

HACIENDA

SOCIEDAD HIPOTECARIA



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SOCIEDAD HIPOTECARIA
FEDERAL, S.N.C.
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO

RECIBIDO

★ 12 ENE 2023 ★ 01

DIRECCIÓN DE

ADMINISTRACIÓN

Oficio referencia: 2023 01
015 DTI.

de México, a 12 de
enero de 2023.

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

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES
RECIBIDO

★ 12 ENE 2023 ★

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES

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

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

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

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

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



HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL

La vigencia de la presente contratación será por un periodo de doce meses a partir del 01 de febrero de 2023.

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

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

SECRETARÍA HACIENDA Y PÚBLICO

Investigación de mercado.

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

- APESA SOFTWARE, S.C. es la única y legítima titular de los Derechos de Autor del sistema IROS NET.
- APESA SOFTWARE, S.C., no cuenta con representantes, distribuidores ni terceros autorizados, por lo que es la única con la capacidad técnica y legal para llevar a cabo desarrollos, modificaciones, refinaciones y comercialización del sistema en cuestión.

Procedimiento de contratación solicitado:

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

HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL

Motivación del supuesto de excepción.

La motivación para la contratación se basa en la necesidad de mantener en operación el Sistema que soporta la operación de los mercados financieros de la tesorería nacional, internacional, las operaciones derivadas y los medios de liquidación interbancaria, por lo que se hace necesario contar con el soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema IKOS NET en SHF, el cual requiere continuidad en su operación y contar con los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las posibles fallas en el producto, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de la herramienta y las actualizaciones de corrección de errores.

En atención a lo anterior y considerando que se trata de un proveedor que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos, y que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos, se determina necesario adjudicar la contratación de servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema IKOS NET, directamente con el proveedor propuesto para esta contratación,



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Fundamentación legal del supuesto de excepción.

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

HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL

- A) APESA SOFTWARE, S.C. hace constar por escrito que es la única y legítima titular de los Derechos de Autor del sistema IKOS NET.
- B) APESA SOFTWARE, S.C., no cuenta con representantes, distribuidores ni terceros autorizados, por lo que es la única con la capacidad técnica y legal para llevar a cabo desarrollos, modificaciones, refinaciones y comercialización del sistema en cuestión.
- C) Resultando así, ser la adjudicación directa el procedimiento idóneo para obtener los bienes que se requieren, ya que con total eficacia y dentro del marco legal referido, efectivamente se adjudicará al proveedor que cubra los requisitos mínimos solicitados ya que ofrece las mejores condiciones de operación, así como aquellos valores agregados.
- D) Con la adquisición bajo la modalidad de adjudicación directa, se estarían adquiriendo los servicios de una manera transparente e institucional, ya que se adjudicaría el contrato correspondiente sin perjuicio ni prevención y con las mejores condiciones técnicas y económicas, para Sociedad Hipotecaria Federal,

Asimismo, se adjunta a la presente solicitud, copia de la documentación que acredita fehacientemente la titularidad de la patente o los derechos que dan lugar a la contratación solicitada.

Monto de la contratación:

El monto de la contratación es de: **\$7,444,800.00** (Siete millones cuatrocientos cuarenta y cuatro mil ochocientos pesos 00/100 M.N.) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.

Forma de pago propuesta:

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

SECRETARÍA DE HACIENDA Y

CRÉDITO PÚBLICO

Penas Convencionales:

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

Asimismo, por el incumplimiento en los tiempos de atención establecidos en el Anexo Técnico en su numeral 9 Niveles de Servicio, serán los siguientes: \$34,000.00 pesos, por cada hora de retraso en la atención de incidentes de Prioridad 1; \$17,000.00 pesos, por cada hora de retraso en la atención de incidentes de Prioridad 2 y \$8,500.00 pesos, por cada hora de retraso en la atención de incidentes de Prioridad 3.

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

La contratación que se solicita se realizará con APESA SOFTWARE, Sec.

- 1) Nombre o denominación social: APESA SOFTWARE, S.C.2)
- 2) Domicilio fiscal: Baltimore No. 108
Col. Nochebuena, Del.
Benito Juárez
Ciudad de México, 03720
- 3) Teléfono: (555598-0337)
- 4) Correo electrónico del contacto: jgarmilla@apesa.com.mx
- 5) Representante legal: Jaime Garmilla Herrera

Acreditamiento de los criterios en que se funda la excepción.

El dictamen de excepción a la licitación pública se fundamenta en los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y

HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL

honradez y transparencia que establece el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público conforme a lo siguiente:

SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y CRÉDITO
PÚBLICO

Economía

En virtud de que no existe otra empresa que pueda ofrecer la contratación de servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema [KOS NET, no resulta procedente realizar una licitación pública, ya que generaría costos administrativos adicionales injustificados.

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

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

i
i

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

HACIENDA

HIPOTECARIA

SOCIEDAD

FEDERAL

Eficiencia

La contratación de servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema IKOS NET, se realizará con estricto apego a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y **Servicios del Sector Público**; por lo que con el cumplimiento de lo establecido en la Ley anteriormente citada y a la información contenida en este dictamen, se puede afirmar que con esta contratación, SHF estará en posibilidad de soportar las funciones y operaciones de negocio, basadas en este sistema de forma satisfactoria, lo que se traduce en el desarrollo eficiente de funciones sustantivas del personal.

Imparcialidad y Honradez

La selección del procedimiento de contratación se realizó con estricto apego a las disposiciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y en la Ley General de Responsabilidades Administrativas. Asimismo, después de

SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y
CRÉDITO PÚBLICO

haber realizado un análisis minucioso de las las distintas alternativas existentes en el mercado, se determinó que el procedimiento de contratación que se solicita es la única opción disponible para la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., por lo que se ha dado un cabal cumplimiento a los criterios de imparcialidad y honradez en la selección del procedimiento de contratación.

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

Transparencia

HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL

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

Asimismo, se ratifica que lo que se busca motivar con la presente solicitud de excepción a la Licitación Pública, es que se tenga la posibilidad de contratar el servicio en comento mediante la adjudicación directa, con las mejores condiciones económicas y de eficiencia para SHF, ya que prevalece el interés público, en tanto que la adjudicación propuesta se efectúa sin perjuicio ni prevención alguna, con la más absoluta transparencia en el presente caso.

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

PÚBLICO

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO

\$7,444,800.00 M.N.

PARTIDA 32701

(Patentes, Derechos de Autor, Regalías y Otros)

8

HACIENDA

HIPOTECARIA

SOCIEDAD

FEDERAL



Vo.Bo. Suficiencia Presupuestal.

No adeudo de contribuciones fiscales.

De conformidad con las disposiciones en materia fiscal, adjunto a la presente solicitud, la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales con el que se comprueba que se realizó la solicitud de opinión prevista en la regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable para el 2021 (o aquella que en el futuro la sustituya), y con el que se acredita que el proveedor propuesto no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo.

De igual manera, con finalidad de dar cumplimiento al Acuerdo ACDO.SA1.HCT,101214/281.P.D1R y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social; publicados el 23 de diciembre de 2014 y 27 de febrero de 2015, se adjunta la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, en sentido positivo y vigente.

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

SECAETAPú\ OE Y F opa.tco

9

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

- I El domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello; será en Av, Ejército Nacional No. 180 70, Piso, Col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11590, en la Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00 horas.
- II. Condiciones específicas de entrega del servicio;
Las solicitudes de soporte y/o mantenimiento deberán efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en el punto "Niveles de Servicio" del Anexo "A".
- III. El servidor público facultado para recibir los servicios, quien será el responsable de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de los servicios, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos; será el Subdirector de Ingeniería de Sistemas.
- IV, El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega de los bienes muebles o la prestación del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento. Posteriormente a los servicios de soporte técnico o actualización, personal de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas revisará el correcto funcionamiento de los servicios, en un periodo que no podrá exceder diez días naturales contados a partir de la prestación de los servicios.
- V. El procedimiento para la devolución o rechazo de los bienes muebles o para determinar los incumplimientos en la prestación de los servicios, lo cual solamente procederá por causas previstas en el contrato respectivo. En caso de incumplimiento, el servidor público facultado para recibir los servicios dará aviso al proveedor y a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en el caso de que se deban aplicar penas.

Garantías

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

Así mismo, se precisa que el costo que se genere por la emisión de las garantías que en su caso se soliciten, correrá por cuenta del proveedor adjudicado.



Incumplimiento

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

FACTURAS (Comprobantes Fiscales Digitales por Internet)

1. Se deberán emitir los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI o como en el futuro la legislación fiscal de México le designe a los comprobantes fiscales), que de conformidad con las disposiciones fiscales se requieran para comprobar los gastos y pagos realizados, los cuales deberán remitirse en archivos electrónicos XML y PDF (representación impresa) a las siguientes direcciones de correo electrónico: cfdash@shf.gob.mx y jarciniega@shf.gob.mx
11. El servidor público facultado para validar que los documentos que presente el proveedor para su pago cumplan con los requisitos de aceptación del servicio de soporte técnico y

HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL

actualización de licenciamiento, será el Subdirector de Ingeniería de Sistemas.

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

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

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

SECRETARÍA

V CRÉDITO

PÚBLICO

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

Atentamente

12

HACIENDA

HIPOTECARIA

SOCIEDAD

FEDERAL

Ing. Gre



Gregorio Linares Urenda

Tecnología de la Información

Director d

ANEXO A - ANEXO TÉCNICO

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA IKOS NET.

1. ANTECEDENTES.

En el año 2018, Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. realizó la Licitación Pública Nacional Mixta número 06820002-005-2018 a fin de contratar los servicios de licenciamiento de una plataforma tecnológica y los servicios de implementación, para el soporte de los procesos de concertación, liquidación, administración y valuación de las operaciones de Tesorería Nacional, Tesorería Internacional y Operaciones Derivadas.

Como resultado de este proceso, se adjudicó a la empresa APESA Software S.C. para la implementación de la plataforma IKOS NET. Es por esto, que se requiere la contratación de los Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema IKOS NET-

Para seguir atendiendo estas necesidades, en el 2022 SHF renovó el licenciamiento y soporte técnico de la herramienta IKOS NET por un periodo de 12 meses a partir del 01 de febrero de 2022 y hasta el 31 de enero de 2023, por un monto de \$6,768,000.00 (Seis millones setecientos sesenta y ocho mil pesos 00/100) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

Asegurar la continuidad del servicio de la plataforma tecnológica IKOS NET que soporta la operación de los mercados financieros de la tesorería nacional, internacional, las operaciones derivadas y los medios de liquidación interbancaria de Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), así como garantizar el cumplimiento de la normatividad establecida por autoridades del ramo.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS,

Contratar los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las posibles fallas en el producto IKOS NET de SHF, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de la herramienta y las actualizaciones de corrección de errores por un periodo de doce meses a partir del 01 de febrero de 2023,

4. REQUERIMIENTOS.

Realizar la contratación de lo siguiente:

Componente I Descripción	Número de licencias
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA IKOS NET E IKOS CASH NET por un periodo de doce meses	1

EL PRESTADOR DE SERVICIOS será responsable del soporte técnico, así como de los servicios y componentes relacionados para su adecuada operación:

Las actualizaciones y nuevas versiones incluyen las adecuaciones necesarias para atender cambios regulatorios que sean de observancia obligatoria para todo el mercado. Para la prestación de este servicio, se consideran como autoridades a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y el Banco de México.

Base de Datos

Incluye el mantenimiento a índices y store procedures para asegurar el adecuado desempeño de la base de datos, así como la actualización de tablas y campos para la incorporación de nuevas funcionalidades o módulos del sistema.

Interfaces

El alcance cubre el servicio de mantenimiento para asegurar el correcto funcionamiento de las interfaces de comunicación con otros sistemas de la Institución en los términos que fueron diseñadas y desarrolladas durante el proceso de implantación.

- Soporte de la aplicación sobre todas las funcionalidades actualmente disponibles.
- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados.
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos.
- Soporte técnico correctivo de anomalías de origen del software.
- Soporte Técnico a la aplicación por medio del Help Desk del Proveedor en un horario de 9:00 a 19:00 horas en días hábiles bancarios.

5. ENTREGABLES.

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

- Esquema de Soporte Técnico y Mantenimiento de Licencia, y soporte de Funcionalidad de Software IKOS NET e IKOS CASH NET.

Deberá tener una vigencia de doce meses a partir del 1^o de febrero de 2023

xo A Ar;exo Técnico;0F

6 RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

La empresa que proporcione el servicio deberá:

- Proporcionar los servicios necesarios para cumplir con lo establecido en el punto "4. REQUERIMIENTOS", a entera satisfacción de SHF.
- Aprobar los roles definidos por SHF en el punto "7. ROLES DEFINIDOS".
- Atender los ajustes necesarios de los servicios, entregables y/o documentación, de acuerdo a las observaciones que formulen los participantes de los roles definidos por SHF.
- Firmar la CARTA DE ACEPTACIÓN TÉCNICA, conjuntamente con los participantes de los roles definidos por SHF.

7 ROLES DEFINIDOS.

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

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

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

- Validar y aprobar la instalación de las licencias en los ambientes señalados por SHF.

7.2 El titular de la Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos

- Validar y aprobar la correcta funcionalidad de los sistemas en los ambientes señalados por SHF.

7.3 Personal de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables aprobados por el Enlace de Sistemas de SHF. o Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales.

Anexo A - Anexo "f" ócnice a cn

7.4 Enlace Funcional Administrativo del proveedor, responsable de:

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

8 FORMA DE PAGO

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

9 NIVELES DE SERVICIO.

9.1 Tiempos de respuesta ante incidencias.

Se define como incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software de alguna aplicación desarrollada o adecuada por el Proveedor, implantada en el AMBIENTE DE PRODUCCIÓN de SHF, que afecte de alguna

manera su correcta operación, impactando el servicio que ésta brinda a las áreas usuarias interesadas.

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

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

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

nexo A - Anexo Técnico.

TABLA DE SEVERIDAD

Nivel de Prioridad.	Descripción.	Tiempo de atención.	Esquema de gestión
Prioridad 1	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema e impidan la normal ejecución de una parte o todo el sistema.	<u>Atención:</u> Máximo de 4 horas. Laborales. <u>Solución:</u> El tiempo de solución se acordará para cada caso. Puede definirse una solución temporal, sin que ello establezca un cierre de la incidencia.	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios. – No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que se incumpla con los tiempos de atención, se aplicará la penalización por cada hora de incumplimiento a los tiempos establecidos según se describe en la tabla de penalización por hora de incumplimiento"

<p>Prioridad 2</p>	<p>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.</p>	<p><u>Atención:</u> Máximo de 16 horas. Laborales.</p> <p><u>Solución:</u> El tiempo de solución se acordará para cada caso.</p>	<p>Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios. -No habrá pago de las horas incurridas.</p> <p>En caso de que se incumpla con los tiempos de atención, se aplicará la penalización por cada hora de incumplimiento a los tiempos establecidos según se describe en la tabla de "penalización por hora de incumplimiento"</p>
<p>Prioridad 3</p>	<p>Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que no impidan el normal desempeño del mismo, pero que constituyen mejoras al desempeño de los mismos sistemas.</p>	<p><u>Atención:</u> Máximo de 40 horas laborales.</p> <p><u>Solución:</u> El tiempo de solución se acordará para cada caso.</p>	<p>Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios. - No habrá pago de las horas incurridas.</p> <p>En caso de que se incumpla con los tiempos de atención, se aplicará la penalización por cada hora de incumplimiento a los tiempos establecidos según se describe en la tabla de "penalización por hora de incumplimiento"</p>

XO A -Anexo Técnico

El incumplimiento con los tiempos de atención se penalizará de conformidad con la siguiente tabla.

Penalización por hora de incumplimiento		
Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3
\$34,000.00 pesos	\$17,000.00 pesos	\$8,500.00 pesos

Las incidencias que pudieran presentarse deberán ser atendidas de manera paralela, por lo que el proveedor deberá asignar los recursos necesarios para cumplir los niveles de servicio de cada incidencia.

En caso de que las incidencias de prioridad 2 y 3 no puedan ser atendidas de esta forma, el proveedor deberá justificar a SHF las razones de esta restricción, quedando en SHF la opción de aceptar o rechazar la atención de las incidencias en línea y determinar (en su caso), qué incidencias se seguirán atendiendo y qué incidencias se colocarán es espera.

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

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

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

10 GARANTÍAS.

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

Así mismo, se precisa que el costo que se genere por la emisión de las garantías que en su caso se soliciten, correrá por cuenta del proveedor adjudicado.

Anexo A - Anexo Técnico.

11 PENAS CONVENCIONALES.

El importe de la pena convencional, por regla general será, por cada día natural de retraso, de 1 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 1.5

al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente por los días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento del contrato.

Atentamente.



Julio César Arciniega Santos
Subdirector de Ingeniería de Sistemas

HACIENDA
HIPOTECARIA

SOCIEDAD

FEDERAL

INVESTIGACIÓN DE MERCADO.

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y
ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL
SISTEMA [KOS NET.

Diciembre 2022

Ejército Nacional 160, Col. Azules, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C. P. 11590

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

