar los servicios se indican dentro del "APÉNDICE 7 — PERFIL FS PEQUEÑIDOS" del presente ANEXO "A".

Los servicios serán solicitados por SHF paulatinamente, partiendo de los requerimientos de las áreas de negocio de SHF o de necesidades técnicas detectadas por la Dirección de Tecnologías

3

Contratación de los  
soporte especializado  
los procesos de la Me  
Sociedad Hipotecaria

Control  
los

informáticos de adecuación, mantenimiento y  
al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de  
Mesa de Pagos y Mesa de Control de Crédito para

servicios

te/ativos al ria

Pceff•alv

de la Información, ya sea por asignación de orden de trabajo específica o por orden de trabajo de servicio continuo

El consumo de horas por parte de SHF se realizará con base en la Administración de Órdenes de Trabajo (OT) descrita en el cuerpo del presente ANEXO, de conformidad con la demanda real de SHF para cada servicio y en base a la cuota por hora cotizada por el Proveedor de los servicios.

Los entregables correspondientes a cada orden de trabajo se establecerán en la solicitud de orden de trabajo y se confirmarán en el documento de cierre de orden de trabajo: documentos en los cuales serán detallados los entregables, tanto tangibles como intangibles, y que soportarán el pago de cada orden cerrada.

#### 4. VALOR DEL CONTRATO.

El tipo de contrato para los servicios informáticos definidos dentro del presente ANEXO es contrato abierto, bajo el esquema de mínimos y máximos.

#### 5. ROLES DEFINIDOS,

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

5.1 El titular de la Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos de como Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS), responsable de:

- Emitir las Órdenes de Trabajo (OT) necesarias para el mantenimiento, adecuación y construcción de las mejoras y nuevas funcionalidades en el Sistema de Operación Fiduciaria. y el Sistema de Mesa de Control de Pago.
- Coordinar los esfuerzos internos para la atención de las OT según las especificaciones establecidas por SHF y dentro del tiempo acordado al Proveedor, así como para su adecuada administración.

- Coordinar la validación de cada requerimiento solicitado contra los productos terminados, incluyendo los cambios autorizados así como con los entregables correspondientes
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHF
- Aprobar o en su caso, rechazar los productos, entregables y documentación generados producto de los servicios proporcionados por el Proveedor,
- En caso de aprobarlos, firmar conjuntamente con el Proveedor la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de factura,,
- Remitir al Enlace Administrativo de SHF la Carta de Aceptación Técnica para estar en posibilidad de liberar el pago correspondiente
- En su caso, notificar al Enlace Administrativo de SHF sobre las penalizaciones aplicables por el incumplimiento de los niveles de servicio, dentro de los tiempos y las vigencias establecidas
- Recibir y registrar el documento firmado por parte del representante legal del proveedor como "Garantía del sistema y de la buena calidad de los servicios"; relativo a los servicios contratados por SHE

## 5.2 El título de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF como Enlace Administrativo de SHF, responsable de,

- Integrar el expediente de pago, incluyendo la evidencia de los servicios y/o entregables que resulten aprobados por las Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos de SHF,
- Solicitar la aprobación de la carta de aceptación por los servicios recibidos a la Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos, así como el visto bueno a la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales y, en su caso, notificar sobre la aplicación de penas convencionales correspondientes

## 5.3 Enlace Funcional Administrativo del Proveedor,

Personal del Proveedor responsable de:

Recibir y coordinar la realización de los servicios sobre los requerimientos definidos en una cumpliendo con los niveles de servicio especificados para el de la OTi el acuerdo de horas y la coordinación de los tiempos de entrega:

- Generar un canal de comunicación eficiente entre SHF y el Proveedor.
- Proporcionar a solicitud de SHF en todo momento, cualquier estatus referente a las OT, de los esquemas de asignación de trabajos explicados más adelante, que se encuentren en proceso de atención por parte del Proveedor.
- Apoyar en la definición y mejora de los procesos y documentos requeridos para la interacción operativa entre SHF y el Proveedor,,
- Participar Junto con el personal de SHF en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios proporcionados por el Proveedor,
- Asegurar el cumplimiento de los tiempos de mantenimiento, adecuación y construcción comprometidos con SHF<sup>E</sup>.
- Cumplir con los entregables en tiempo, contenido y estándares de calidad establecidos por SHF para los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Asegurarse de entregar a SHF para su revisión, ajustes y aprobación, los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados, una vez que éstos hayan sido previamente revisados validados y/o probados por una función o área de Control de Calidad interna del Proveedor, a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requerimientos de SHF en cuanto su contenido.
- Asegurarse de entregar oportunamente a SHF, de acuerdo con el plan de trabajo y para su revisión, los productos documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- En su caso, efectuar los ajustes solicitados por en relación con los productos documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor. .
- una vez aceptados los productos, documentos y/o entregables referidos:

- Firmar conjuntamente con el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, la Carta de Aceptación Técnica previo a la presentación de la factura a SHF

## S

- Asegurar que haya correspondencia entre el requerimiento solicitado y los productos terminados incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes entregados a SHF.
- Facilitar y dar el apoyo que el personal de SHF requiera para realizar las reuniones de trabajo y/o definición y seguimiento en las oficinas de SHF o del mismo Proveedor, relativas a las actividades relacionadas con los servicios brindados por el Proveedor,
- Entregar mensualmente a SHF y dentro de los plazos establecidos un Reporte Ejecutivo Consolidado en el que se plasme los servicios brindados, basado en el detalle de las OT terminadas en el periodo correspondiente, junto con lo señalado en la sección relativa a Especificaciones para la entrega de la información y entregables mensuales
- Participar en las pruebas finales de aplicaciones desarrolladas y/o adecuadas, previo a su liberación,,
- Garantizar que los errores presentados en las pruebas finales correspondientes a los servicios responsabilidad del Proveedor, sean corregidos de acuerdo con los niveles de servicio establecidos dentro del **APÉNDICE 2 - "NIVELES DE SERVICIO PE ATENCIÓN A 'INCIDENCIAS'** proporcionando todo el apoyo que SHF requiera para su liberación a producción, en tiempo y forma,
- Coordinar la correcta gestión de los recursos operativos del Proveedor para la atención de los requerimientos de SHF,,

### 5.4 Recursos operativos del proveedor,

Son los recursos asignados por el proveedor, designados para realizar los trabajos definidos en las OT. es decir:

- Atender las asignaciones de Ordenes de Trabajo que SHF hará llegar a través del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor, Las Órdenes de Trabajo pueden ser específica por servicio continuo.

Las Órdenes de Trabajo podrán referirse a los siguientes servicios:

- Mantenimiento, adecuación, soporte especializado y/o construcción de mejoras de funcionalidad o reportes solicitados por SHF que se integren a la

## ANEXO A - ANEXO TECNICO

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

plataforma Protrust Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago de SHF y Mesa de Control de Crédito.

- Elaboración y/o actualización de documentación técnica y de usuario correspondiente a los servicios informáticos solicitados por SHF.
  - Soporte en el uso y funcionamiento tanto de funcionalidad y reportes de usuarios como de aspectos técnicos, rotativo al Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust a solicitud de los usuarios de SHF.
  - Soporte en preparación de casos de pruebas matrices de pruebas; y en la aplicación de pruebas para la verificación de funcionalidad en el Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust, a solicitud de los usuarios,
  - Soporte en la administración de los procesos de control de cambios y versiones sobre los distintos ambientes (desarrollo\* pruebas y producción) y componentes del Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust
  - Soporte en la elaboración y análisis de una bitácora de actualizaciones y operación del Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust. Asistir en la ejecución de los procedimientos básicos de reinicio del sistema cuando se reporte un funcionamiento anormal en el sistema soportado,
  - Apoyar en la aplicación de los procedimientos de instalación, configuración y restauración del Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust
  - Apoyar en la realización de cambios en la configuración, de acuerdo a los procedimientos estandarizados de SHF., Estos cambios consideran principalmente lo siguiente:
    - Instalación de parches y actualizaciones sugeridas por el fabricante de la plataforma Protrust.
    - Reinstalación o recuperación del sistema soportado en caso de requerirse, no solo por fallas sino también por cambios o actualización de hardware.
    - Asistir en la migración de ambientes y cambios de versión sobre la plataforma Protrust,
  - Mantenimiento de la documentación del Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust, derivado de cambios realizados.
  - Análisis de causa raíz de problemas presentados en el Sistema de Operación fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust

5.5 Roles compartidos entre el Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS), o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda para con el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO).



- o Generar un canal de comunicación eficiente»
- o Participar en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios involucrados en el contrato,
- o Asegurarse de que la entrega de los productos y documentación generada como resultado de los servicios proporcionados cumplan satisfactoriamente con los requerimientos de SHF,,

Los requisitos del Proveedor y del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor para proporcionar los servicios se encuentran descritos en el siguiente numeral.

## 6. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR.

### 6.1 Requisitos que deberá cumplir el proveedor.

- Deberá adaptarse al esquema de control de versiones de SHF, así como a otras necesidades metodológicas y normativas que apliquen a SHF.

de

1- Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

- Tener la capacidad de absorber la demanda de servicios definida por SHF y hasta un 50% más en la tecnología de su especialidad\* teniendo conocimiento de dicho crecimiento con al menos un mes de anticipación,
- Llevar a cabo los servicios de acuerdo como lo requiera SHF, ya sea en las Instalaciones de SHF, o bien desde sus propias instalaciones, conectándose bajo su propio costo a la red de Comunicación de SHF para establecer una Red Privada Virtual; garantizando en todo momento la integridad, consistencia y control de los elementos de software y documentos de ingeniería de software que le hayan sido encomendados para su desarrollo o adecuación, Señalando que, si es en el caso de las instalaciones del proveedor, SHF estará en posibilidad de visitar en cualquier momento las oficinas del proveedor»

## 6.2 Responsabilidades del proveedor al proporcionar los servicios.

- El costo referente a equipo de cómputo y licencias de software en que incurra el Proveedor para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a cargo del proveedor.
- La infraestructura tecnológica (hardware, software, comunicaciones y seguridad lógica) necesaria para el cumplimiento de los servicios contratados será responsabilidad del Proveedor, independiente del lugar donde éste se encuentre.
- Toda aplicación desarrollada por el Proveedor deberá contar con la totalidad de la funcionalidad esperada y plasmada en los documentos aprobados por análisis y diseño de la misma, lo cual se verificará basándose en la especificación del requerimiento, los criterios de aceptación establecidos y los resultados de la ejecución de la matriz de pruebas.
- El Proveedor deberá realizar las pruebas a los mantenimientos, adecuaciones y construcción de mejoras realizadas a las aplicaciones de SHF en sus diferentes modalidades y de acuerdo con lo que el servicio solicitado requiera y se deberá entregar a SHF la evidencia de las pruebas exitosas realizadas por el Proveedor. Una vez concluidas las pruebas por parte del Proveedor y entregada a SHF toda la documentación pertinente, el Proveedor participará en las pruebas de integración con otras plataformas de SHF, con la intención de validar que la aplicación no tenga ningún problema operando en su ambiente final.
- Las migraciones a los ambientes productivos de las aplicaciones desarrolladas o adecuadas por el Proveedor serán realizadas por el personal de SHF; las actividades relacionadas con el control de cambios y las especificaciones para la migración al ambiente de producción serán documentadas por el Proveedor y serán entregadas a SHF, de acuerdo con la plataforma desarrollada y las especificaciones de SHF.
- En ningún caso el Proveedor presentará a cargo gastos no descritos por conceptos tales como movilización, alojamientos, transporte, comidas, reparación de equipo, servicio médico, etc. del personal del Proveedor.
- Si SHF así lo requiere, el Proveedor proporcionará la transferencia de conocimiento a un nivel técnico al personal de sistemas, mediante la asignación de una OT,

## 6.3 Requisitos del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor,

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

Con el fin de administrar los servicios, el Proveedor deberá asignar a SHF un "Enlace Administrativo", atendiendo los siguientes requisitos:

- El Proveedor deberá presentar al candidato propuesto como Enlace Funcional Administrativo, el cual cumplirá con:
  - Experiencia en Administración de Proyectos de Tecnologías de información, en al menos 3 proyectos en Eos que haya participado,
  - Habilidades en manejo de personal, planeación, organización, dirección y control de recursos en general
  - Habilidades de negociación, así como para seguimiento y priorización de actividades.

SHF podrá solicitar por escrito al Proveedor la sustitución del "Enlace Administrativo" del Proveedor en cualquier momento, con al menos una semana de anticipación. Dicha sustitución procederá invariablemente en los siguientes casos, sin que esto afecte cualquier derivación contractual que proceda:

- Cuando no se cumplan los niveles de servicio comprometidos.
- Cuando no se cumpla con alguna de las actividades descritas en el presente documento,

El Proveedor deberá presentar al nuevo "Enlace Administrativo" a más tardar tres días hábiles antes de la sustitución del anterior. El Proveedor podrá sustituir al "Enlace Administrativo" bajo justificación y visto bueno previo de SHF. En ambos casos, el sustituto deberá contar al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades señaladas en el presente documento. En este período, deberá haber una transferencia de conocimientos entre dicho personal, para que la transición afecte lo menos posible los servicios proporcionados a SHF.

En caso de que el Proveedor requiera asignar temporalmente a un "Enlace Administrativo" suplente que tome las funciones del "Enlace Administrativo" formalmente designado por un tiempo determinado, el Proveedor deberá informar por escrito de esto al Enlace de Sistemas de SHF y al Enlace Administrativo de SHF, al menos con un plazo previo de cinco días hábiles. En este caso, el Proveedor deberá asignar como "Enlace Administrativo" Suplente a una persona que cuente al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades señaladas en el presente documento. El Proveedor será responsable de realizar la transferencia de conocimiento que el "Enlace Administrativo" Suplente requiera para realizar adecuadamente sus funciones, con el fin de no afectar la continuidad y calidad de los servicios que se estén brindando a SHF.

#### 6.4 Remplazos del personal del Proveedor,

En caso de ser necesario, SHF solicitará por escrito (oficio o correo) en cualquier momento al Proveedor sustitución del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor, o cualquier otro recurso asignado por el proveedor para el cumplimiento de las órdenes de trabajo, esto con

de de

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

un mínimo de una semana de anticipación, Dicha sustitución podrá ser solicitada por SHF en los siguientes casos sin menoscabo de las obligaciones contractuales:

- Cuando no se cumplan los niveles de servicio comprometidos
- Cuando no se cumpla con alguna de las actividades descritas en el presente documento,

Por otra parte, el Proveedor podrá sustituir al "Enlace Funcional Administrativo" o cualquier otro recurso asignado por el Proveedor\* únicamente bajo justificación y visto bueno previo de SHFY En ambos casos el sustituto deberá contar al menos con los conocimientos experiencia

de 21

y habilidades requeridos por SHF, de conformidad con los perfiles solicitados, En este periodo deberá haber una transferencia de conocimientos, sin costo para SHE de al menos tres semanas de duración entre dicho personal, para que la transición ante SHF sea lo más transparente posible

## 7. ADMINISTRACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO (OT).

### 7.1 PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN.

#### 7.1.1 Introducción.

SHF nombrará a un funcionario "Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS)", quien tendrá la responsabilidad de emitir las OT (Ordenes de Trabajo) necesarias para los servicios requeridos y además estará a cargo de coordinar los esfuerzos internos para el desarrollo y administración de dichas órdenes y aprobarlas quien recibe y valida los elementos de autorización,

Asimismo, SHF nombrará a un funcionario como "Enlace Administrativo", quien recibirá e integrará el expediente de pago con la evidencia proporcionada de los servicios y/o entregables. Elaborará el documento de aprobación de pago para firma del DCAAO y tramitará el pago ante Recursos Materiales.

El proceso iniciará mediante la emisión por parte del "Enlace de Sistemas de SHF" de una Orden de Trabajo (OT), La unidad de cotización de trabajo para cada una de las OT será expresada en horas hombre Dicha cotización deberá comprender todas las actividades necesarias para llevar a cabo la OT presentando los entregables definidos que sean aceptados por SHF en términos de la documentación establecida y la metodología definida, Los trabajos solicitados podrán realizarse en las instalaciones del proveedor, o bien en las instalaciones de SHF de acuerdo con las necesidades y prioridades que establezca SHF.

El costo referente a equipo de cómputo, licencias de software e instalaciones en que incurra el proveedor para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a cargo del Proveedor Por otra parte, SHF facilitará el acceso a los ambientes de desarrollo y pruebas de la plataforma Protrust y en caso necesario, a los sistemas propios de la Institución para que el Proveedor pueda brindar los servicios solicitados y realice las pruebas correspondientes.

Con el objeto de contar con un mejor control y organización de los diferentes requerimientos de servicios en sus diversas modalidades y tecnologías, SHF requiere que el proveedor designe

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

a un "Enlace Funcional Administrativo" para la administración de los trabajos y se encargue de los procesos administrativos para el dimensionamiento y seguimiento de las OT, asignación de recursos entrega de la documentación exigible y conciliación de horas,

Las actividades del "Enlace Funcional Administrativo" así como cualquier actividad administrativa o costo indirecto asociado a la prestación de los servicios en los que incurra el proveedor ya deberán de estar considerados en los costos de la propuesta de servicios que presentará a SHF.

El "Enlace Funcional Administrativo" tendrá interacción directa con el personal de SHF descrito tanto dentro de la sección de "ROLES DEFINIDOS" y en el "Detalle de administración de los servicios".

#### 7.1.2 Detalle de la administración de los servicios.

Con relación a los servicios solicitados por SHF al Proveedor, el proceso de asignación de trabajos se realizará mediante cualquiera de los 2 esquemas siguientes:

- Emisión por parte del Enlace de Sistemas de SHF de una OT Específica,
- Emisión por parte del Enlace de Sistemas de SHF de una OT de Servicio Continuo»

La descripción específica de ambos esquemas de asignación de trabajo se describe más adelante en la sección "ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO La entrega deberá ser de acuerdo con lo descrito a continuación:

#### 7.1.3 Actividades de la Administración de OT,

Los siguientes puntos deben ser considerados en el proceso de interacción definido y acordado entre el Enlace de Sistemas de SHF y el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor:

I) El Enlace de Sistemas de SHF contactará al Funcional Administrativo \* del Proveedor y le presentará la OT para la atención de los servicios requeridos de acuerdo con los procesos establecido por SHF junto con la OT correspondiente. En caso de ser necesario, las partes reunirán al personal de SHF y del Proveedor que consideren necesario para establecer un total entendimiento por parte del Proveedor de los requerimientos del servicio requerido, Si se requiere, a través de este proceso el requerimiento se irá ajustando Las horas estimadas del esfuerzo deberá ser presentado por el Proveedor para aprobación del Enlace de Sistemas de SHF, De acuerdo al tipo de servicio, el "Enlace Funcional Administrativo" del

Proveedor elaborará la documentación correspondiente,

III) Una vez que se cuente con un entendimiento total de los requerimientos del servicio el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor deberá firmar la recepción de la OT correspondiente y anotar la fecha de este acto como "Fecha de recepción requerimiento de la OT".

- IV El "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor de acuerdo a su análisis preliminar dimensionará el esfuerzo requerido para cumplir con los requerimientos del servicio y señalará las horas estimadas dentro de la OT correspondiente como "Fecha compromiso de Entrega", misma que se presentará al Enlace de Sistemas de SHF.
- V. Si el Enlace de Sistemas de SHF así lo requiere, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor deberá justificar las horas estimadas del esfuerzo requerido con el desglose necesario.
- VI. Si así se requiere, las partes reunirán a quienes consideren necesario para lograr acuerdo final de horas y fecha compromiso de entrega: Podría darse la situación que este proceso modifique al propio requerimiento, pudiendo regresar al paso anterior, establecer el acuerdo.
- VII Una vez fijadas las horas y la fecha compromiso de entrega, SHF y el Proveedor podrán revisar periódicamente los avances logrados y aplicar las medidas que hagan falta para corregir cualquier tipo de desviación en los requerimientos para lo cual podrán reunir junto con los que consideren necesario para lograr establecer las acciones y/o correcciones que procedan.
- VIII. El Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá notificar el estatus de cada uno de los servicios solicitados que esté atendiendo, para efectos de monitoreo y seguimiento, de 21

- IX Si la fecha real de entrega es anterior a la comprometida y/o el esfuerzo final realizado es menor al establecido en la OT con base en la estimación original, solo se deberán facturar las horas efectivamente utilizadas para cubrir el servicio solicitado, Por otra parte, no se pagarán horas adicionales al dimensionamiento originalmente autorizado en la OT, a menos que exista documentación de control de cambios de alcance que la justifique, misma que en su caso deberá ser autorizada previamente por el Enlace de Sistemas de SHF.
- x. una vez cumplido el mes el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor presentará al Enlace de Sistemas de SHF un reporte detallado de las horas empleadas para atender los servicios solicitados y descritos en las OT, junto con los entregables y documentación que de común acuerdo determinen para tales efectos.
- XL Una vez conciliadas las horas de los servicios brindados a través de las órdenes de trabajo entre el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor y el Enlace de Sistemas de SHF, se hará entrega de la documentación respectiva autorizada al Administrador del Proceso de SHF, a efectos de que realice las gestiones para el pago o en caso de tener algún comentario, solicite alguna corrección al mismo al Proveedor y/o al Enlace de Sistemas de SHF, XII. Para efectos de facturación, solo se pagarán los servicios solicitados con base en las horas de las OT correspondientes cerradas y aprobadas.
- XIII Para todos los servicios que se estén atendiendo, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor deberá entregar el avance correspondiente en los formatos que SHF establezca para dicho fin.
- XIV. El tiempo que el Proveedor dedique en preparar el dimensionamiento y negociar lo con SHF no será considerado para fines de la cotización del servicio solicitado, El Proveedor deberá considerar este tiempo como un costo fijo asociado al volumen esperado de trabajo,

De común acuerdo entre SHF y el Proveedor, el procedimiento de Interacción podrá ser ajustado durante la realización de los trabajos,

#### 7.1-4 Especificaciones para la entrega de la información y entregables mensuales,

El Proveedor deberá entregar formalmente por escrito al Enlace Administrativo de SHF la siguiente documentación\* previamente validada con el Enlace de Sistemas, al cierre de cada mes:

##### a. Documentación firmada al cierre del mes.

- Solicitud de cada Orden de Trabajo con las debidas firmas de Autorización y Recepción
  - Cierre de cada Orden de Trabajo con las debidas firmas de Revisión y Autorización de Cierre y Validación y Control,
  - Reporte de Horas Mensual con las debidas firmas de Revisión y Autorización.
- Dispositivo de almacenamiento digital mensual.

de

## ANEXO A - ANEXO TECNICO

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

- Documentos digitales mensuales q  
correspondiente al mes en cuestión. I s ue n n gan la informacdn s itad
- Los documentos deberán cumplir con lo siguiente:
  - HOJas membretadas
  - c Caratula (nombre del proveedor, nombre del entregable y periodo al que corresponda)
  - Índice c
  - Contenido

Para ta estructura interna.

- Directorio "Entregables"
- Deberá contener una carpeta con todos los entregables generados para cada Orden de Trabajo solicitadae corno, por ejemplo:
  - Diagramas
  - Presentaciones
  - Aná lisis y diseños,
  - Lista de programas elaborados con sus rutas de instalacion de Io desarrollado,
  - Boletines de liberación
  - Manuales técnicos y de usuario actualizados, •Planes de trabajo,
  - Otros que resulten relevantes para documentar los trabajos realizados.
- Aeporte de Horas Mensual detallado que contiene el cierre de las OT dei mes correspondiente firmado por el Enlace de Sistemas de SHF y por el Engace Fu ocional Administrativo del Proveedor.
- Los entregables deberán estar distribuidos de acuerdo con la OT para atender eg servicio solicitado, contengdo en subdirectorios por cada OTS
- Los subdirectorios de cada una de las OT deben contener tambien en archivo escaneado Solicitud de Orden de Trabajo y Cierre de Orden de TrabaJO, ambos documentos firrnados por el Enlace de Sistemas de SHE e} Anahsta de Sistemas de SHF y por ei Enlace Funcional Administrativo del Proveedor»
- Los entregables deberán coincidir con los entregables descritos en el cierre de la OT correspondiente.
- Los entregables descritos en el cierre de ia OT deberán ser claramente identificables en el subdirectorio correspondiente,
- No hay una regla específica para nombrar los archivos que. contienen cada uno de los entregables generados

### 7+2 ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAÑO (OTI).

Se describe a continuación e! esquema correspondiente de asignación de trabajo aplicable a los servicios solicitados al proveedor de parte de SHF:



### 7.2.1 Generalidades,

Lina Orden de Trabajo {OTI es una petición de servicios con un dimensionamiento previo del trabajo requerido, el cual será expresado en horas. Los servicios solicitados deberán realizarse de acuerdo con las necesidades y prioridades que SHF establezca,

Todas las OT serán canalizadas al Proveedor a través del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor, formalizada tanto por el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda y el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor. Cada OT deberá contemplar, al menos la siguiente información:

- Fecha de solicitud.
- Número de Orden de Trabajo.
- Descripción corta de la solicitud.
- Entregables esperados de la OT
- Solicitudes de negocio que se atienden con la OT,
- Bitácora de fechas (recepción, validación, fecha de entrega).
- Nombre del Enlace de Sistemas de SHF y/o Analista de Sistemas de SHF que darán soporte a la OT
- Prioridad y complejidad de la asignación (de acuerdo a escala establecida con SHF).
- Nombre y firma de los responsables por parte de SHF y Proveedor,

SHF podrá ajustar el proceso de Administración de los Servicios descrito en presente documento, así como la información que deberá incluirse en las OTV de acuerdo a las necesidades específicas del caso o bien de la Institución y a los procesos que resulten de conformidad con la normatividad aplicable en SHF y en la DCAAO durante la vigencia de; contrato.

### 7.2.2 Orden de trabajo específica-

- El Proveedor hará una evaluación de factibilidad de la OT recibida y elaborará una estimación, y en su caso\* un plan de trabajo para la atención de la OTI
- La estimación de la OT deberá comprender todas las actividades necesarias para llevar a cabo el servicio,
- Se deberán presentar los productos, entregables y documentación aceptados por SHF en los términos de la documentación establecida en la OT

### 7.2.3 Orden de trabajo servicio continuo.

- Por Servicio Continuo se debe entender al esquema de atención de servicios en el cual se asigna una OT genérica mensual

de

## ANEXO A – ANEXO TECNICO

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

- El Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, emitirá una OT mensual, bajo el esquema de servicio continuo\* para que se realicen los servicios encomendados a dicho Proveedor.
- Bajo esta OT el Proveedor desarrollará los requerimientos o solicitudes de servicio que el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializados según corresponda, le vaya encomendando conforme estos vayan surgiendo dentro del plazo del mes, Es decir bajo este esquema no existirá una OT previamente elaborada, que describa de manera específica los servicios que sería necesario atender, to que existirá será una OT genérica por mes a la cual se le cargarán todos los servicios realizados y atendidos conforme vayan surgiendo
- El Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá llevar el registro que sea necesario de tal forma que a fin de mes se pueda concentrar, con el detalle que sea requerido, la totalidad de las horas de trabajo realizadas atendiendo los servicios solicitados como parte de dicha OT. De igual forma, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá concentrar los productos entregados y documentación que respalden los trabajos realizados como parte de los servicios solicitados bajo este tipo de OT,
- Todas las OT deberán contener la firma del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y del Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado según corresponda.

7.204 Condiciones de pago que se aplicarán.

- Los pagos se realizarán de acuerdo con lo descrito en la sección **"REQUISITOS PARA PRESENTAR SOLICITUD DE PACO Y CONDICIONES DE PACO"** de este documento.

### 8. NIVELES DE SERVICIO.

En el esquema bajo el se registrarán los niveles de servicio en el presente documento se describe en el **"APÉNDICE 2 NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS"** del presente

### 9. CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES.

El Proveedor se deberá alinear al esquema de control de cambios y versiones de las aplicaciones que éste desarrolle Q adecúe, con base en el proceso que para tales efectos este vigente en la SHF,

ta SHF, a través de su Enlace de Sistemas o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, proporcionará a detalle el esquema de proceso necesario para el cumplimiento de lo señalado en el párrafo anterior una vez que se inicie la asignación de los trabajos

## 10. ÁREAS DE TRABAJO Y CONEXIÓN DIRECTA A LA RED DE SHF.

La realización por parte del Proveedor de los servicios objeto del presente contrato en tiempo y forma, podrá ser en las instalaciones de SHF\* o bien desde sus propias instalaciones,

conectándose bajo su propio costo a la red de Comunicación de SHF para establecer una Red Privada Virtual; garantizando en todo momento la integridad, consistencia y control de los elementos de software y documentos de ingeniería de software que le hayan sido encomendados para la prestación de sus servicios. Señalando que, si es en el caso de las instalaciones del proveedor SHF estará en posibilidad de visitar en cualquier momento las oficinas del Proveedor»

## 11. REGLAMENTOS INTERNOS DE SHF.

El personal del Proveedor, deberá comunicar al personal que utiliza para la prestación de los servicios, los reglamentos y códigos internos de SHF\* incluidos los Códigos de Conducta y de Ética o cualquier otra indicación o directriz que determine SHF, a efecto de ser acatados y cumplidos a cabalidad, cuando se presente dicho personal a las oficinas de esta Institución para atender los servicios requeridos

La SHF proporcionará al proveedor la información necesaria para el cumplimiento de lo señalado en el párrafo anterior,

## 124 REQUISITOS PARA PRESENTAR SOLICITUD DE PAGO Y CONDICIONES DE PAGO.

Los servicios serán pagados contra entrega y aprobación de los servicios, productos, entregables y documentación solicitada, una vez que éstos estén a entera satisfacción de SHF, de acuerdo con los siguientes requisitos:

Orden de trabajo específica <sup>c</sup>

Los pagos se realizarán una vez concluida la totalidad de la orden de trabajo de acuerdo con el número de horas efectivamente prestadas, siempre que se hayan prestado los servicios a entera satisfacción de SHFk

Orden de trabajo de servicio continuo:

Los pagos se realizarán a mes vencido, por el número de horas efectivamente prestadas, siempre que se hayan prestado los servicios a entera satisfacción de la convocante,

El pago de los servicios se realizará conforme a las políticas y procedimientos establecidos por SHF para el pago a Proveedores, observando invariablemente el siguiente procedimiento:

1. Deberá efectuarse la entrega/recepción de los bienes y/o servicios en SHF, y se revisará el cumplimiento de los mismos, de acuerdo a lo establecido en el contrato y sus anexos
2. Al final del periodo de facturación (mensual, trimestral, cumplimiento de proyecto etc.) el Proveedor hará entrega de los servicios y/o entregables al Enlace de Sistemas de SHF o al coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, junto con la Carta de Aceptación Técnica, debidamente firmada por el Enlace Funcionario Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO),
3. En los casos de contratos de soporte técnico o mantenimiento, en los que no se hubiesen generado entregables en el periodo, el Proveedor documentará la Carta de Aceptación Técnica. donde incluirá la leyenda «hubo entregables generados durante el periodo de facturación».
4. Aceptados (los entregables y formalizada la Carta de Aceptación Técnica, el proveedor estará en condiciones de presentar su factura a revisión para pago.

El no sujetarse al procedimiento establecido significará que SHF no llevó a cabo la revisión a su entera satisfacción y por tanto, los bienes o servicios se tendrán por no aceptados en cuyo caso, SHF se reserva el derecho de devolver la factura al Proveedor, cuando ésta haya sido entregada sin mediar el procedimiento establecido o bien presente algún error.

## 12. CARANTÍAS-

De conformidad con el Artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público\* el Proveedor deberá garantizar los servicios mediante fianza expedida por institución financiera autorizada por e) del importe máximo del contrato antes del impuesto al Valor Agregado

ANEXO A – ANEXO TECNICO

Por Otra parte, el proveedor deberá extender una póliza de garantía del sistema y de la buena Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

calidad de los servicios por un plazo de 3 meses posteriores a la fecha de entrega y conclusión de los servicios contratados a entera satisfacción de SHF, adicional a la fecha de término de vigencia del contrato, con objeto de atender sin costo para SHF los defectos y problemas que puedan surgir a consecuencia de los servicios prestados por el proveedor derivados de la re[acwn contractual,

13. PENALIZACIONES,

El importe de la pena convencional, por regla general será, por cada día (natura) de retraso, de 1 a) miliar, sobre el monto de los servicios solicitados (a través de una OT) y no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de atraso de 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 subsiguientes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento de contrato,

Asimismo, como parte de la garantía de la buena calidad de los servicios, en caso de que no se cumpla con el tiempo de atención establecido dentro del Apéndice correspondiente a NEVELES O SERVICIO PARA ATENCION A INCIDENCIAS SHF aplicara por cada hora de retraso como penalización el valor de la cuota por hora cotizada por el proveedor para el servicio objeto del presente contrato,

No obstante, la "SH" podrá considerar la aplicación de la referida pena convencional hasta por un plazo máximo de 20 días naturales, siendo éste el límite a que hace referencia el antepenúltimo párrafo del artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a la "SHF" o a su personal,

Atentamente

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



Licx Adnana Trujillo Dagdug

Subdirectora de Automatización y Soporte de  
Procesos



Ing. Carlos Alberto Picaño  
Alcalá

Subdirector de Gobierno de TI

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

Para la firma del presente documento nos apegamos al "ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos para el intercambio de información oficial a través de correo electrónico institucional como medida complementaria de las acciones para el combate de la enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19),

**APÉNDICE 1 – “PERFILES REQUERIDOS”.**

Perfiles requeridos para brindar los servicios:

Descripción del servicio (único)	Perfiles para brindar los servicios
Servicios informáticos que permitan hacer frente a las necesidades de adecuación, mantenimiento y soporte especializado al Sistema de Operación Fiduciaria y Mesa de Control de Pago (Protrust) para Sociedad Hipotecaria Federal.	<b>Perfil A1:</b> Enlace Funcional Administrativo  <b>Perfil TI:</b> Analista / Programador

Para cada recurso que proveedor proponga, además de cubrir los perfiles requeridos por SHF, deberá presentar la siguiente documentación e indicar el perfil que atiende cada recurso:

- CV (Curriculum Vitae)
- Documentos laborales que vinculen al personal propuesto con el proveedor, tales como contratos recibos de nómina, cartas de percepciones o retenciones,
- Documentos académicos o de cursos, tales como títulos o cédula profesional, diplomas, certificados\* reconocimientos, constancias, entre otros

Además que en su conjunto permitirán a SHF validar los Aspectos de Experiencia, Competencia y Dominio de herramientas solicitados por SHF para cada perfil, conforme a lo siguiente

Características requeridas de cada perfil

P Cantidad de recursos totales	Cantidad de recursos desde 01 inicio	a.1 Experiencia	a.2 Competencia	a.3 Herramientas

<b>AI.</b> Enlace Administrativo	1	1	Habilidades en el manejo de persona C administrador de proyectos negociaciOm de tecnología. organo-ación, empresas del sector OirectctOn y control bancario. de recursos en	Control proyectos, Informes I pnorizactOn ! act;vsriadeg
--	---	---	---	--

**Total recursos administrativos**

<b>TI.</b> Analista/ Programador	3	3	Definntiones de soluciones óptimas para atender requerimientos del Sistema de Operación Fiduciaria? et Sistema de Mesa de Control de Pa o Mesa de	Certificación de capacitación en plataforma Protrust,	LBS propias de {a plataforma protrust
--	---	---	---	---	---------------------------------------

ANEXO A - ANEXO TECNICO

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

			<p>Control de Crédito en la plataforma Protrust.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación técnica de entregables generados en las distintas partes del proceso de desarrollo de soluciones del Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito en la plataforma Protrust.</li> <li>- Análisis, diseño y especificaciones técnicas de soluciones del Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito en la plataforma Protrust.</li> <li>- Preparación de plan y matrices de pruebas unitarias para verificación de cumplimiento de especificaciones de soluciones del Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito en la plataforma Protrust.</li> </ul> <p>Al menos un año de experiencia en el desarrollo de soluciones de del Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito en la plataforma Protrust.</p>		
--	--	--	---	--	--

Total recursos

3

3

técnicos:

**APÉNDICE 2 - NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS**

1. Nivel de servicio de atención de OTE



Para cada LOTE el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, junto con el "Enlace Funcional Administrativo del Proveedor, establecerá los niveles de servicio para llevar a cabo el dimensionamiento, revisión y autorización de los tiempos de servicio que serán necesarios llevar a cabo para su total cumplimiento

En caso de cambios ya sea en alcance y/o en tiempo de entrega, estos deberán ser documentados por el "Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y previamente autorizados por el Enlace de Sistemas de SHF o por el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, para que surtan efecto, con base en los lineamientos establecidos por SHF,

## 2. Niveles de servicio de incidencia.

Para efectos del soporte técnico especializado así como para la Garantía de Buena Calidad de los Servicios y aplicación de penalizaciones al proveedor por retraso en atención a incidencias se define como incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software de alguna solución desarrollada o adecuada por el Proveedor, implantada en el AMBIENTE DE PRODUCCIÓN de que afecte de alguna manera su correcta operación, impactando el servicio que ésta brinda a las áreas usuarias interesadas,

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

Con relación a Incidencias (en sistemas en/para producción}, de manera general, éstas se coordinarán entre Enlace de Sistemas SHF y el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHE en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse de lunes a viernes en un horario de 900 a 18 00 horas, En el caso que dentro de algún servicio se establezca de manera específica algún otro procedimiento deberá seguirse invariablemente lo señalado en ese caso en lugar los comentarios previos y el resto de esta sección.

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención deberá registrarse ante el proveedor por parte de Enlace de Sistemas de SHF siendo lo más claro y específico posible en la descripción del problema presentado, detallando las condiciones en que se produjo el mismo, como por ejemplo la operación realizada y 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 de) impacto que tengan en la operación de SHF, definida dicha prioridad por el Enlace de Sistemas de SHF., LOS incidentes en producción deberán ser notificados al Proveedor siguiendo el procedimiento que se establezca, Se definirá y acordará la propuesta de solución, el Proveedor deberá aplicar el procedimiento correspondiente a la solución, cumpliendo con los niveles de servicios siguientes:

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Términos
Prioridad 1	Aquellas que se produzcan en	Atención: Máximo 4 horas laborales.	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios y

ANEXO A - ANEXO TÉCNICO

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario Protrust para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal.

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Términos
	cualquier punto del sistema e impidan la normal ejecución de una parte o todo el sistema	El tiempo de solución se acordará para cada caso. Puede definirse una solución temporal, sin que ello establezca un cierre de la incidencia	No habrá pago de las horas incurridas En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención: Se aplicará, como penalización, el costo de la tarifa establecida por hora de servicio, por cada hora de atraso.
Prioridad 2	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que generen inconvenientes en la ejecución de una parte o de todo el sistema, sin llegar a detenerlo,	Atención: Máximo 8 horas laborales El tiempo de solución se acordará para cada caso,	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios. No habrá pago de las horas incurridas En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención: Se aplicará, como penalización, el costo de la tarifa establecida por hora de servicio, por cada hora de atraso.
Prioridad 3	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que no impidan normal desempeño mismo, pero que constituyen mejoras al desempeño de los mismos sistemas	Atención: Máximo 24 horas laborales El tiempo de solución se acordará para cada caso,	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios - No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención: Se como penalización* el costo de la tarifa establecida por hora de servicio, por cada hora de atraso,

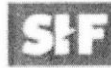
una vez que la incidencia rebase el nivel de servicio establecido dicha incidencia subirá a la prioridad inmediata superior, teniendo el proveedor la obligación de atenderla dentro del tiempo marcado para dicha prioridad, Las incidencias serán atendidas de manera paralela por lo que el Proveedor deberá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

No se considerara como causa de retraso en los niveles de servicio para incidencias cuando se trate de funcionalidad que involucre módulos o soluciones externas a la solución 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

HACIENDA



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



SOCIEDAD  
HIPOTECARIA  
FEDERAL

## INVESTIGACIÓN DE MERCADO

"SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO RELATIVOS AL SISTEMA FIDUCIARIO PROTRUST PARA EL SOPORTE DE LOS PROCESOS DE LA MESA DE CONTROL DE PACOS Y MESA DE CONTROL DE CRÉDITO PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL 2022"

Febrero 2022

# HACIENDA

Ejército Nacional 180, Col. Azules, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C. P. 11590

Tel: 55 5243 4500 www.gob.mx/hf



## HIPOTECARIA FEDERAL

Fecha: Ciudad de Mexico, 18 de febrero de 2022

### Nombre de los servicios a contratar (Antecedentes y Objetivo).

Contratación de los Servicios de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado relativos al Sistema Fiduciario PPOTRUST

### Objetivo

Contar con horas de servicios informáticos para soporte técnico especializado para la adecuación, mantenimiento, soporte especializado y construcción de funcionalidades nuevas no actualmente en la plataforma PROTRUST sobre la que se implantó el Sistema de Operación Fiduciaria y el Sistema de Mesa de Control de Pagos así como la adecuación\* mantenimiento y soporte especializado de funcionalidad que se derive de solicitudes de SHF,

SHF tiene la necesidad de contar con un sistema especializado que facilite el control y seguimiento de los expedientes operativos y los soportes documentales relativos a las revisiones que reanuda la Mesa de Control de Crédito (MCC) en las diferentes etapas del proceso de crédito. Incluyendo:

- Incorporación de nuevas entidades financieras
- Originación de créditos
- Administración de créditos
- Monitoreo de créditos
- Traspaso de, cartera a recuperación extrajudicial o administrativa.

El consumo de horas por parte de SHF se realizará con base en el procedimiento para administración de OT del presente ANEXO, de conformidad con la demanda real de SHF de los servicios y en base a tarifa por hora cotizada por el Proveedor para los servicios.

## 2. Antecedentes.

Sociedad Hipotecaria Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, conforme a la fracción IX del artículo 4º de su Ley Orgánica, se encuentra facultada para practicar operaciones de fideicomiso y llevar a cabo mandatos y comisiones relativos a su fin, en tres vertientes: (I) cuando por ley se le asigne esa encomienda; (II) cuando se trate de actos que coadyuven a la consecución de su objetivo, y (III) cuando la propia Sociedad constituya fideicomisos para cumplir obligaciones laborales a su cargo,

A través de una estrategia que se encuadra dentro de la Misión y Visión de SHF, liderada por la Dirección General Adjunta Jurídica Fiduciaria, a través de la Dirección Jurídica de Negocios de SHF, se realiza la constitución de fideicomisos, mandatos y comisiones que coadyuven a la consecución de su objetivo, mismo que en términos del artículo 2º de su Ley Orgánica consiste en

# HACIENDA

Impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario, de crédito a la vivienda mediante el otorgamiento de crédito y garantías destinadas a la construcción, adquisición y mejora de vivienda, preferentemente de interés social, así como al

Mggéu

FtOtaAt

incremento de la capacidad productiva y el desarrollo tecnológico, relacionados con la vivienda II, Garantizar financiamientos relacionados con el equipamiento de conjuntos habitacionales,

III» Desarrollar programas que promuevan la construcción de viviendas en zonas y comunidades indígenas en el territorio nacional con los recursos que se aprueben para tal efecto en el presupuesto de egresos.

A fin de contar con una herramienta tecnológica que permita generar y administrar negocios fiduciarios, y al mismo tiempo cumplir con la normatividad jurídica y administrativa aplicable, en 2013 SHF contrató la licencia de uso y servicios de soporte del Sistema de Operación Fiduciaria (PPOTPUST) de la empresa SOLUTRUST\* incluyendo los servicios de implementación correspondientes, logrando mayor certeza jurídica y control respecto de las garantías constituidas a favor de la Institución, aprovechando los insumos que SHF genera, con la consecuente disminución de riesgo legal,

A principios de 2020, la funcionalidad de este sistema se extendió para soportar también ciertas actividades relativas al control y gestión de pagos relativos a los fideicomisos en los que participa SHF como fideicomisario, en calidad de Mesa de Control de Pagos (MCP). Solutrust y SAF en conjunto realizaron el análisis de brechas sobre una prueba de concepto instrumentada en segundo semestre de 2020, de la cual se obtuvo como resultado la relación de adecuaciones necesarias,

### 3. Alcance.

El alcance de los servicios se establecerá en un esquema variable {mínimos y máximos}, con el fin de atender de manera eficiente las necesidades de las áreas de negocio de Sorsead Hipotecaria Federal,

### 4, Vigencia.

La vigencia de los servicios será a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2022

La siguiente información, es de carácter enunciativo y no limitativo, SHF podrá solicitar la ejecución de OT de los servicios, sin exceder el Importe Máximo que se establezca en el Contrato

# HACIENDA

Descripción del servicio (único)	Cantidad Máxima	Cantidad Mínima

El presente documento describe el requerimiento de soporte técnico para el mantenimiento del sistema Protrust, soporte especializado y de funcionalidades que no están actualmente en la plataforma Protrust. Se instalará el Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema de Mesa de Control de Crédito

Magu



FEDERAL

SOCIETAD  
HIPOTECARIA

## Generales

- Desarrollo de funcionalidades nuevas sobre la plataforma denominada Protrust.
- Las funcionalidades que deberán construirse e implementarse para cumplir con los requerimientos de las áreas usuarias son principalmente:
  1. Adecuaciones en las pantallas de Fideicomiso- Especificar el fiduciario de cada fideicomiso (relación con Persona).
  2. Implementación Interfaces con Sharepoint.
  3. Integración de comprobantes fiscales.
  4. Implementación de autorizaciones: la primera de un autorizador MCP y la segunda de un autorizador DAC/DAC.
  5. Generación de cartas de instrucción\* Las cartas pueden ser diferentes para cada fiduciario y pueden aplicar dos tipos de carta para cada fiduciario dependiendo del contenido de la instrucción»
  6. Incorporación de nuevas entidades financieras
  7. Origen Administración y Monitoreo de créditos,
  8. Traspaso de cartera a recuperación extrajudicial o administrativa,
- Capacitación del personal usuario del Sistema. Consiste en la conducción de un taller práctico de hasta 8 horas para capacitar al personal de MCP en el uso de la solución desarrollada.
- Instalación de los nuevos requerimientos en un ambiente de pruebas o QA para validación funcional,
- Asistencia en la validación de todas las funcionalidades en el ambiente de QA
- Instalación, seguimiento y ajustes sobre el ambiente productivo.
- Seguimiento en ambiente productivo
- Seguimiento y ajustes sobre el ambiente productivo
- Elaboración y entrega del manual de usuario y manual de instalación de la solución desarrollada.

# HACIENDA

## 5. Nombre y contacto de los posibles proveedores

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 28 del Reglamento de Ca Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se adjunta el documento denominado "Resultado de la consulta a Compranet para la Investigación de Mercado", determinandose con la informacon obtenida lo sigutente:

## 6. CompraNet

En ta búsqueda realizada en CompraNet se encontró lo siguiente:

- Siete (7) expedientes relacionados con la materia de esta investigación de mercado,
- El tipo de contratación de dichos expedientes fue por Adjudicación Directa
- La unidad compradora de los servicios fue SHF y BANSEFI-DEPECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Ejército Nacional 180, Col. Azules, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C. P. 0550

Tel: 55 5263 4500 www.gob.mx/shf



SOCIEDAD  
FEDEÑAL

Los servicios contratados están relacionados con Sistema Fiduciario PROTAUST

Conjuntamente a la realización de dichas consultas, se procedió a solicitar la cotización de los servicios requeridos por SHF al proveedor Solustrust, S.A. de C.V. quien es titular de derechos de autor del programa de cómputo PROTRUST Es la persona o morat que puede prestar los servicios que SHF requierei

## CompraNet

<u>roveedor</u>	<u>Contacto</u>
Solustrust S.A* de C.V* 304, Piso Colonia Iornas, Ciudad de México	Begoña G, Hernández Buergo

13 03

a) Monto estimado o cotizado por cada proveedor consultado (Revisión de información, Calificación de Soluciones, Evaluación Económica).



# HACIENDA

Propuesta Económica de los proveedores: Solustrust S.A. de C.V.

Servicios de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas (33304)

<u>Descripción</u>	<u>Importe</u>
--------------------	----------------

Contratación de (os servicios informáticos de adecuación, nnantefimiento y soporte especializado relativos al 00 Sistema Fiducia rio Protrust para e! soporte de los procesos de la de Control de Pagos y Mesa de Control de No I V A i Crédito para «ociedad Hipotecaria Federal,

Los servicios informáticos mínimos a contratar serán de 1200 horas y urs máximo de 3,000 horas, es decir, serán bajo un esquema variable sin exceder el Importe Máximo que se

SHF podrá solicitar la ejecución de de fos establezca en el Contrato-

5

Muég

SOCIEOAO  
HIPOTECARIA  
FEDERAL

Estmacion del alcance de horas de Servicios:

<u>Descripción del servicio (único)</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Cost por hor</u>	<u>Importe</u>
	<u>Máxima</u> (a)	<u>Minima</u> (b)		<u>Máximo</u> (d•a por c)
Servicios infermótgcos para soporte tecnico especia{izado para la adecuación, mantenttrgentot E,oporte especiaízado y consttuccion de funcionalidades nuevas no incluidas actualmente en la plataforma PROTPUST, sobre que impkintó el Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema cié Mt?sa de Control de Pagos y Mesa de Contrc:i de Crédito.	3,000 horas	1,200 horas	3124860 MXN	\$3,745t800voo MXN

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

# HACIENDA

Proveedor	propuesta es con <u>parale dentro del estudio</u> (Si/No)
Solutrust S.A, de c,vp	sí Cumple con los requerimientos solicitados por SHF, comprueba las experiencias y los perfiles necesarios para llevar a cabo los servicios requeridos por SHF

## b) Vigencia de la cotización

Proveedor	Vigencia
Solutrust S.A, de C.V.	29 de abril 2022

## c) Mención expresa de que ninguno de los posibles proveedores está condicionando su propuesta,

El proveedor no está condicionando su propuesta,

## d) 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

MagéE



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



**SOCIEDAD**  
**HIPOTECARIA**  
**FEDERAL**

## e) 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 presente investigación de mercado incluyendo la consulta en la herramienta digital COMPRANET de contratos similares a la naturaleza de la contratación, para efectos de realizar una comparación y estimación de costos de los servicios requeridos.

Al respecto, resulta irrelevante para el presente estudio los resultados que arroja la consueña en dicha herramienta respecto de los registros encontrados,

## f) Conclusión.

En virtud de todo lo anteriormente expuesto y, considerando que en el mercado nacional existe solo un proveedor que puede cumplir con los requerimientos de SHF, se opta por realizar un procedimiento de Adjudicación Directa, como excepción a efectuar una Licitación Pública, toda vez que:

# HACIENDA

Solutrust, de CXV9 no utiliza distribuidores o canales autorizados y la prestación o suministro de los servicios señalados se realiza de manera directa,

No existen bienes o servicios alternativos, o sustitutos técnicamente razonables, Por tal motivo, atendiendo el importe estimado de la contratación determinado dentro del presente estudio y dada la documentación entregada por el proveedor de ser el único autorizado para otorgar los servicios a SHF, para esta contratación se considera la viabilidad de realizar un procedimiento de excepción a la licitación pública con base en lo establecido en el Artículo 41 Fracción I de la LAASSP, por lo que se ratifica que es válido considerar la realización una Adjudicación Directa con el fundamento señalado,

Atentamente,

Aprobó

Elaboró

Lic. Adriana Trujillo Dagdug  
Subdirectora de Automatización

Ing. Carlos Alberto Picaño Alcalá  
Subdirector de Gobierno de TI y Soporte de Procesos.

Ciudad de México el 18 de febrero de 2022



SOCIEDAD  
HIPOTECARIA  
FEDERAL

"Contratación de los Servicios de Adecuación, Mantenimiento y Soporte  
Especializado relativos al sistema Fiduciario PROTRUST"

Búsqueda en CompraNet

El día 18 de febrero de 2022, se ingresó al portal de la plataforma CompraNet:

Para la búsqueda se filtró por código, descripción o referencia del expediente que contenga la palabra "Protrust" se obtuvieron los siguientes resultados:

# HACIENDA

La búsqueda con la palabra clave "Protrust<sup>i</sup>\* arrojo 7 expedientes relacionados con la materia de esta Investigación de mercado.

Comua&

A continuación se muestra la información contenida en dicho expediente:

Expediente: 2327732

Descripción del expediente: Servicios de Soporte y Actualización de Licenciamiento del Sistema Protrust

Tipo de Contratación: Adjudicación Directa LAASSP

Año de publicación: 2021

Nombre de la Unidad Compradora (UC): HF-Subdirección de Recursos Materiales  
#006HK1002

Q22FdhS

MagéE

SOCIEOAO  
HIPOTECARIA  
FEDERAL

# HACIENDA

2. Expediente: 2157441

Descripción del expediente: Servicios de Soporte y Actualización de Licenciamiento dei Sistema Protrust«

Tipo de Contratación: Adjudicación Directa CAASSP,

Año de publicación: 2020

Nombre de la Unidad Compradora (UC): HFSubdirección de Ñecursos Materiales  
SOO€HK1002



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



SOCIEOACJ  
HIPOTECAAIA FEDERAL

Q22FIdP&

3. Expediente: 1943572

Descripción del expediente: Servicios de Renovación del Mantenimiento y Soporte del Licenciamiento Protrust

Tipo de Contratación: Adjudicación Directa LAASSP.

Año de publicacion: 2019

Nombre de la Unidad Compradora (UC): HF-SubdirecciOn de Recursos Materiales \*006HKi002

# HACIENDA

<p>Expediente: 1943572 - Servicios de Renovación del Mantenimiento y Soporte del Licenciamiento PROTUST</p> <p>Referencia del Expediente: ADJUDICACION DIRECTA</p>	
<p>Detalles del Expediente</p> <p>RECURSOS MATERIALES</p>	
<p>Detalles del Expediente</p>	
<p>Código del Expediente</p> <p>1943572</p>	<p>Descripción del Expediente</p> <p>Servicios de renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento PROTUST</p>
<p>Referencia del Expediente</p> <p>ADJUDICACION DIRECTA</p>	<p>Tipo de Expediente</p> <p>01- Adjudicación Directa LAASAP</p>
<p>Categorías del Expediente</p> <p>ACTIVIDADES DE SERVICIOS MATERIALES</p>	
<p>Detalles del Anuncio</p>	
<p>Descripción del Anuncio</p> <p>SERVICIOS DE RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL LICENCIAMIENTO CORRESPONDIENTE AL SISTEMA DE EJECUCIÓN FISCAL EN SOCIEDAD REGULADA FEDERAL (PROTUST)</p>	<p>Notas</p> <p>ADJUDICACION DIRECTA</p>
<p>Tipo de Contratación</p> <p>SERVICIOS</p>	<p>Entidad Federativa</p> <p>Estado de México</p>
<p>Fecha de publicación del anuncio (Extracción, Invitación, Adjudicación, Proyecto de Contratación)</p> <p>14/06/2018 17:24</p>	<p>Plazo de participación e vigencia del anuncio</p> <p>13/06/2018 09:00</p>
<p>Fecha de inicio del Contrato</p>	<p>Situación del Contrato</p>

#### 4. Expediente: 1731317

Descripción del expediente: Servicios de Renovación del Mantenimiento y Soporte del Licenciamiento

Tipo de Contratación: Adjudicación Directa LAASDD.

Año de publicación: 2018

Nombre de la Unidad Compradora (UC): HF•Subdirección de Recursos Materiales

\*OOGHki002



# HACIENDA

SOCIEDAD

5. Expediente: 1419885

Descripción del expediente: Renovación del Mantenimiento y Soporte de! Licenciamiento correspondiente al sistema

Tipo de Contratación: Adjudicación Directa LAASSP,

Año de publicación: 2017

Nombre de la Unidad Compradora (UC): HF-Subdirección de Recursos Materiales #006HK1002



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



Q22F18F&

Magóg

HIPOTECARIA  
FEDERAL

6. Expediente: 1104009

Descripción de! expediente: Servicios de Renovación del Mantenimiento y Soporte del Licenciamiento correspondientea

"Tipo de Contratación: Adjudicación Directa LAASSP,

Año de publicación: 2016

Nombre de la Unidad Compradora (UC): HF-Subdirección de Recursos Materiales #006HK1002

# HACIENDA

# SOCIEDAD

Expediente 1104009 - Servicios de renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente	
Referencia del Expediente: ADJUDICACIÓN DIRECTA	
Detalles del Expediente	
Módulo Publicación	
Detalles del Expediente	
Código del Expediente 1104009	Descripción del Expediente Servicios de renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente
Referencia del Expediente ADJUDICACIÓN DIRECTA	Tipo de Expediente 01 Adjudicación Especial LAASDP
Categorías del Expediente 1000 Servicios de consultoría administrativa, jurídica, técnica y tecnológica de la información	
Detalles del Anuncio	
Descripción del Anuncio Servicios de renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente a Sistema de Operación Fiduciaria (PROTRUST)	Referencia Notas Adicionales por Defecto
Tipo de Contratación Servicio	Entidad Federativa Ciudad de México
Fecha de publicación del anuncio (Comercio Exterior / Invitación / Adjudicación / Proyecto de Comercio Exterior) 04/07/2016 17:29	Plazo de participación e vigencia del anuncio 01/06/2016 01:00
Fecha de inicio del Contrato	Duración del Contrato

## 7. Expediente: 717999

Descripción del expediente: Contratación del Sistema Fiduciario PROTRUST

Tipo de Contratación: Adjudicación Directa Nacional Simplificada LAASSP Año de publicación: 2014

Nombre de la Unidad Compradora (OC): BANSEFI.DIAECCIÓN DE ADMINISTRACION





# HACIENDA

## SOCIEDAD

De búsqueda CompraNet se encontró lo siguiente-

Siete expedientes relacionados con la materia de esta investigación de metodos

El tipo de contratación de dichos expedientes fue por Licitación Adjudicación y  
Directa,

Las unidades compradas, de los servicios fueron SHF y DE

- Los servicios contratados están relacionados con PROTPQJST

Con la información obtenida y la conclusión señalada anteriormente, ha dado a lo indicado dentro del artículo 28, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones\* Arrendamientos y Servicios de Sector Público donut? mejica para la debida integración de cje rmercado, es obligatorio ptiTieramente en todos los casos la información que se encuentra disponible ComptoNet,

Conforme lo anterior inv procedê%+d a congruitar ta informacitthri SHF en caso, se procederá a efectuar las solicitudes de cotización para estar en posibilidad de continuar con el proceso de contratación que cote rsoonda de conformtclad con fa normatividad vigente,

Ate ta mi

Ing. Carlos Alberto Picaño Alcalá  
Subdirector de Gobierno de TI

\* I I I I I

I

Σ I I I I I I I I I I

O  
ZO

ZE

# IIIIIIIIII

# INSTRUMENTOS

<b>I</b>
i s /o

Elaboró (16)



Ing. Carlos Alberto Ricaño Alcalá



:OMPRANET  
:OMPRANET-IM