



Oficio referencia: 2023 02 059 DTI.

☆ 23 FEB 2023 ☆

SUBDIRECCIÓN RECURSOS Y

Ciudad de México, a 23 de febrero de 2023. MATERIALES  
SERVICIOS GENERALES

SOLICITUD DE  
CONTRATACIÓN  
ESPECÍFICA POR ARTÍCULO  
41 FRACCIÓN XX,  
DERIVADO DE UN

CONTRATO MARCO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO



1a Vélez.  
o de  
ciones.

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 Contratación de Servicios y Adquisición de Productos de Licenciamiento MICROSOFT Bajo un Esquema de Suscripción, Actualización y Soporte o Nuevas Licencias al proveedor que a continuación se indica; determinando conveniente realizar un procedimiento de excepción a la licitación pública, por lo dicha contratación se sustenta de conformidad con lo establece en el artículo 71, último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por lo que, el que suscribe dictamina como procedente la no celebración de la licitación pública y el procedimiento de contratación que se autoriza, por lo que 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 bienes o servicios a contratar, deberán cubrir las siguientes especificaciones/datos técnicos y cantidades:

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



HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL

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

A partir del 01 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Las condiciones para la entrega de los bienes y/o prestación de los servicios serán las siguientes:

La entrega de los bienes y/o prestación de los servicios deberá efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en la sección correspondiente del "Anexo Técnico" adjunto a esta solicitud.



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

### Investigación de mercado.

La Investigación de Mercado a que hace referencia la fracción III del artículo 71 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se considera realizada con aquella que llevó a cabo la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) con la participación de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República (CEDN), para determinar la celebración de un Contrato Marco con el proveedor Microsoft México, S. de R.L. de C.V., en apego a lo establecido en el Artículo 14 de dicho Reglamento.

Al adherirse Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. (SHF) al Contrato Marco, se obtienen beneficios y ahorros al establecerse las mejores condiciones para la Administración Pública Federal en cuanto a precios, servicios y calidad, derivados del volumen potencial de las licencias de software a adquirir y los servicios de implementación y soporte técnico a contratar, verificados por la propia SHCP previo a la celebración de dicho Contrato Marco.

### Procedimiento de contratación solicitado.

Adjudicación directa con fundamento en lo dispuesto en los Artículos 26 fracción III, 40 y 41, fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) bajo la modalidad de contrato abierto, así como en lo dispuesto en el artículo 47 de la misma Ley.

### Motivación del supuesto de excepción.

La Dirección de Tecnologías de la Información, tiene como una de sus funciones principales satisfacer las necesidades tecnológicas del negocio, así como garantizar la operación de los sistemas informáticos de SHF, mediante la actualización, mantenimiento y mejora de la plataforma tecnológica de la Institución.

Hoy en día una parte importante de esta plataforma se encuentra soportada por productos de la compañía Microsoft, tanto en el ámbito de los servidores como en el de los equipos personales.

Los principales programas de cómputo para servidores con los que se cuenta actualmente son:

- Windows Server - Como sistema operativo de servidores
- SQL Server - Como bases de datos de aplicaciones
- Exchange Server - Como aplicación de correo electrónico
- SharePoint - Como aplicación para portales
- Dynamics - Como sistema de administración de recursos empresariales



Los principales programas de cómputo para equipos personales con los que se cuenta actualmente son:

- Windows - Como sistema operativo de computadoras personales ° Office - Como aplicación de oficina y colaboración (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, Sharepoint, Onedrive)
- Visio - Como aplicación de diseño, diagramación y modelado • Project - Como aplicación de gestión de proyectos e Visual Studio - Como aplicación para el desarrollo de sistemas

Las licencias de estos programas han sido adquiridas bajo el contrato de licenciamiento Microsoft "ENTERPRISE" en 2008 y en sus posteriores renovaciones en los años 2012, 2015, 2018, 2021 y 2022.

La motivación para la contratación se basa en la necesidad de contar con los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las fallas en los productos MICROSOFT, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de las herramientas y las actualizaciones de corrección de errores.

HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL

Con el servicio de actualización contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a las operaciones de SHF.

En este contexto y tomando en consideración que es necesario atender las necesidades de SHF en cuanto a requerimientos del Servicio y Adquisición de Productos de Licenciamiento MICROSOFT Bajo un Esquema de Suscripción, Actualización y Soporte o Nuevas Licencias, se prevé necesaria la realización de la contratación.

Fundamentación legal del supuesto de excepción.

De conformidad con los Artículos 26, fracción III, 40, 41 fracción XX y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71 y 85 de su Reglamento, así como a lo establecido en las cláusulas Sexta y Séptima del Contrato Marco correspondiente, 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 Coordinación de Estrategia Digital de la Oficina de la Presidencia y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público previo a la celebración del Contrato Marco correspondiente, se obtienen beneficios y ahorros al establecerse las mejores condiciones para la Administración Pública Federal en cuanto a precios, servicios y calidad.



**Monto estimado de la contratación:**

El monto máximo de la contratación es de \$1,749,417.10 USD ( Un millón setecientos cuarenta y nueve mil cuatrocientos diecisiete dólares de los Estados Unidos de América 10/100 USD) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).

**Forma de pago propuesta:**

El pago se realizará en dólares de los Estados Unidos de América contra entrega de los servicios a entera satisfacción de SHF, en un plazo no mayor de 20 días naturales contados a partir de la fecha en que se haya recibido el entregable y presentando la factura respectiva debidamente requisitada, de la siguiente forma:

- a. Licenciamiento: en una sola exhibición por la cantidad de \$294,492.10 USD (Doscientos noventa y cuatro mil cuatrocientos noventa y dos dólares de los Estados Unidos de América 10/100 USD) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- b. Soporte Premier: en una sola exhibición por la cantidad de \$577,425.00 USD (Quinientos setenta y siete mil cuatrocientos veinticinco dólares de los Estados Unidos de América 00/100 USD) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- c. Soporte Proactivo de acuerdo a lo establecido en el Anexo respectivo, por la cantidad de \$877,500.00 USD (Ochocientos setenta y siete mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América 00/100 USD) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).

**Penas Convencionales:**

Las penas convencionales están establecidas en la sección correspondiente del Anexo Técnico que se adjunta.

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

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

- Datos generales que se requieren:
- 1) Nombre o denominación social: 2)
  - 3) Teléfono:
  - 4) Representante legal:



Domicilio:

MICROSOFT MÉXICO, S. de R.L. de C.V.

# HACIENDA

## HIPOTECARIA

Avenida Vasco de Quiroga, número 3200, piso 7, Colonia Santa Fe, Demarcación Territorial Álvaro

OC RACILNOA c ÉtOltó púe L/co

SECRETARÍA

## SOCIEDAD

### FEDERAL

Obregón, Código Postal 01210, Ciudad de México.  
425 882 8080

Santiago Peraza Mues y/o Alejandro Martínez Ramos

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

Gran parte de las operaciones que realizan las áreas de negocio relativas a la generación de créditos hipotecarios, se realizan en la plataforma conformada por los productos de MICROSOFT. Hacer un cambio para reemplazar la plataforma tendría un costo muy elevado porque sería necesario adquirir licencias nuevas, consultoría, desarrollo, mantenimiento y soporte técnico. Además, el tiempo que requeriría la migración de estas plataformas a otras, sería muy prolongado.

Por otra parte, en caso de que se presente una falla que impida continuar las operaciones, podría darse el escenario en el que fuera necesario contar con el soporte especializado, el cual tendría un costo mayor al que se logra con esta contratación.

Adicionalmente, dado que no existe otra empresa que pueda prestar los servicios, no resulta procedente realizar una licitación pública, ya que generaría costos administrativos adicionales injustificados.

### Eficacia

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

### Eficiencia

# HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL

La Contratación de Servicios y Adquisición de Productos de Licenciamiento MICROSOFT bajo un Esquema de Suscripción, Actualización y Soporte o Nuevas Licencias, 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, se puede afirmar que con esta contratación SHF estará en posibilidad de soportar las funciones y operaciones de negocio, basadas en la plataforma de software MICROSOFT de forma satisfactoria, lo que se traduce en el desarrollo eficiente de las funciones sustantivas de la Institución.



## Imparcialidad y Honradez

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

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

## Transparencia

El criterio de transparencia se acredita fehacientemente, mediante la investigación de mercado y el flujo de información que en todo momento fue accesible, clara, oportuna, completa y verificable, 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, 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.

HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL

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, se ha determinado que el precio señalado para la presente contratación, se encuentra dentro de los rangos razonables del 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.





**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

HIPOTECARIA

SOCIEDAD

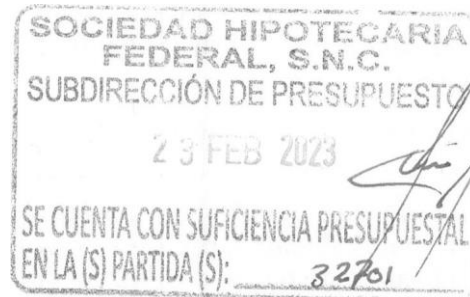
FEDERAL

**\$ 1,749,417.10 USD**

(Monto en M.N. \$43,735,427.50 T.C. 25.00 pesos mexicanos)

**Partida 32701**

(Patentes, Derechos de Autor, Regalías y Otros)



---

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

Asimismo, se adjunta la 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 enteras 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, C.P. 11590, Alcaldía Miguel Hidalgo en la Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 19:00 horas.
11. Condiciones específicas de entrega del servicio:  
Las solicitudes de mantenimiento y/o soporte técnico deberán efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en el "Anexo Técnico" correspondiente.
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. Los servicios serán validados por personal de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas, revisando el correcto funcionamiento de los mismos, en un periodo que no podrá exceder diez días naturales contados a partir del inicio 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 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.

### Incumplimiento

El incumplimiento en la prestación de los servicios, será comunicado al proveedor a más tardar el día hábil siguiente 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: [cfidsh@shf.gob.mx](mailto:cfidsh@shf.gob.mx) y [jarciniaga@shf.gob.mx](mailto:jarciniaga@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 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 a 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

HACIENDA

SOCIEDAD

HIPOTECARIA

FEDERAL

Disciplina Presupuestaria en el Ejercicio del Gasto Público, así como para la Modernización de la Administración Pública Federal, se solicita que se determine si la contratación de los servicios motivo de la presente solicitud será consolidada. Sin detrimento de lo anterior, esta contratación se considera consolidada entre las unidades administrativas de SHF, de acuerdo al Inciso I de d c lineamiento.

HACIENDA

HIPOTECARIA

SOCIEDAD

FEDERAL

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO



Con base en lo anterior, se informa que dicha contratación es indispensable para la realización de las actividades de SHF, por lo que se solicita nuevamente su apoyo para llevar a cabo el procedimiento de contratación respectivo.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gregorio Linares Urenda', written in a cursive style.

Ing. **Gregorio Linares Urenda**  
Director UTecnologías de la Información

# ANEXO TÉCNICO

## Contratación de Servicios y Adquisición de Productos de Licenciamiento MICROSOFT Bajo un Esquema de Suscripción, Actualización y Soporte o Nuevas Licencias para Sociedad

Hipotecaria Federal

Diciembre 2022

### índice

1. Objetivo de la contratación.....	4
2. Alcance.....	4
2.1 Familias de productos.....	4
2.2 Detalle de los productos.....	6
3. Descripción de las partidas.....	7
3.1 Partida 1: Servicio de actualización y soporte o Software Assurance .....	7
3.2 Partida 2: Suscripción para Servicios en línea .....	7
3.3 Partida 4: Adquisición de nuevas licencias en sitio (on-premise) incluyendo Software Assurance .....	7

3.4	Partida 5: Servicios de Soporte para productos Microsoft	7
4.	Forma de adjudicación	7
5.	Requerimientos funcionales	8
6.	Unidad de medida	8
6.1	Licencia	8
6.2	Unidad de servicio	8
6.3	Unidad de servicio en línea (On-Line Services)	8
7.	Condiciones de uso	8
8.	Requerimientos no funcionales	8
9.	Vigencia del contrato	9
10.	Niveles de servicio	9
11.	Términos y condiciones de entrega	9
11.1	Adquisición de nuevas licencias, derechos de uso y actualización y soporte	9
11.2	Servicio de Soporte Proactivo y Soporte Premier	9
12.	Entregables	10
12.1	Adquisición de nuevas licencias, suscripción de derechos de uso y actualización y soporte.	10
12.2	Soporte Proactivo y Soporte Premier	10
13.	Condiciones y forma de pago	11
14.	Penas y deductivas	11
14.1	Penas convencionales	11
14.2	Deductivas	11
	14.2.1 Deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio	11
	14.2.2 Deductivas por incumplimiento en los tiempos de respuesta en Soporte Premier	12
15.	Garantías	13





15.1	Garantía de cumplimiento	13
15.2	Garantía del servicio	13
16.	Confidencialidad	13
17.	Método de evaluación	13
18.	Responsabilidad laboral	13
19.	Cotización	14
20.	Términos y condiciones legales	14
21.	Administrador del contrato	15

## 1. Objetivo de la contratación

Contratación de servicios y adquisición de productos de licenciamiento MICROSOFT bajo los esquemas de actualización y soporte y adquisición de nuevas licencias, mediante contrato abierto, de acuerdo a las necesidades de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo (SHF), el cual quedará determinado en el contrato específico correspondiente.

## 2. Alcance

La contratación de servicios y adquisición de productos de licenciamiento MICROSOFT bajo un esquema de actualización y soporte o adquisición de nuevas licencias, está dirigido a atender las necesidades de productos MICROSOFT de SHF, para darles continuidad operativa desde una perspectiva de ahorro y aprovechamiento óptimo de los recursos del Estado,,

### 2.1 Familias de productos

A continuación, se listan y se describen las familias de productos y servicios a considerar en el presente anexo técnico:

- Microsoft 365: Solución que integra capacidades de seguridad, productividad y colaboración que incluyen Windows Enterprise, Office 365 y Enterprise Mobility & Security.
- Office 365: Solución de productividad, colaboración y comunicaciones en modelo de suscripción que puede incluir también la suite de ofimática también como suscripción.
- Windows Enterprise: Actualización al Sistema Operativo Windows desarrollado por Microsoft que da acceso a las características empresariales, diseñado para adaptarse a las necesidades y preferencias del usuario, así como al equipo en donde se esté ejecutando. Puede operar en modo tableta (optimizado para su uso con pantallas táctiles), y uno optimizado para el ratón y teclado.
- Project: Herramienta de software para administración de proyectos, que permite a los administradores de proyectos el desarrollo de planes, la asignación de recursos a tareas, seguimiento al progreso del proyecto, administración del presupuesto del proyecto y análisis de cargas de trabajo.
- Visio: Herramienta de software que permite el modelado y diseño de diagramas, como diagramas de flujo, diagramas de red, organigramas, planos, diseños de Ingeniería, entre otros, soportando la colaboración de trabajo en equipo.
- Windows Server: Sistema operativo especialmente diseñado para proveer servicios de red a otros sistemas operativos de escritorio, además de optimizar las capacidades del servidor físico, haciéndolo más eficiente y seguro, proporcionando herramientas de administración a entornos de red, así como posibilidades de virtualización.

- SQL Server: Sistema de gestión de bases de datos relacionales. Su principal lenguaje de consultas es Transact-SQL soportando la norma ANSI/ISO estándar Structured Query Language (SQL).
- Exchange: Servidor de correo electrónico capaz de manejar grandes volúmenes de buzones y con capacidades adicionales como manejo de contactos, manejo de salas, altamente integrado con los servicios de colaboración de Microsoft y de terceros.
- SharePoint. Servidor de colaboración que permite a SHF, crear sitios web de acceso interno, establecimiento de flujos de trabajo y flujos de aprobación, librerías compartidas de documentos, imágenes, etc., permite la gestión documental organizada según las necesidades de SHF, y permitiendo el nivel de seguridad de SHF, ingresando por medio de un explorador web.
- Visual Studio: Entorno de desarrollo integrado que puede utilizarse para editar, depurar y compilar código para después publicar una aplicación. Contiene numerosas características que pueden utilizarse según el aspecto de cada desarrollo, incluye compiladores, herramientas de finalización de código, diseñadores gráficos y permite la colaboración en equipo.
- Colaboración: Herramientas que dotan de las capacidades de trabajar en equipo, de manera simultánea y en tiempo real, en entornos de archivos además de garantizar la seguridad en el acceso a la información, se encuentren almacenados en un sitio seguro, identificando los cambios realizados por otros usuarios y la edición en grupo.
- Power Platform: Conjunto de soluciones que permiten generar reportes y tableros de control para visualizar los datos y compartir información con toda SHF, o insertar esta información en sitios web que SHF defina, permitiendo la conexión a orígenes de datos, de diferentes fuentes. Desarrollo de procesos de negocio mediante aplicaciones de bajo código, generación de flujos de trabajo, así como asistentes virtuales para atención ciudadana.
- Seguridad y protección contra amenazas: Plataforma que integra soluciones de seguridad alineadas a los siguientes rubros, administración de identidades y Acceso, Administración de dispositivos y aplicaciones móviles, protección de la información y protección contra amenazas de seguridad avanzadas.
- Soporte Proactivo y soporte Premier: Soporte orientado a los productos y tecnologías de MICROSOFT que se encuentran en operación en los ambientes productivos de SHF

## 2.2 Detalle de los productos

No. DE PARTE	PRODUCTO	CANTIDAD
D86-C)1253	VisioStd ALNG SA MVI	10
MX3-00117	VSEntSubMSDN ALNG SA MVI	20
125-00124	AzureDevOpsServer ALNG SA MVL	1

126-00196	AzureDevOpsServerCAL ALNG SA MVI UsrCAL	20
9GS-00130	CISSteDCCore ALNG SA MVL 16Lic CoreLic	50
7JQ-C0343	SQLSvrEntCore ALNG SA MVI 2Lic CoreLic	22
7NQ-00292	SQLSvrStdCore ALNG SA MVI 2Lic CoreLic	160
7JQ-00448	SQLSvrEntCore ALNG SASU MVL 2Lic SQLSvrStdCore CoreLic	80
R39-C0396	WinSvrExtConn ALNG SA MVI	<b>1</b>
2.2324	WinE5StpFrmWinE3 ALNG SubsVL MVI	500
AAA- I. 2414	CoreCALBridge0365 ALNG SubsVL MVI PerlJsr	300
AAD-33200	M365 E3 FromSA Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVI PerUsr	500
T6A-C0024	0365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVI PerUsr	300
91<3-00002	VisioPlan2FrmSA ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerlJsr	20
KF5-00002	0365AdvThrtPrctnPln1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	800
TRA-00047	ExchgOnlnPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	225
N 1<4-00002	PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerlJsr	50
7MK- 00002	Project Plan3 FrmSA Shared All Lng Subs VL MVL Per User	50
3Q2-C0002	ProjOnlnEssntls ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	30
H51-00015	Premier ALNG ProEntSrv PSS AnnualSprtCntrct Plus	<b>1</b>
H51-00011	Premier ALNG ProEntSrv PSS AnnualSprtCntrct AddOn DSE 1600	2
H51-00002	Premier ALNG ProEntSrv PSS AddSpprt Unidad de Soporte Proactivo	6500

### 3. Descripción de las partidas

#### 3.1 Partida 1: Servicio de actualización y soporte o Software Assurance.

El servicio de actualización y soporte se contratará para los productos previamente adquiridos por SHF, incluye:

- Soporte técnico a incidentes (Web o Telefónico aplicables), sin cargo adicional, para los productos MICROSOFT
- Acceso a actualizaciones de seguridad.
- Acceso a actualizaciones de mejora.

- Acceso a soporte en línea a bases de datos y de conocimiento, FAQs, herramientas de diagnóstico, entre otros.

### 3.2 Partida 2: Suscripción para Servicios en línea.

La suscripción para Servicios en Línea para escritorios y colaboración se contratará para los productos de escritorio y colaboración bajo la modalidad en línea (On-Line Services), en un esquema bajo demanda. Entendiéndose por derecho de uso a un período determinado que ampare el uso legal de los servicios en línea.

La suscripción para Servicios en Línea para servidores se contratará para los productos de servidores bajo la modalidad en línea (On-Line Services), en un esquema bajo demanda. Entendiéndose por derecho de uso a un período determinado que ampare el uso legal de los servicios en línea.

### 3.3 Partida 4: Adquisición de nuevas licencias en sitio (on-premise) incluyendo Software Assurance

Corresponde a la adquisición de los productos de licenciamiento Microsoft que SHF con base en sus necesidades de operación requiera; incluyendo Software Assurance

### 3.4 Partida 5: Servicios de Soporte para productos Microsoft.

Soporte orientado a los productos y tecnologías de MICROSOFT que se encuentran en operación en los ambientes productivos de SHF.

El soporte Proactivo es un soporte orientado a la implementación, y acompañamiento de productos y tecnologías Microsoft.

El soporte Premier tiene tres componentes: Administración de la Entrega de Soporte (SAM), Paquete de Soporte Preventivo y Soporte para Resolución de Problemas (PRS), El proveedor deberá presentar por escrito, la descripción detallada de las condiciones de uso.

## 4. Forma de adjudicación

Para la presente contratación, las partidas serán adjudicadas por partida completa a un solo Proveedor.

## 5. Requerimientos funcionales

El Proveedor deberá tener la capacidad técnica y operativa para proporcionar los bienes y/o prestar los servicios por cada partida completa, que podrán ser contratadas de acuerdo a las necesidades de SHF.

El Proveedor deberá prestar el servicio de soporte técnico a las licencias adquiridas o suscripciones de los productos contratados, de acuerdo al presente anexo técnico, durante la vigencia del contrato.

## 6. Unidad de medida

### 6.1 Licencia

Código único que el Proveedor asigna al producto contratado por SHF, aplicable a la Partida 3.1 : Servicio de Actualización y Soporte o Software Assurance y 3.3: Adquisición de nuevas licencias incluyendo Software Assurance.

### 6.2 Unidad de servicio

Se refiere a las unidades de Servicio Proactivo o Servicio Premier que SHF contrata por unidades aplicable a las Partida 3.4: Servicios de Soporte para Productos Microsoft.

### 6.3 Unidad de servicio en línea (On-Line Services)

Se refiere a la unidad de medida de los Servicios en línea la cual se puede medir en función de:

- Usuario por mes que SHF contrate aplicable a la Partida 3.2 Suscripción para Servicios en Línea (OnLine Services).

## 7. Condiciones de uso.

Las condiciones de uso de las Licencias de Software estarán sujetas a lo establecido en los Derechos de Uso de actualización y soporte o adquisición de nuevas licencias MICROSOFT, descritas a continuación:

- Inscripción Empresarial (Enterprise Agreement)
- Orden de Trabajo para Soporte Premier y Proactivo (Enterprise Services Work Order)

El proveedor deberá presentar por escrito, la descripción detallada de dichas condiciones de uso.

## 8. Requerimientos no funcionales.

SHF tendrá acceso a las versiones que se liberen de los productos descritos en el numeral 2.1 Familia de Productos, adquiridos durante la vigencia del contrato.

Para el caso de licenciamiento el Proveedor deberá permitir la transferencia de derechos de uso de la licencia entre Dependencias o Entidades Públicas.

## 9. Vigencia del contrato

La vigencia del contrato será de diez meses a partir del 01 de marzo de 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2023.

La vigencia del licenciamiento y/o soporte deberá concluir junto con la terminación del contrato específico.

## 10. Niveles de servicio

El Proveedor deberá cumplir con el 99.9% de disponibilidad mensual por usuario para los productos de Servicios en Línea (On-Line Services) descritos en el presente anexo técnico.

El Proveedor deberá cumplir con el 99.9% de disponibilidad mensual por unidad de servicio en línea para los servicios de actualización y soporte a los productos de licenciamiento descritos en el presente anexo técnico.

Para la actualización y soporte (Software Assurance) a los productos de licenciamiento, el Proveedor deberá cumplir con el 99.9% de disponibilidad de acceso mensual a los portales de uso de servicios en línea y de disponibilidad y descarga de licencias.

El Proveedor deberá garantizar el acceso a las actualizaciones de productos (Software Assurance) durante la vigencia del contrato.

Para los productos bajo suscripción el Proveedor deberá proporcionar 24 x 7 x 365 el acceso a consolas de administración de los productos contratados.

## 11. Términos y condiciones de entrega.

### 11.1 Adquisición de nuevas licencias, derechos de uso y actualización y soporte.

El Proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato de SHF las nuevas licencias, y actualizaciones a través de medios electrónicos, mediante códigos de descarga.

Para aquellos casos en que SHF renueve licenciamiento ya existente con el Proveedor, el plazo máximo de entrega será dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del contrato.

Para aquellos casos en que SHF contrate por primera vez con el Proveedor o adquiera productos y/o servicios por primera vez, el plazo de entrega será dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del contrato.

### 11.2 Servicio de Soporte Proactivo y Soporte Premier

La prestación del Soporte Proactivo y Soporte Premier deberá ser de acuerdo a las necesidades de SHF, y podrá prestarse vía remota o en sitio de SHF, de acuerdo al plan de trabajo incluido en la solicitud del servicio levantada al Proveedor.

## 12. Entregables

### '12.1 Adquisición de nuevas licencias, suscripción de derechos de uso y actualización y soporte.

El Proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato de SHF lo siguiente:

- IDocumento en papel membretado firmado por el representante legal del Proveedor que acredite la propiedad de las licencias adquiridas conforme el modelo de contrato.
- IDocumento en papel membretado firmado por el representante legal del Proveedor proporcionando el procedimiento de acceso al portal de descargas y a las consolas de administración de los servicios o productos contratados.

Para aquellos casos en que SHF contratante renueve licenciamiento ya existente con el Proveedor, el plazo máximo de entrega será dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del contrato.

Para aquellos casos en que SHF contrate por primera vez con el Proveedor o adquiera servicios y/o productos por primera vez, el plazo de entrega o inicio de la prestación del servicio será dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de firma del contrato.

### '12.2 Soporte Proactivo y Soporte Premier.

El Proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato lo siguiente:

Entregable	Descripción	Tiempo de entrega
------------	-------------	-------------------

Carta que ampare soporte acceso a soporte proactivo o premier.	Documento en papel membretado firmado por el representante legal del Proveedor que ampare el acceso a soporte proactivo o soporte premier.	Para aquellos casos en que SHF renueve licenciamiento ya existente con el Proveedor, el plazo máximo de entrega será dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del contrato.
Línea de Tiempo para la ejecución del soporte solicitado.	Aprobado por SHF y por el Proveedor.	10 días naturales posteriores a la formalización de la aprobación de la solicitud del soporte.
Reportes de seguimiento.	Firmados por Administrador del contrato y por el Proveedor.	Según se acuerde en plan de trabajo para cada solicitud de Servicio.
Reporte de atención.	Con el visto bueno de SHF.	3 días posteriores a la finalización en la entrega del soporte solicitado.
Plan de entrega de servicio.	Aprobado por SHF y por el Proveedor.	Para aquellos casos en que SHF renueve licenciamiento ya existente con el Proveedor, el plazo máximo de entrega será dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del contrato.



### 13. Condiciones y forma de pago

Para Soporte Proactivo bajo demanda el pago correspondiente se realizará dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega de la factura o Comprobante Fiscal Digital (CFDI), previa prestación del servicio a entera satisfacción de SHF en términos del presente Anexo técnico de conformidad con el artículo 51 de la LAASSP.

Para el caso del Licenciamiento y Soporte Premier, el pago correspondiente se realizará por anualidad anticipada dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega de la factura o Comprobante Fiscal Digital (CFDI), previa entrega del acta que ampare el acceso al servicio a entera satisfacción de SHF en términos del presente Anexo técnico de conformidad con el artículo 51 de la LAASSP.

Todo pago de facturas se realizará mediante depósito o transferencia de fondos a la cuenta bancaria especificada por el Proveedor en el contrato específico. De acuerdo con el Artículo 45 Fracción XIII de la LAASSP y el artículo 8 de la Ley Monetaria, los precios podrán ser cotizados y pagaderos en dólares de los Estados Unidos de América o en pesos moneda del curso legal, conforme al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación de la fecha efectiva de pago.

Lo anterior, quedará condicionado al pago que el Proveedor del bien o el servicio deba efectuar por concepto de penas convencionales o deducciones con motivo del incumplimiento en que pudiera incurrir.

### 14. Penas y deductivas

El monto total de las penas convencionales o deductivas no podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento sin considerar el impuesto del valor agregado (I.V.A), de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que los conceptos en los que subsistan el incumplimiento parcial o la deficiencia sean equivalentes al importe de la garantía otorgada por el Proveedor del servicio, el administrador del contrato podrá optar por cancelar total o parcialmente el servicio aplicando la pena convencional máxima al Proveedor, lo anterior, en términos del artículo 100 del Reglamento de la Ley antes citada, o bien, optar por rescindir el contrato en términos de la Ley.

#### 14.1 Penas convencionales

El Proveedor se obliga a pagar a SHF una pena convencional por no presentar los entregables en los plazos establecidos en el numeral 12. Entregables del presente anexo técnico. Dicha pena será del 1.5% según la normatividad aplicable de SHF sobre el monto del licenciamiento, o sobre el monto del valor del soporte proactivo o soporte premier, no entregado en tiempo, según lo solicitado por SHF, por cada día natural de atraso.

#### 14.2 Deductivas

##### 14.2.1 Deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio

Se aplicará una deductiva por incumplimiento a los niveles de servicio establecidos en el Numeral 10. Dicha deductiva será del 1.5% según la normatividad aplicable de SHF, por cada día natural de atraso en la atención del incidente, sobre el monto del licenciamiento o monto de la solicitud de servicio objeto de la afectación. Lo anterior, de conformidad en lo

establecido en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### 14.2.2 Deductivas por incumplimiento en los tiempos de respuesta en Soporte Premier

Se aplicará una deductiva por incumplimiento en los tiempos de respuesta requeridos en la siguiente tabla. Dicha deductiva será del 1.5% según la normatividad aplicable de SHF sobre el valor del monto de la solicitud de soporte proactivo o solicitud de soporte premier, por cada hora de atraso en la atención del incidente del licenciamiento o servicio objeto de la afectación. Lo anterior, de conformidad en lo establecido en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Actividad	Descripción	Alcance	Nivel del servicio
Gravedad 1	Impacto empresarial catastrófico. Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental que detenga la operación de SHF.	Soporte premier y soporte proactivo	Respuesta a la primera llamada en la primera hora  Escalamiento a los equipos de producto MICROSOFT
	Impacto de negocio crítico. Pérdida o degradación del servicio significativo.	Soporte premier y soporte proactivo	Respuesta a la primera llamada en la primera hora.
Gravedad B	Impacto moderado. empresarial Pérdida o degradación moderada de los sin que servicios, operación de detenga la SHF.	Soporte premier y soporte proactivo.	Respuesta a la primera llamada en las primeras dos horas.
Gravedad C	Impacto empresarial mínimo. La operación de SHF no se ve afectada, y refiere a temas de mejora de rendimiento.	Soporte proactivo y soporte premier	Respuesta en la primera llamada en 4 horas laborales máximo.

## 15. Garantías

### 15.1 Garantía de cumplimiento

Para garantizar el cumplimiento del o los contrato(s) que se llegasen a adjudicar al Proveedor, se obliga a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del instrumento contractual, garantía (divisible o indivisible) en moneda nacional (pesos mexicanos) por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, la cual deberá emitir a favor de la Tesorería de la Federación o a quien en su caso corresponda y cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 103 del Reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

La garantía se deberá de entregar en el domicilio de SHF.

### 15.2 Garantía del servicio

El Proveedor deberá presentar a la firma del contrato respectivo carta en papel membretado firmada por el representante legal en la que manifieste que garantiza la entrega de los bienes libre de defectos, hasta el término de vigencia del contrato.

Los Servicios de Soporte tendrán una garantía de 90 días a partir de la prestación a SHF.

## 16. Confidencialidad

El Proveedor deberá presentar en su propuesta técnica carta en papel membretado firmada por el representante legal, donde se compromete a mantener absoluta confidencialidad de la información designada como tal, a la cual tengan acceso siendo responsables cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetando el manejo correcto de la información.

Toda la información conforme a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), a la que tenga acceso el personal que el Proveedor designe para el cumplimiento del contrato, es considerado de carácter reservada y/o confidencial.

## 17. Método de evaluación

El método de evaluación de las propuestas será binario, con base en la LAASSP.

## 18. Responsabilidad laboral

El (los) Proveedor (es) se constituye (n) como único(s) responsable(s) del personal que ocupe para llevar a cabo la prestación del servicio y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y Seguridad Social, les deriven frente a dicho personal, liberando a SHF de cualquier responsabilidad laboral al respecto.

## 19. Cotización

Los Proveedores deberán cotizar por precios unitarios, en períodos mensual y por diez meses, sin incluir el I.V.A., conforme al presente anexo técnico y a los formatos que se acompañan.

## 20. Términos y condiciones legales

El Proveedor que resulte adjudicado previo a la firma del contrato respectivo deberá cumplir con los puntos que se indican a continuación:

- Acreditación de la existencia y personalidad jurídica (acta constitutiva y sus modificaciones según el procedimiento de contratación) (Art. 48 Fracción V IRLAASSP). (Que el objeto social sea acorde con el objeto de la contratación). • Acreditación del representante legal (poder notarial).
- IVManifestación de nacionalidad mexicana. (Art. 35 RLAASSP) (en su caso).
- Escrito en el que manifieste que cumple con las normas aplicables.
- Documento que acredite que el Proveedor es el exclusivo titular de todos los derechos, incluidos los de propiedad intelectual o distribuidor exclusivo para instituciones del Gobierno Mexicano para los productos de software ofertados (en su caso).
- [Documento mediante el cual el posible proveedor garantice que los productos de licenciamiento ofertados dentro del contrato marco serán compatibles entre versiones ofertadas por suites o individuales.
- Escrito bajo protesta de decir verdad de que no se encuentran en ninguno de los supuestos establecidos en los Artículos 50 y 60, Antepenúltimo Párrafo de la LAASSP.
- Declaración de integridad: Escrito bajo protesta de decir verdad de que el participante no adoptará conductas que induzcan o alteren las evaluaciones de proposiciones.
- Firma electrónica vigente para participar a través de CompraNet.
- Estar al corriente de sus obligaciones fiscales (Art. 32 D del Código Fiscal de la Federación) (SAT, IMSS e INFONAVIT). En caso de que subcontrate con terceros a su personal, adicionalmente, deberá presentar contrato de prestación de servicios celebrado con el tercero, así como la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de aportaciones patronales de este último, en su defecto documento que acredite el no cumplimiento de dicha obligación. • Manifestación de estratificación de la empresa (MIPYME).

## 21. Administrador del contrato

El Administrador del contrato será el responsable de calcular y notificar al Proveedor las penas convencionales y las deductivas que se hubieran determinado en la recepción del bien y/o prestación del servicio. Para la recepción del bien o servicio el Administrador del contrato verificará el cumplimiento de las características técnicas requeridas en el presente anexo técnico, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la LAASSP.

SHF deberá definir a un contacto técnico, quien será responsable del seguimiento a las solicitudes de soporte técnico o soporte premier o soporte proactivo.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

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