

HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Referencia: 2023 01 016 DTI.

Fecha, a 12 de enero de 2023.

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

RECIBIDO

Oficio refer

★ 12 ENE 2023 ★

Ciudad de México

DIRECCIÓN DE  
ADMINISTRACIÓN

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

71 FRACCIÓN I)  
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.  
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO  
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 Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema NCLOSE ONE, por lo que le solicito su apoyo para llevar a cabo su formalización de acuerdo con lo siguiente:

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

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

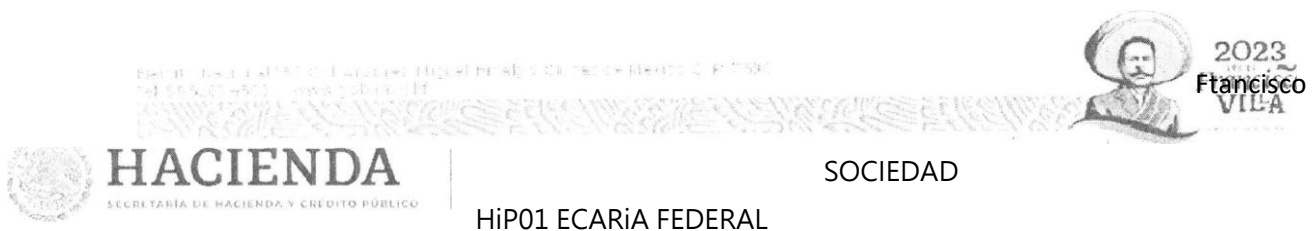
# HACIENDA

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

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 puntó NIVELES DE SERVICIO del Anexo "A" adjunto a esta solicitud,



## Investigación de mercado.

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

- MAPPASYSTEMS, S. A. de C.V. posee la venta y distribución exclusiva en el territorio mexicano y en el extranjero del programa de cómputo NCLOSE ONE.
- No existe ninguna persona física o moral con la capacidad técnica o legal para la prestación del servicio de soporte técnico y actualización del Sistema de

Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en Sociedad Hipotecaria Federal..

**Procedimiento de contratación solicitado:**

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

**Motivación del supuesto de excepción.**

La motivación para la contratación se basa en la necesidad de mantener en operación el Sistema de Auditoria para la Gestión y Control de Créditos y Garantías (NCL)SE ONE), por lo que se hace necesario contar con el soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema NCLOSE ONE 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 error s.





## HACIENDA

En atención a los motivos anteriores, 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 NCLOSE ONE, directamente con el proveedor propuesto para esta contratación.

Fundamentación legal del supuesto de excepción.

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

- A) MAPPASYSTEMS, S. A. de C.V., posee la venta y distribución en el territorio mexicano y en el extranjero del programa de cómputo NCLOSE ONE, con lo que se comprueba que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos.
- B) No existe otra persona física o moral con la capacidad técnica o legal para la prestación del servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento del Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE requerido por Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).
- 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.

SEDE: CALLE 15, 17140000 FEDERAL HIPOTECARIA DE CALI COLOMBIA C.R. 1599  
TEL: 01 (57) 313 45 00 00 www.sohif.com



2023  
Vmtcisco

**Monto de la contratación:**

El monto de la contratación es de: \$4,341,000.00 (Cuatro millones trescientos cuarenta y un mil 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.

**Penas Convencionales:**

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

Asimismo, en relación con las incidencias de nivel 1 contenidas en la Tabla de Severidad del numeral 8 "Niveles de Servicio", del Anexo Técnico en caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación oportuna de "LOS SERVICIOS" el importe de la

pena convencional será de 1 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las primeras 6 horas contadas a partir del vencimiento del plazo establecido; de 1.5 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las siguientes 6 horas; y de 2 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las horas subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento del contrato.



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

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

- 1) Nombre o denominación social: MAPPASYSTEMS, S. A. de C.V.
  - 2) RFC: MAP-080102-7Y3
  - 2) Domicilio fiscal: Boulevard Navarrete # 369 -8  
Colonia Santa Fe.  
Hermosillo, Sonora, México. C.P.  
83249
  - 3) Teléfono: (662) 262 11 00
  - 4) Correo electrónico del contacto: [luis.peralta@mappas.com](mailto:luis.peralta@mappas.com)
  - 5) Representante legal: Luis Anibal Peralta Cervantes
- Acreditamiento de los criterios en que se funda la excepción.



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

## Economía

En virtud de que no existe otra empresa que pueda ofrecer la contratación de servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema NCLOSE ONE, 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 NCLOSE ONE, 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 u cambio.





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.

licencia

La contratación de servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema NCL( )SE ONE, 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 haber realizado un análisis minucioso de las distintas alternativas existentes en el mercado, se determinó que el procedimiento de contratación que se solicita es la 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

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.

**\$ 4,341,000.00 M.N.**

PARTIDA 32701

(Patentes, Derechos de Autor, Regalías y Otros)



Suficiencia Presupuestal.

DEPARTAMENTO DE FISCALÍA DEL INSTITUTO FEDERAL DE CALIFICACIÓN DE CREDITOS S.C. P. 7590  
TEL: 55 5322 4850 - WWW.FICREDITO.FI



2022  
Francisco  
VELIA



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

HIPOTECARIA FEDERAL

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 la finalidad de dar cumplimiento al Acuerdo ACDO,SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Unico, 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.

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:

- 1 El domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello; será en Av. Ejército Nacional No. 180 70. Piso, Col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11590, en la Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00 horas.
11. Condiciones específicas de entrega del servicio;  
Las solicitudes de soporte y/o mantenimiento deberán efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en el punto "Niveles de Servicio" del Anexo "A".
- 111, El servidor público facultado para recibir los servicios, quien será el responsable de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de los servicios, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos; será el Subdirector de Ingeniería de Sistemas,



- IV. El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega de los bienes muebles o la prestación del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción. I de este lineamiento, Posteriormente a los servicios de 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 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.

### 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 [Vcfds11LQshf-gLmx](mailto:Vcfds11LQshf-gLmx) y [jarciniega@shf.gob.mx](mailto:jarciniega@shf.gob.mx)

II. 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 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 administrativas de SHF, de acuerdo al Inciso IX de dicho lineamiento.





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

Atentamente

Ing. **Gregorio Linares Urregorio** Linares Urenda  
Director de Tecnologías de la Información

Impreso en Chile por la Imprenta Nacional, S.A. - Dirección: Miguel Alemán, Casilla 100, Santiago, Chile. P. 7500.  
Tel: 7842 0000 - Fax: 7842 0001



2029

Fra Wisco

NOUE PARTI SA	4000		1		
5000					



01/10/2023

10/10/2023

01/10/2023  
ON

01/10/2023

01/10/2023  
ON

01/10/2023

01/10/2023



FOI CONJUNCTION / AIDEI

FOI CONJUNCTION / AIDEI

FOI CONJUNCTION / AIDEI

FOI CONJUNCTION / AIDEI

FOI CONJUNCTION / AIDEI



## ANEXO A - ANEXO TÉCNICO

### CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA NCLOSE ONE.

#### 1. ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (SHF), mediante el otorgamiento de créditos y garantías destinadas a la construcción de viviendas en México promueve la oferta principalmente de vivienda de interés social y medio. El entorno en el cual lleva a cabo sus actividades evoluciona continuamente. Los requerimientos provenientes de la necesidad de actualizar estrategias, procesos operativos, instituciones y empresas participantes, así como la adaptación a la evolución de las variables relevantes, internas y externas, son una constante en la vida de la institución.

Actualmente los sistemas utilizados por SHF contienen información valiosa acerca del comportamiento de los créditos a la construcción otorgados por la institución, incluyendo la herramienta que permite extraer la información a través de tableros de control que presentan concentrados de datos e indicadores relevantes de la gestión y operación de líneas de crédito, proyectos y garantías. Derivado de los objetivos institucionales de SHF de participar activamente en diferentes esquemas de financiamiento a la construcción, principalmente en el reciente esquema donde SHF participa como comisionista administrando directamente los créditos puente, el volumen de operación y control ha aumentado considerablemente ocasionando un incremento sustancial en las actividades dentro de SHF.

Dentro de dichas funciones, como actividades principales se encuentran el control, recepción y revisión de información, análisis de las empresas desarrolladoras, análisis y determinación de viabilidad de proyectos habitacionales de dichas empresas, así como supervisión y monitoreo tanto de los créditos puente, como de la información financiera de las empresas desarrolladoras. Para las tareas de supervisión y monitoreo mencionadas, es

necesario realizar visitas periódicas a los conjuntos habitacionales para verificar la correcta utilización de los recursos financieros en la construcción de viviendas, y validar los reportes realizados por el desarrollador, por lo que dicho mecanismo se ha reforzado con una herramienta que permite a SHF tener más certeza en la carga de avances de obra de cada una de las viviendas.

Para realizar dichas funciones, el sistema permite la geolocalización de las viviendas de un proyecto, de tal manera que se pueda conocer el avance de obra más reciente, facilitando el trabajo de los involucrados en el proceso y permitiendo un mejor control de la calidad de nuestras garantías Adicional a los análisis anteriores, hay diferentes variables de comportamiento en los proyectos que es importante monitorear, ya que podrían indicar un posible riesgo en el repago de un crédito. Por lo mismo, se requiere la generación de alertas preventivas para identificar de una manera más ágil y sencilla, los proyectos en los cuales se deba concentrar el análisis, y en su caso, poder tomar las medidas respectivas,

Para seguir atendiendo estas necesidades, en el 2022 SHF renovó el licenciamiento y soporte técnico de la herramienta NCLOSE ONE 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 \$4,019,600.00 (Cuatro millones seiscientos mil pesos 00/100) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.

## 2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

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 Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de la herramienta y las actualizaciones de corrección de errores.

Con el servicio de soporte técnico contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a la operación

## 3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.



Contratación de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema NCLOSE ONE, por un periodo de doce meses a partir del 01 de febrero de 2023.

#### 4. REQUERIMIENTOS.

La contratación de los servicios incluye lo siguiente:

A. Soporte técnico y actualización del licenciamiento correspondiente al Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Garantía del buen funcionamiento de la herramienta por anomalías de origen del software, donde se brinde el soporte técnico correctivo para dichas anomalías.
- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9 a 19 horas de lunes a viernes.
- El soporte técnico deberá ser brindado por medio de correo electrónico y/o vía telefónica.
- Apoyo técnico y especializado sobre funcionalidad del software.

B. La vigencia de la presente renovación será por doce meses a partir del 01 de febrero de 2023.

#### 5. ENTREGABLES.

Entregable	Fecha de entrega
1. Licencias del software NCLOSE ONE de SHF listado en el punto 3, que cubra la vigencia del contrato.	A más tardar 10 días naturales a partir de la firma del contrato.
2. Póliza de mantenimiento y soporte técnico por la vigencia del contrato.	A más tardar 10 días naturales a partir de la firma del contrato.
3. Nuevas versiones del software listado en el punto 3	Cuando sean anunciadas y liberadas de manera general para todos sus clientes,

	durante la vigencia del contrato y previa coordinación de la actividad con SHF.
--	---

## 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 SHE
- 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.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 SHE
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales.

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

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

## 8. NIVELES DE SERVICIO.

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

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

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre SHF, el Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse en un horario de 9:00 a 19:00 Horas.

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

La prioridad de atención de las incidencias será determinada en virtud de la severidad que tengan en la operación de SHF, según sea definida por SHF con base en la siguiente tabla:

**TABLA DE SEVERIDAD**

Severidad 1 (Alta) Errores Operativos	Severidad 2 (Media) Errores del Aplicativo Cliente lo Front End	Severidad 3 (Baja) Generación Reportes Información Inválida
Riesgo de Negocio o Financiero		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un muy serio problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un mínimo problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona a El Cliente ningún problema de negocio, financiero o regulatorio.
Operación		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una parte de su	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una
Severidad 1 (Alta) Errores Operativos	Severidad 2 (Media)	Severidad 3 (Baja) Generación Reportes

	Errores del Aplicativo Cliente /o Front End	Información Inválida
no puede desarrollar un proceso crítico.	la capacidad de realizar la mayor parte de las tareas.	trabajo, no afectando la operación diaria del área.
Debido a una falla o deficiencia los procesos desarrollados por el Software no pueden ser ejecutados de ninguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.	Debido a una falla o deficiencia, los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de alguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita, pero no es eficiente.	Debido a una falla o deficiencia. Los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.
Número de clientes afectados		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número considerable de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número pequeño de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en Software no ocasiona o impide a El Cliente realizar sus operaciones.

Tiempo máximo en el que el Proveedor deberá atender la incidencia		
2 horas	1 día	7 días
Tiempo de Resolución por parte del Proveedor		
6 horas	4 días	30 días

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), que incidencias se seguirán atendiendo y que incidencias se colocarán en 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 auditoría para la gestión y control de créditos y garantías (NCLOSE ONE).

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.

## 9. PERFIL DEL PROVEEDOR.

La empresa que proporcione el servicio deberá contar con los requisitos legales para dar mantenimiento y proporcionar soporte técnico al sistema

NCLOSE ONE en territorio mexicano; además deberá contar con presencia nacional.

Adicionalmente, deberá tener experiencia en el sector gobierno, así como en el sector financiero y/o de seguros y con amplios conocimientos y dominio del sistema NCLOSE ONE.

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

## 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 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.

## 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.

Asimismo, en relación con las incidencias de nivel 1 contenidas en la Tabla de Severidad del numera/ 8 "Niveles de Servicio", en caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación oportuna de "LOS SERVICIOS" el importe de la pena convencional será de 1 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las primeras 6 horas contadas a partir del vencimiento del plazo establecido; de 1.5 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las siguientes 6 horas; y de 2 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las horas subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento del contrato.

Atentamente.



Julio César Arciniegua Santos

Subdirector de Ingeniería de Sistemas