

SOCIEDAD
HIPOTECARIA
FEDERAL



Oficio referencia: 2023 05 020 DTI

Ciudad de México, a 12 de mayo de 2023.

SOCED HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.c.
1118Trruc DEANCA DE DESARROLLO

**SOLICITUD DE CONTRATACIÓN POR
PATENTES, DO
U OTROS DERECHOS EXCLUSIVOS (ARTÍCULO
41 FRA Ció I)**

2923

Mtro. Juan Jaime Molina Vélez. AECCÓN RALADJUNTADE Director General Adjunto de ePERACIONES 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 los Servicios Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado Relativos al Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios Exigibles para Sociedad Hipotecaria Federal 2023, por lo que solicito su apoyo para Dictaminar ante el H. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de SHF, de acuerdo con lo siguiente:

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

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

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

La vigencia de la presente contratación será por un periodo a partir del día siguiente de la notificación del oficio de adjudicación directa, y hasta el 29 de diciembre de 2023.

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



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

HIPOTECARIA



SOCIEDAD

FEDERAL

La prestación
punto

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

RECIBIDO

★ 15 MAY 2023 ★

1 SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS
MATERIALES Y
SERVICIOS GENERALES

Oficina Nacional del Azúcar Miguel Hidalgo Ciudad de México C. P. 0500

Tel: 55 5202 4500 www.pcb.mexht



2023
Francisco
VILLA

en

I Investigación de mercado.

En términos de lo dispuesto por la fracción II del artículo 72 del Reglamento de la Ley de y Servicios del Sector Público, se acredita que en el mercado sólo existe un posible oferente para la Contratación de los Servicios Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado Relativos al Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios Exigibles para Sociedad Hipotecaria Federal 2023, con base en lo establecido en el documento que se adjunta, en el cual se hace constar que:

- Consultores y Soluciones Bajaware, S de R,L. de C.V., no utiliza distribuidores o canales autorizados, la prestación o suministro de los servicios señalados se realiza de manera directa, ya que cuenta con la Titularidad de Derechos del sistema referido, inscrita en el Instituto Nacional del Derecho de Autor.
- No existe ninguna persona física o moral con la capacidad técnica o legal para la prestación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios exigibles para SHF, FOVI y SCV-SHF.

Procedimiento de contratación solicitado.

Adjudicación directa, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 41, fracción I y 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 85 de su Reglamento.

Motivación del supuesto de excepción.

La motivación para la contratación se basa en la necesidad de continuar con la mejora del Sistema de Calificación de Cartera y Determinación de la Estimación Preventiva para

Riesgos Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios exigibles para SHF, FOVI y SCV-SHF, lo que requiere la modificación y actualización de distintas funcionalidades; así como realizar diversos ajustes y requerimientos adicionales.

Considerar la contratación de los servicios con otro proveedor, ocasionaría que la herramienta con la que cuenta SHF para la generación de Reportes Regulatorios perdiera la garantía, dado que en el contrato de licenciamiento se establece que sólo el propietario de la titularidad de los derechos de autor puede adecuar la herramienta para que ésta no pierda la garantía. Es relevante indicar que la opción de adquirir una herramienta alternativ al Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgo Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios exigibles para SHF, FOVI y SCV-SHF,

supondría un fuerte impacto para la Institución, debido a los costos, tiempo y esfuerzo que serían necesarios para implementarla y migrar la información hacia la nueva plataforma, debido principalmente al grado de integración de ésta y a las propias adecuaciones que el negocio requiere.

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 los Servicios Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado Relativos al Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios para SHF, 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) Consultores y Soluciones Bajaware, S de R.C. de C.V., no utiliza distribuidores o canales autorizados, la prestación o suministro de los servicios señalados se realiza de manera directa, 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 de los Servicios Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado Relativos al Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios requeridos por Sociedad Hipotecaria Federal .
- C) Resultando así, ser la adjudicación directa el procedimiento idóneo para obtener los servicios que se requieren, ya que con total eficacia y dentro del marco legal referido, efectivamente se 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 contrat correspondiente sin perjuicio ni prevención y con las mejores condiciones técnicas económicas para Sociedad Hipotecaria Federal.

3

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 máximo de la contratación es de: \$3,844,000.00 (Tres millones ochocientos cuarenta y cuatro mil pesos 00/100 M.N.) y el mínimo es de \$1,537,600.00 (Un millón quinientos treinta y siete mil seiscientos pesos 00/100 M.N.) ambos antes del Impuesto al Valor Agregado, quedando un total por el monto máximo de la contratación de \$5,381,040.00 (Cuatro millones cuatrocientos cincuenta y nueve mil cuarenta pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado.

Forma de pago propuesta.

El pago se realizará en moneda nacional, a mes vencido, 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 SHE El pago se realizará conforme a las políticas internas de SHF,



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

HIPOTECARIA



SOCIEDAD

FEDERAL

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.

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

Asimismo, como parte de la garantía de buena calidad de los servicios, en caso de que no se cumpla con el tiempo de atención establecido dentro del Apéndice correspondiente a NIVELES DE SERVICIO PARA ATENCIÓN A INCIDENCIAS, SHF aplicará por cada hora d atraso como penalización, el valor de la cuota por hora cotizada por el proveedor para e servicio objeto del presente contrato.



2023
Francisco
VELA

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

La contratación que se solicita se realizará con Consultores y Soluciones Bajaware, S. de R.L. de C.V.

1) Nombre o denominación social: Consultores y Soluciones Bajaware, S. de R.C. de C.V.

2) RFC: CSB080408DB8

2) Domicilio fiscal: Paseo de los Héroes No, 9188 Int. 501-A
Col. Zona Urbana Río Tijuana.
Tijuana, Baja California, México C.P. 22010

3) Teléfono: 664 623 29 00

4) Correo electrónico del contacto: olozano@bajaware.com

5) Representante legal: Pedro Omar Lozano García

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, 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 informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la generación de los Reportes Regulatorios exigibles para SHF, FOVI y SCV-SHF, 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 herramienta alternativa al Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios exigibles para SHF, FOVI y SCV-SHF, 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.

Eficacia

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 única empresa autorizada para ello, la cual cuenta con la capacidad y experiencia requeridas por SHF.

Eficacia

La contratación de los Servicios Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado del Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios exigibles para SHF, FOVI y SCV-SHF, 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 Gobierno de Tecnologías de la Información, 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.

§ 5,844,000.00 M.N.

PARTIDA 33304

(Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas)

**SOCIEDAD HIPOTECARIA
FEDERAL, S.N.C.
SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUEST**

HACIENDA

HIPOTECARIA

SOCIEDAD

FEDERAL

Z 202

SE CUENTA CONSUFICIENCIAP ES P AI

Vo.Bo. Suficiencia Presupuestal.

No adeudo de contribuciones fiscales.

De conformidad con las disposiciones en materia fiscal, adjunto a la presente solicitud, la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales vigente y en sentido positivo, con el que se comprueba que se realizó la solicitud de opinión prevista en la regla 2.1.37 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable para 2023 (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.AS2.HCT.270422/107.P.DIR de fecha 27 de abril de 2022 y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas de carácter general para la obtención de la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social; publicados el 22 de septiembre de 2022, se adjunta la Opinión del 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.

Cabe mencionar que previo a la suscripción del contrato relacionado con esta solicitud, se verificará que las opiniones de cumplimiento del SAT, IMSS e INFONAVIT se encuentren vigentes y en sentido positivo.

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 órdenes de trabajo 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 Analista de Automatización y Soporte de Procesos designado por la Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos.

- 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 Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado, e personal de la Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos revisará e



correcto funcionamiento de los mismos en un periodo que no podrá exceder de 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 máximo del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado.

Por otra parte, el proveedor deberá extender una póliza de garantía de la buena calidad de los servicios por el 10% del importe máximo del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado, debidamente firmada por el representante legal y por un periodo de 3 meses

posteriores a la fecha de entrega y conclusión de los servicios contratados a entera satisfacción de SHF. El periodo de tres meses de la Póliza de garantía de la buena calidad de los servicios es adicional a la fecha de término de vigencia del contrato, con objeto de atender sin costo para SHF los defectos y problemas que puedan surgir a consecuencia de los servicios prestados por el proveedor derivados de la relación contractual.

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)

I. 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



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



_____ s _____ ob _____

y PDF (representación impresa) a las siguientes direcciones de correo electrónico: cricano@shf.gob.mx, _____
agarcial@shf.gob.mx _____ y xterna549@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 de los servicios

informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado, será el Subdirector de Gobierno de Tecnologías de la Información.

En el caso de que se comuniqué 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 I 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 Urenda
Director de Tecnologías de la Información

ANEXCL - ANEXO TÉCNICO

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO RELATIVOS AL SISTEMA DE CALIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LA ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS Y LA GENERACIÓN DE LOS REPORTES REGULATORIOS EXIGIBLES PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL 2023.

1. ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) nace como un Banco de Desarrollo del Gobierno Federal que opera el segundo piso a través de intermediarios financieros bancarios y no bancarios, y tiene como mandato desarrollar los mercados secundarios de vivienda, manteniendo su solvencia con los siguientes roles:

- Desarrollar el mercado de vivienda para los sectores no atendidos, preferentemente de bajos ingresos y población rural.
- Desarrollar un mercado de instrumentos financieros respaldados en activos que atraigan inversionistas institucionales que complementen la demanda de recursos.
- Proveer liquidez al mercado en condiciones de estrés.

De acuerdo a su carácter jurídico, SHF otorga, monitorea, administra y recupera los créditos otorgados. Dadas las características de sus operaciones y normatividad aplicable, se encuentra obligado a reconocer dentro de sus Estados Financieros el componente de pérdida derivada por la falta de recuperación de sus créditos dependiendo el tipo de cartera crediticia y la metodología establecida por las autoridades. En el mismo sentido, SHF tiene que informar, de conformidad con las disposiciones establecidas por la Ley de Instituciones de Crédito y regulaciones específicamente emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y otros organismos: el Banco de México (BANXICO), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), un conjunto de reportes que permitan a los órganos reguladores monitorear el desempeño de la Institución,

En razón de lo anterior, durante los ejercicios del 2013 al 2022 SHF ha implantado y mejorado un Sistema de Calificación de Cartera y de Generación de Reportes Regulatorios, basado en la plataforma Bajaware. En el ejercicio 2023 será contratada la renovación del mantenimiento de la licencia de dicha plataforma,

Como parte de la renovación del mantenimiento de la licencia de la plataforma Bajaware, se incluyen las actualizaciones a la plataforma derivadas de modificaciones regulatorias oficiales. Sin embargo, también pueden generarse nuevos requerimientos de adecuación a esta plataforma que no sean originados por cambios en regulaciones oficiales. En tales casos, los reportes deberán ser desarrollados de manera específica a través de Órdenes de Trabajo (OT).

Contratación los servicios informáticos mantenimiento soporte especializado

Calificación Determinación de la para Riesgos Crediticios y la Generación Regulatorios exigibles para Sociedad

Como contexto, es importante mencionar que es a través de SHF que tanto el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda (FOVI) como Seguros Hipotecarios SHF proporcionan la información a la que les obliga la normatividad que les resulta aplicable.

Es por ello que mediante las OT se ha desarrollado funcionalidad para atender las nuevas necesidades de automatización de reportes, incorporación de fuentes adicionales de información y adaptación a necesidades específicas de SHF en materia de Calificación de Cartera y Reportes Regulatorios. Así es como se ha atendido la incorporación de para generar reportes regulatorios, por ejemplo:

ANEXO 4 – ANEXO TÉCNICO

dc dc adecuación, y relativos al Sistema de y Estimación Preventiva de los Reportes Mipotccaria Federal.

En el ejercicio 2014:

- Se desarrolló la automatización del reporte RR06 requerido por la CNSF.

En el ejercicio 2015:

- Se desarrollaron los reportes trimestrales y anuales asociados a las series RROI, RR02, RR03, RR04, RR05, RR08 y RR09 requerido por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).
- Se desarrollaron los reportes solicitados por la CNBV al FOVI derivados de la Circular Única aplicable a los Organismos y Entidades de Fomento (CUOEF), como son los reportes ROI, RIO, R12 y R13 que entraron en vigor al cierre de junio de 2015, así como los correspondientes a las series R04A (411, 415, 417, 419 y 422), R04H (491, 492 y 493), 446, 447, R06 y R16, que si bien entrarían en vigor a partir del segundo semestre de 2016, se desarrollaron en el ejercicio 2015 pues originalmente la fecha de entrada en vigor correspondía al cierre de enero de 2016.

En el ejercicio 2016:

- Se desarrollaron los reportes y adaptaciones propias de la operación de SHF de la cartera comercial (458, 459, 460, 461 y 462) solicitados por la CNBV a SHF a partir de julio de 2016.

Contratación los servicios informáticos
soporte especializado
Determinación de
la Crediticios y la
Generación exigibles
para Sociedad

- Se desarrollaron los reportes y adaptaciones propias de la operación de FOVI de la cartera comercial (458, 459, 460, 461 y 462) solicitados por la CNBV a FOVI a partir de julio de 2016.

En el ejercicio 2017:

- Se atendieron, entre otras, las siguientes Órdenes de Trabajo:
 - Los reportes de la SHCP 972, 974 y Variaciones a los estados financieros.
 - Se desarrolló la serie de reportes RR7 correspondientes a información contable requeridos por la CNSF.
- Generación automática de registro contable de calificación de cartera comercial, bienes adjudicados y generación de reporte de resumen.
 - Adecuaciones para integración de insumos adicionales para generación de los reportes RCs.
- Reportes de perfiles y usuarios de la plataforma Bajaware.

En el ejercicio 2018:

- Se atendieron los siguientes aspectos
- Integración o actualización de insumos de diversos reportes regulatorios, como son:
- Los reportes RC para Banco de México o El cuadro resumen de reservas o Insumos de los reportes 460 y 461 o Diversos reportes de la serie contable de la CNBV. o Insumos de complemento a los reportes de la SHCP o Reporte R08 y diversos reportes de Operación de Tesorería.
- Automatización de los reportes R03 y RR5
- Automatización del cuadro de reservas de FOVI.

ANEXO A - ANEXO "I" CRICO

de
mantenimiento y
de Calificación y
para Riesgos
Regulatorios

de adecuación,
volativos al Sistema
Estimación Preventiva
de los Reportes
Hipotecaria Federal.

En el ejercicio 2019:

- Se atendieron los temas siguientes:
 - Pruebas y liberación de los reportes R03 y RR05 o Pruebas, Ajustes y Liberación del cuadro de reservas de FOVI.

Contratación los servicios informáticos mantenimiento soporte especializado

Calificación Determinación de la para Riesgos Crediticios y la Generación Regulatorios exigibles para Sociedad

- Automatización de los reportes RR08 SESA y RR08 FES para la CNSF.
- Ajustes, Modificaciones y Actualización de insumos y/o procesos de diversos reportes regulatorios como son:
- Reporte RR08 Trimestral COR para CNSF
- Reporte ACLME y ML SFI para Banco de México
- Reportes R04 (A-0417, C-0459, 1-1-0491) R06 (A-0611) para CNBV

En el ejercicio 2020:

- Se atendió vía Órdenes de Trabajo, lo siguiente:
- Adecuación de los reportes regulatorios existentes, así como actualizaciones por nuevos aspectos regulatorios.
- Actualización e integración de insumos adicionales a diversos reportes regulatorios ya existentes por cambios en aplicativos de SHF.

En el ejercicio 2021:

- Se atendió vía Órdenes de Trabajo, lo siguiente:
- Actualización e integración de diversos requerimientos relacionados con la implementación de la normatividad IFRS9, la cual inicialmente entraría en vigor el 1 de enero de 2021, sin embargo, para reducir el impacto de la contingencia derivada del COVID-19, el regulador modificó la fecha de entrada, siendo ahora el 1 de enero de 2022.
- Automatización de la calificación de cartera de nuevos productos con metodologías de cálculo propias a las características de los mismos.

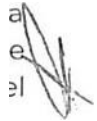
En el ejercicio 2022:

- Se atendieron Órdenes de Trabajo relacionadas con la automatización de reportes regulatorios adicionales:
 - Continuación de la automatización de anexos de reportes regulatorios, especialmente que combinen información contable con información operativa.
- Automatización de la calificación de cartera de nuevos productos con metodologías de cálculo propias a las características de los mismos. ◦ Diversos ajustes y requerimientos adicionales relacionados con la implementación de la normatividad IFRS9 de SHF.
 - Generación de insumos para la atención de los requerimientos relacionados con el riesgo operativo.

Contratación los servicios informáticos soporte
especializado
Determinación de la
Crediticios y la Generación
exigibles para Sociedad

Adicionalmente y de acuerdo a los cambios emitidos por las Disposiciones Generales aplicables a Instituciones de Crédito, en su Artículo 213, la falta del envío por parte de SHF, FOVI o Seguros Hipotecarios SHF de los reportes regulatorios en tiempo y forma, puede derivar en la imposición de sanciones económicas por el incumplimiento de este artículo, además de que es muy importante la revisión de la consistencia de la información para evitar caer en el

al
e
el



de

Contratación de los servicios informáticos mantenimiento y soporte especializado
Calificación y Determinación de la para
Riesgos Crediticios y la Generación
Regulatorios exigibles para Sociedad

XO A -ANEXO TéC141C0

de adecuación,
relativos al Sistema de Estimación Preventiva de 105
Reportes Hipotecaria Federal.

supuesto de que la información no sea fidedigna o no reúna los requisitos de calidad, por lo cual pueda considerarse como no entregada. A fin de disminuir tales riesgos inherentes es necesaria la automatización de los procesos de generación de los reportes regulatorios.

por todo ello, se hace necesario contar en 2023 con los Servicios Informáticos para adecuación, mantenimiento y soporte especializado al Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios exigibles para una Institución de Crédito como lo es Sociedad Hipotecaria Federal.

Cabe señalar que la demanda de los servicios informáticos mencionados será asignada por SHF paulatinamente al Proveedor, partiendo principalmente de los requerimientos de las áreas de negocio.

para el año 2023 se identifica la necesidad de continuar con la mejora del sistema de Calificación de Cartera y determinación de la estimación preventiva para riesgos crediticios y la generación de Reportes Regulatorios, lo que requiere la modificación y actualización de distintas funcionalidades.

Así como realizar diversos ajustes y requerimientos adicionales relacionados con la implementación de la normatividad IFRS9 (NIIF 9) en FOVI, la cual entrará en vigor el 1 de enero de 2024

2. OBJETIVO DEL PROYECTO.

Atender las necesidades de las distintas áreas de SHF en cuanto a la calificación de cartera y generación de reportes regulatorios.

Contar con horas de servicios informáticos para soporte técnico especializado para la adecuación, mantenimiento, soporte especializado e implementación de reportes

Contratación de los servicios informáticos soporte especializado
relativos

Determinación de la Estimación

Crediticios y la Generación exigibles para
sociedad

regulatorios no incluidos actualmente en la plataforma Bajaware sobre la que se implantó en Sistema de Calificación de Cartera (SICC) y el Sistema de Reportes Regulatorios (SIRR) de SHF, FOVI y Seguros Hipotecarios SHF, así como la adecuación, mantenimiento y soporte especializado de funcionalidad para el SICC y el SIRR que se derive de solicitudes de SHF. Es importante señalar que las modificaciones regulatorias serán cubiertas por el mantenimiento de la licencia de software, que incluye una garantía de actualización por cambios regulatorios.

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

3. ALCANCE Y VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.

La vigencia de los servicios será al día siguiente de la notificación del oficio de adjudicación directa, y hasta el 29 de diciembre de 2023.

E

ANEXO A - ANEXO TÉCNICO

de
mantenimiento y
de Calificación y
para
Regulatorios

de adecuación,
al Sistema
Preventiva
de los Reportes
Hipotecaria Federal

18

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

Contar con servicios informáticos para soporte técnico especializado, adecuación, mantenimiento e implementación de reportes regulatorios no incluidos actualmente en la plataforma Bajaware sobre la que se implantó el Sistema de Calificación de Cartera (SICC) y el Sistema de Reportes Regulatorios (SIRR) de SHF, FOVI y Seguros Hipotecarios SHF, así como la adecuación, mantenimiento y soporte especializado de funcionalidad para el SICC y el SIRR que se derive de solicitudes de SHF.

Contratación de los servicios informáticos adecuación,
mantenimiento y soporte especializado relativos Sistema
Calificación y Determinación de la para
Riesgos Crediticios y la Generación Regulatorios
exigibles para Sociedad

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

Estimación del alcance de horas de servicios:

Descripción del servicio (único)	Cantidad Máxima (a)	Cantidad Mínima (b)	Costo por hora	Importe Máximo M.N. (d = a por c)
Atender las necesidades de las distintas áreas de SHF en cuanto la calificación de cartera y generación de reportes regulatorios.	4,000 horas	1,600 horas		

Características detalladas del servicio a proporcionar:

Descripción
<p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Adecuaciones y/o mejoras de funcionalidad o reportes solicitados por SHF no derivados de una garantía regulatoria cubierta por el contrato de mantenimiento de licenciamiento, que se integren a la plataforma Bajaware sobre la que reside el SICC y el SIRR de SHF. Actualización de documentación técnica y de usuario correspondiente a la implementación o adecuaciones y mejoras de funcionalidad o reportes solicitados por SHF no derivados de una garantía regulatoria cubierta por el contrato de mantenimiento de licenciamiento, que se integren a la plataforma Bajaware sobre la que reside el y el SIRR de SHF. <p>Soporte en el uso y funcionamiento tanto de funcionalidad y reportes de usuarios como de aspectos técnicos, relativo al SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware, a solicitud de los usuarios de SHF.</p>

ANEXO A - ANEXOTÉCNICO

dc
al de
Estimación de los reportes Hipotecaria
Federal E.

Descripción

Contratación de servicios informáticos soporte
especializado relativos
Determinación de la Estimación
Crediticios Y la Generación exigibles para
sociedad

Soporte en preparación de casos de pruebas, matrices de pruebas, y en la aplicación de pruebas para la verificación de funcionalidad o reportes del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware, a solicitud de los usuarios.

Soporte en la administración de los procesos de control de cambios y versiones sobre los distintos ambientes (pruebas y producción) y componentes del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.

- Asistir en la configuración y realización de respaldos al sistema que eviten la pérdida de información o de configuración del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.

Apoyar en la aplicación de los procedimientos de instalación, configuración y restauración del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.

Realizar pruebas de restauración de información desde los medios de respaldo proporcionados por el SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.

Apoyar en la realización de cambios en la configuración, de acuerdo con los procedimientos estandarizados de SHF. Estos cambios consideran principalmente lo siguiente:

- Instalación de parches y actualizaciones sugeridas por el fabricante de la plataforma Bajaware.
- Reinstalación o recuperación del sistema soportado en caso de requerirse, no solo por fallas sino también por cambios o actualización de hardware.

Asistir en la migración de ambientes y cambios de versión del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.

Mantenimiento de la documentación del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware derivado de cambios realizados.

Análisis de causa raíz de problemas presentados en el SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.

NOTA. - Los perfiles requeridos para brindar los servicios se indican dentro del "APÉNDICE 7 — PERFILES REQUERIDOS" del presente ANEXO "A".

Los servicios serán solicitados por SHF paulatinamente, partiendo de los requerimientos de las áreas de negocio de SHF o de necesidades técnicas detectadas por la Dirección de Tecnologías de la Información, ya sea por asignación de orden de trabajo específica o por orden de trabajo de servicio continuo.

Contratación de los servicios informáticos
mantenimiento y soporte especializado relativos
Calificación y Determinación Estimación
para Riesgos crediticios y la Generación los
exigibles Sociedad

ANEXO A – ANEXO 1

de adecuación,
tivos al Sistema
dc dc te Preventiva de Report
atorios1-lipotcat•iii Federal.

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

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

4. VALOR DEL CONTRATO.

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

5. ROLES DEFINIDOS.

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

5.1 El Titular de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, como responsable del Soporte Técnico Especializado de SHF:

- Emitir las Órdenes de Trabajo (OT) necesarias para la atención del soporte técnico requerido por SHF.
- Coordinar los esfuerzos internos para la atención de las OT según las especificaciones establecidas por SHF y dentro del tiempo acordado con el Proveedor, así como para su adecuada administración.
- Coordinar la validación del requerimiento solicitado con los productos terminados o servicios convenidos, incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes.
- Aprobar o en su caso, rechazar, los productos, entregables y documentación generados producto de los servicios proporcionados por el Proveedor.

Contratación de los servicios informáticos
mantenimiento y soporte especializado relativos;
Calificación y Determinación Estimación
para Riesgos Crediticios y la Generación de
Regulatorios exigibles para Sociedad
Hipotecaria

- Revisar y solicitar los ajustes necesarios de los productos, entregables y documentación generados por el Proveedor, hasta lograr la entera satisfacción de SHF.
- En su caso rechazar la solicitud de pago presentada, señalando las causas de esto último.
- En caso de aprobar los entregables, firmar conjuntamente con el Proveedor la Carta de Aceptación Técnica, de manera previa a la presentación de factura por parte del Proveedor, en los casos donde se requiera su firma.
- Remitir a la Subdirección de Gobierno de TI de SHF la Carta de Aceptación Técnica, para estar en posibilidad de liberar el pago correspondiente.
- En su caso, notificar a la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, sobre las penalizaciones aplicables por el incumplimiento de los niveles de servicio, dentro de los tiempos y las vigencias establecidos.

ANEXO A-

•113cvuc:0

dc

dc la de tos; Repolles
Federal.

5.2 El analista responsable de Servicios de Información, como Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS), responsable de:

- Emitir las Órdenes de Trabajo (OT) necesarias para el mantenimiento, adecuación e implementación de los reportes regulatorios.
- Coordinar los esfuerzos internos para la atención de las OT según las especificaciones establecidas por SHF y dentro del tiempo acordado con el Proveedor, así como para su adecuada administración.
- Coordinar la validación de cada requerimiento solicitado contra los productos terminados, incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes.
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHF.
- Aprobar o en su caso, rechazar los productos, entregables y documentación generados producto de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- En caso de aprobarlos, firmar conjuntamente con el Proveedor la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de factura.

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos Sistema Calificación y Determinación Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación

Regulatorios exigibles para Sociedad Hipotecario

- Remitir a la Subdirección de Gobierno de TI de SHF la Carta de Aceptación Técnica, para estar en posibilidad de liberar el pago correspondiente.
- En su caso, notificar a la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, sobre las penalizaciones aplicables por el incumplimiento de los niveles de servicio, dentro de los tiempos y las vigencias establecidos.

5.3 El titular de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF como Enlace Administrativo de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago, incluyendo la evidencia de los servicios y/o entregables que resulten aprobados por las Subdirecciones de Automatización y Soporte de Procesos y de Infraestructura Tecnológica de SHF.
- Solicitar la autorización de pago a la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales y, en su caso, notificar sobre la aplicación de penas convencionales correspondientes.

5.4 Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

Personal del Proveedor responsable de:

- Recibir y coordinar la realización de los servicios sobre los requerimientos definidos en una OT, cumpliendo con los niveles de servicio especificados para el dimensionamiento de la OT, el acuerdo de horas y la coordinación de los tiempos de entrega.
- Generar un canal de comunicación eficiente entre SHF y el Proveedor.
- Proporcionar a solicitud de SHF en todo momento, cualquier estatus referente a las OT, de los esquemas de asignación de trabajos explicados más adelante, que se encuentren en proceso de atención por parte del Proveedor.
- Apoyar en la definición y mejora de los procesos y documentos requeridos para la interacción operativa entre SHF y el Proveedor.



ANEXO A – ANEXO TÉCNICO

adecuaci
de s al Siste

do de la Pl'cvcnt.iva de RcporL•cs; Federal.

Contratación de Eos servicios informáticos
mantenimiento y soporte especializado relativos;
Calificación y Determinación
Estimació[i] para Riesgos Crediticios y la
Generación Eos Regulatorios exigibles
para Sociedad Hipotecaria

- Participar junto con el personal de SHF en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Asegurar el cumplimiento de los tiempos de mantenimiento, adecuación e implementación comprometidos con SHF.
- Cumplir con los entregables en tiempo, contenido y estándares de calidad establecidos por SHF para los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Asegurarse de entregar a SHF para su revisión, ajustes y aprobación, los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados, una vez que éstos hayan sido previamente revisados, validados y/o probados por una función o área de Control de Calidad interna del Proveedor, a fin de que éstos cumplan satisfactoria mente con los requerimientos de SHF en cuanto su contenido.
- Asegurarse de entregar oportunamente a SHF, de acuerdo con el plan de trabajo y para su revisión, los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- En su caso, efectuar los ajustes solicitados por SHF, en relación con los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Una vez aceptados los productos, documentos y/o entregables referidos:
- Firmar conjuntamente con el Enlace de Sistemas de SHF o responsable del Soporte Técnico Especializado, según corresponda, la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de la factura a SHF.
- Asegurar que haya correspondencia entre el requerimiento solicitado y los productos terminados, incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes entregados a SHF.
- Facilitar y dar el apoyo que el personal de SHF requiera para realizar las reuniones de trabajo y/o definición y seguimiento, en las oficinas de SHF o del mismo Proveedor, relativas a las actividades relacionadas con los servicios brindados por el Proveedor.
- Entregar mensualmente a SHF y dentro de los plazos establecidos un Reporte Ejecutivo Consolidado en el que se plasme los servicios brindados, basado en el detalle de las OT terminadas en el periodo correspondiente, junto con lo señalado en la sección relativa a Especificaciones para la entrega de la información y entregables mensuales.
- Participar en las pruebas finales de aplicaciones implementadas y/o adecuadas, previo a su liberación.

Contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos Sistema Calificación y Determinación Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación

Regulatorios exigibles para Sociedad Hipotecario

- Garantizar que los errores presentados en las pruebas finales correspondientes a los servicios responsabilidad del Proveedor, sean corregidos de acuerdo con los niveles de servicio establecidos dentro del APÉNDICE 2 - DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS" proporcionando todo el apoyo que SHF requiera para su liberación a producción, en tiempo y forma.
- Coordinar la correcta gestión de los recursos operativos del Proveedor para la atención de los requerimientos de SHF.



Contratación de los servicios; informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos Sistema Calificación y Determinación Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación Regulatorios para Sociedad Hipotecaria

ANEXO A – ANEXO TÉCNICO

Reportes exigibles

at dc
Federal.

5.5 Recursos operativos del proveedor.

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

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

Las Órdenes de Trabajo podrán referirse a los siguientes servicios:

- Mantenimiento, adecuación, soporte especializado y/o implementación de mejoras de funcionalidad o reportes solicitados por SHF no derivados de una garantía regulatoria cubierta por el contrato de mantenimiento de licenciamiento, que se integren a la plataforma Bajaware sobre la que reside el SICC y el SIRR de SHF.
- Elaboración y/o actualización de documentación técnica y de usuario correspondiente a los servicios informáticos solicitados por SHF.
- Soporte en el uso y funcionamiento tanto de funcionalidad y reportes de usuarios como de aspectos técnicos, relativo al SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware, a solicitud de los usuarios de SHF.
- Soporte en preparación de casos de pruebas, matrices de pruebas, y en la aplicación de pruebas para la verificación de funcionalidad o reportes del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware, a solicitud de los usuarios.
- Soporte en la administración de los procesos de control de cambios y versiones sobre los distintos ambientes (pruebas y producción) y componentes del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Soporte en el monitoreo del desempeño y revisión de las bitácoras de desempeño del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware, incluyendo acciones de mejora en caso de desviación, entregando una bitácora periódica.

Contratación de los servicios informáticos; de adecuación, mantenimiento y soporte relativos al Sistema de Calificación y Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios Regulatorios exigibles para

- Soporte en la elaboración y análisis de una bitácora de actualizaciones y operación del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware. Asistir en la ejecución de los procedimientos básicos de reinicio del sistema cuando se reporte un funcionamiento anormal en el sistema soportado.
- Asistir en la configuración y realización de respaldos al sistema que eviten la pérdida de información o de configuración del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Apoyar en la aplicación de los procedimientos de instalación, configuración y restauración del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Realizar pruebas de restauración de información desde los medios de respaldo proporcionados por el SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Apoyar en la realización de cambios en la configuración, de acuerdo con los procedimientos estandarizados de SHF. Estos cambios consideran principalmente lo siguiente:
- Instalación de parches y actualizaciones sugeridas por el fabricante de la plataforma Bajaware.

ANEXO A – ANEXO TÉCNICO

Contratación de los servicios informáticos especializado de la
Estimación y la Generación de Repólitos crediticios
sociedad Hipotecaria Federal

- Reinstalación o recuperación del sistema soportado en caso de requerirse, no solo por fallas sino también por cambios o actualización de hardware. • Asistir en la migración de ambientes y cambios de versión del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Mantenimiento de la documentación del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware derivado de cambios realizados.
- Análisis de causa raíz de problemas presentados en el SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.

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

- Generar un canal de comunicación eficiente.

de los servicios adecuación, mantenimiento y soporte relativos al Sistema Calificación y Determinación Preventiva para Riesgos Crediticios los Regulatc.rios para

- Participar en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios involucrados en el contrato.
- Asegurarse de que la entrega de los productos y documentación generada como resultado de los servicios proporcionados cumplan satisfactoriamente con los requerimientos de SHE

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

6. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR.

6.1 Requisitos que deberá cumplir el proveedor.

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

6.2 Responsabilidades del proveedor al proporcionar los servicios.

- El costo referente a equipo de cómputo y licencias de software en que incurra Proveedor para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a cargo de Proveedor.

XO A - E113C14ECO

/±REKO

especializado Determinación de
y la Generación liteporecs Sociedad
Hipotecaria Federal.

Contratación de los servicios informáticos; de adecuación, mantenimiento y soporte relativos al Sistema de Calificación y Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios Regulatorios exigibles para

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

6.3 Requisitos del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

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

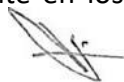
- El Proveedor deberá presentar al candidato propuesto como Enlace Funcional Administrativo, el cual cumplirá con:
- Experiencia en Administración de Proyectos de Tecnologías de Información, en al menos 3 proyectos en los que haya participado.
 - Habilidades en manejo de personal, planeación, organización,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

de los servicios adecuación, mantenimiento y soporte relativos al Sistema Calificación y Determinación Preventiva para Riesgos Crediticios los Regulatc.rios para

- o Habilidades de negociación, así como para seguimiento y priorización de actividades.

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

proceda:



- Cuando no se cumplan los niveles de servicio comprometidos.

los servicios informáticos adecuados, soporte relativos al Sistema Estimación Preventiva. los

ANEXO A – ANEXO TÉCNICO

Contratación de personal especializado de Calificación y Determinación de la para Riesgos Crediticios y la Generación de Reportes Regulatorios obligatorios para Sociedad Hipotecaria Federal.

- Cuando no se cumpla con alguna de las actividades descritas en el presente documento,

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

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

6.4 Remplazos del personal del Proveedor.

En caso de ser necesario, SHF solicitará por escrito (oficio o correo) en cualquier momento al Proveedor la sustitución del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor, o cualquier otro recurso asignado por el proveedor para el cumplimiento de las órdenes de trabajo, esto con un mínimo de una semana de anticipación. Dicha sustitución podrá ser solicitada por SHF en los siguientes casos, sin menoscabo de las obligaciones contractuales:

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

Por otra parte, el Proveedor podrá sustituir al "Enlace Funcional Administrativo" o cualquier otro recurso asignado por el Proveedor, únicamente bajo justificación y visto bueno previo de SHF. En ambos casos, el sustituto deberá contar al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades requeridos por SHF, de conformidad con los perfiles solicitados. En este periodo deberá haber una transferencia de conocimientos, sin costo para SHF, de al

de adecuación, menos tres semanas de duración entre dicho personal, para que la transición ante SHF sea lo más transparente posible.

de adecuación y la Generación de los Reportes de la Sociedad Hipotecaria Federal.

7. ADMINISTRACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO (OT).

7.1 PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN.

7.1.1 Introducción.

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

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

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

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

Con el objeto de contar con un mejor control y organización de los diferentes requerimientos de servicios en sus diversas modalidades y tecnologías, SHF requiere que el proveedor designe a un "Enlace Funcional Administrativo" para la administración de los trabajos y se encargue de los procesos administrativos para el dimensionamiento y seguimiento de las OT, asignación de recursos, entrega de la documentación exigible y conciliación de horas.

Las actividades del "Enlace Funcional Administrativo", así como cualquier actividad administrativa o costo indirecto asociado a la prestación de los servicios en los que incurra el

TÉCNICO

Contratación de los servicios informáticos mantenimiento y soporte relativos: de Calificación y Determinación Estimación para Riesgos Crediticios; Regulatorios exigibles para proveedor, ya deberán de estar considerados en los costos de la propuesta de servicios que presentará a SHF.

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

ANEXO A – ANEXO TÉCNICO

Contratación los servicios informáticos de mantenimiento y soporte especializado relativos Sistema de Calificación y Determinación de Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación de Reportes; Regulatorios exigibles para Sociedad Hipotecaria Federal.

7.1.2 Detalle de la administración de los servicios.

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

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

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

7.1.3 Actividades de la Administración de OT.

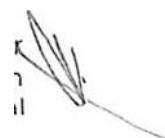
Los siguientes puntos deben ser considerados en el proceso de interacción definido y acordado entre el Enlace de Sistemas de SHF y el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor:

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

de

adecuación,

- III. Una vez que se cuente con un entendimiento total de los requerimientos del servicio, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor deberá firmar la recepción de la OT correspondiente y anotar la fecha de este acto como "Fecha de recepción requerimiento de la OT".
- IV. El "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor de acuerdo a su análisis preliminar, dimensionará el esfuerzo requerido para cumplir con los requerimientos del servicio y señalará las horas estimadas dentro de la OT correspondiente como "Fecha compromiso de Entrega", misma que se presentará al Enlace de Sistemas de SHF.
- V. Si el Enlace de Sistemas de SHF así lo requiere, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor deberá justificar las horas estimadas del esfuerzo requerido, con el desglose necesario.
- VI. Si así se requiere, las partes reunirán a quienes consideren necesario para lograr establecer el acuerdo final de horas y fecha compromiso de entrega. Podría darse la situación que este proceso modifique al propio requerimiento, pudiendo regresar al paso anterior.
- VII. Una vez fijadas las horas y la fecha compromiso de entrega, SHF y el Proveedor podrán revisar periódicamente los avances logrados y aplicar las medidas que hagan falta para corregir cualquier tipo de desviación en los requerimientos, para lo cual



TÉCNICO

Contratación de los servicios informáticos mantenimiento y soporte relativos Sistema de Calificación y Determinación Estimación para Riesgos Crediticios Regulatorios exigibles para

ANEXO A-

de adecuación
especializado en la prevención Preventiva
al de la y Efectos de los Reportes
Gestión
Sociedad. Hipotecaria Federal.

podrán reunir junto con ellos a quienes consideren necesario para lograr establecer las acciones y/o correcciones que procedan.

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

de los servicios informáticos adecuación, y
sopone especializado relativos y
Determinación la Estimación
Crediticios Y Generación los pava
Sociedad


servicio solicitado. El Proveedor deberá considerar este tiempo como un
costo fijo asociado al volumen esperado de trabajo.

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

7.1.4 Especificaciones para la entrega de la información y entregables mensuales.

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

a. Documentación firmada al cierre del mes.

- Solicitud de cada Orden de Trabajo con las debidas firmas de Autorización y
Recepción
- Cierre de cada Orden de Trabajo con las debidas firmas de Revisión y 
Autorización de Cierre y Validación y Control.

ANEXO A - ANEXO E INFORMÁTICO

mantenerii\ñicnto al Sistema Calificación de Preventiva
para Riesgos ta de Repor
Regulat:ovios exigibles; 1-lipotccv.t•ia Federal.

- Reporte de Horas Mensual con las debidas firmas de Revisión y Autorización.

b. Dispositivo de almacenamiento digital mensual.

- Documentos digitales (mensuales que contengan información solicitada.
correspondiente Q' mes en cuestión.

- Los documentos deberán cumplir con lo siguiente:
- Hojas membretadas o Carátula (nombre del proveedor, nombre del
entregable y periodo al que corresponda) o índice o Contenido

Para la estructura interna.

- Directorio "Entregables"
- Deberá contener una carpeta con todos los entregables generados para cada Orden
de Trabajo solicitada, como, por ejemplo:
 - Diagramas.
 - Presentaciones.

TÉCNICO

Contratación de los servicios; mantenimiento y soporte relativos Sistema de Calificación y Determinación para Riesgos crediticios Regulatorios exigibles para

- Análisis y diseños.
 - Lista de programas elaborados con sus rutas de instalación de lo desarrollado.
 - Boletines de liberación.
 - Manuales técnicos y de usuario actualizados. • Planes de trabajo.
 - Otros que resulten relevantes para documentar los trabajos realizados.
- Reporte de Horas Mensual detallado que contiene el cierre de las OT del mes correspondiente firmado por el Enlace de Sistemas de SHF y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.
 - Los entregables deberán estar distribuidos de acuerdo con la OT para atender el servicio solicitado, contenido en subdirectorios por cada OT.
 - Los subdirectorios de cada una de las OT deben contener también en archivo escaneado Solicitud de Orden de Trabajo y Cierre de Orden de Trabajo, ambos documentos firmados por el Enlace de Sistemas de SHF, el Analista de Sistemas de SHF y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.
 - Los entregables deberán coincidir con los entregables descritos en el cierre de la OT correspondiente.
 - Los entregables descritos en el cierre de la OT deberán ser claramente identificables en el subdirectorio correspondiente.
 - No hay una regla específica para nombrar los archivos que contienen cada uno de los entregables generados.

e
e



de

EXOA - / .R'IE'X'O

informáticos de adecuación,
especializado al de la estimación
Pvcvetitvcv y la Generación de los
Report
Sociedad Hipotecaria Federal,

7.2 ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO (OT).

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

7.2.1 Generalidades.

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

de los servicios informáticos adecuación, y
sopone especializado relativos y
Determinación la Estimación
Crediticios Y Generación los pava
Sociedad

Todas las OT serán canalizadas al Proveedor a través del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor, formalizada tanto por el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda y el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

Cada OT deberá contemplar, al menos, la siguiente información:

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

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

7.2.2 Orden de trabajo específica.

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

Contratación de los servicios infotmáticos adecuación, y
soporte especializado relativos
Calificación y Dctcrminación la Estimación
para Riesgos Crediticios y la Generación
Rcgulatorios para Sociedad
mantenimiento
de
exigibles
7.2.3 Orden de trabajo
servicio continuo. de
al Siste
de preventiva, dc
los Reportes;
Hipotecaria Federal.

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

7.2.4 Condiciones de pago que se aplicarán.

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

8. NIVELES DE SERVICIO.

Contratación los servicios informáticos mantenimiento especializado relativos

Calificación Determinación de la Estimación para Riesgos Crediticios y la Generación los Regulatorios exigibles Sociedad Hipotecaria

El esquema bajo el cual se regirán los niveles de servicio en el presente documento se describe en el "APÉNDICE 2 - NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS" del presente ANEXO.

9. CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES.

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

La SHF, a través de su Enlace de Sistemas o el coordinador de Calificación y del soporte técnico para Riesgos especializado, según Regulatorios corresponda, proporcionará

Preventiva de adecuación,
De 109 Regulatorios al Sistema
Federal.

a detalle el esquema de proceso necesario para el cumplimiento de lo señalado en el párrafo anterior, una vez que se inicie la asignación de los trabajos.

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

La realización por parte del Proveedor de los servicios objeto del presente contrato en tiempo y forma, podrá ser en las instalaciones de SHF, o bien desde sus propias instalaciones, conectándose bajo su propio costo a la red de Comunicación de SHF para establecer una Red Privada Virtual; garantizando en todo momento la integridad, consistencia y control de los elementos de software y documentos de ingeniería de software que le hayan sido encomendados para la prestación de sus servicios. Señalando que, si es en el caso de las instalaciones del proveedor, SHF estará en posibilidad de visitar en cualquier momento las oficinas del Proveedor.

11. REGLAMENTOS INTERNOS DE SHF.

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

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

12. REQUISITOS PARA PRESENTAR SOLICITUD DE PAGO Y CONDICIONES DE PAGO.

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

Orden de trabajo específica:


Contratación de los servicios informáticos y soporte especializado relativos Sistema
Determinación de la Estimación
Crediticia y la Generación erigible
para Sociedad Hipotecaria

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

Orden de trabajo de servicio continuo:

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

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

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

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

12. 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 institución financiera autorizada por el 10% del importe máximo del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado,

Por otra parte, el proveedor deberá extender una póliza de garantía de la buena calidad de los servicios, debidamente firmada por el representante legal y por un periodo de 3 meses

Contratación los servicios informáticos mantenimiento
soporte especializado relativos

Calificación Determinación de la Estimación
para Riesgos Crediticios y la Generación los
Regulativos exigibles Sociedad Hipotecaria

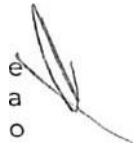
posteriores a la fecha de entrega y conclusión de los servicios contratados a entera satisfacción de SHF. El periodo de tres meses de la Póliza de garantía de la buena calidad de los servicios es adicional a la fecha de término de vigencia del contrato, con objeto de atender sin costo para SHF los defectos y problemas que puedan surgir a consecuencia de los servicios prestados por el proveedor derivados de la relación contractual.

13. PENALIZACIONES.

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 (a través de una OT) y no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de atraso; 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 de contrato.

Asimismo, como parte de la garantía de la buena calidad de los servicios, en caso de que no se cumpla con el tiempo de atención establecido dentro del Apéndice correspondiente a NIVELES DE SERVICIO PARA ATENCIÓN A INCIDENCIAS, SHF aplicará por cada hora de retraso

e
a
o



Contratación de los servicios informáticos
mantenimiento y soporte especializado
relativos de Calificación y Determinación de la
Estimación para Riesgos Crediticios y la
Generación
Regulatorios exigibles para Sociedad Hipotecaria


,6.1416'vo L - ANEXO TÉCNICO

de
adecuación, at
Sistema
Preventiva de
los Report
Federal.

como penalización el valor de la cuota por hora cotizada por el proveedor para el servicio
objeto del presente contrato,

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

Atentamente.


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


Ing. José Arturo Garrturo García León
Analista de Automatización y Soporte de
Procesos.


Lic. Adriana Trujillo Dagdug
Subdirectora de Automatización y Soporte de
Procesos


Ing. Carlos Alberto Ricaño Alcalá
Subdirector de Gobierno de TI.

Contratación de los servicios informáticos mantenimiento y soporte especializado relativos de Calificación y Determinación la Estimación para Riesgos Crediticios y la Generación los; Regulatorios exigibles para sociedad Hipotecaria

ANEXO h - ANEXO TÉCNICO

de adecuación
Sistema de Preventiva
de Reportes
Federal.

APÉNDICE - "PERFILES REQUERIDOS".

Perfiles requeridos para brindar los servicios:

Descripción del servicio (único)	Perfiles para brindar los servicios
Servicios informáticos que permitan hacer frente a las necesidades de adecuación, mantenimiento y soporte especializado al Sistema de calificación y determinación de la estimación preventiva para Riesgos Crediticios y la generación de los Reportes Regulatorios exigibles para Sociedad Hipotecaria Federal.	<p>Perfil A1: Enlace Funcional Administrativo</p> <p>Perfil T1: Analista / Programador</p>

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

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

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

contratación de los servicios informáticos mantenimiento y soporte especializado relativos de Calificación y Determinación la Estimación para Riesgos Crediticios y la Generación

Regulatorios exigibles para Sociedad Hipotecaria

Características requeridas de cada perfil

Perfil	Número total de recursos	Número de recursos desde inicio	a.1 Experiencia	Competencia	a.3 Herramientas
Al. Enlace Administrativo		Nota. - para funciones y condiciones	Al menos 3 proyectos como administrador de proyectos de tecnología. Preferentemente en empresas del sector bancario.	Habilidades en manejo de personal, negociación, planeación, organización, dirección y control de recursos en general.	Control de proyectos, Informes, priorización de actividades.

Total, recursos administrativos:

EXCO A- /'.RE)to V13CléICO de s al Sist

Preventiva
Eos, Repor
Federal.

Perfil querido	Número	Número	de recursos desde	Inicio	Experiencia	Competencias
	total de recursos	de recursos desde				
n. Analista/ Programador	3	3	Contratación de los servicios de mantenimiento y soporte relativos de Calificación y Estimación de Cartera o Reportes Regulatorios sobre la plataforma Hipotecaria Bajaware.		Definiciones de soluciones óptimas para atender requerimientos de Calificación de Cartera o Reportes Regulatorios sobre la plataforma Bajaware.	Certificación en la plataforma y la experiencia para
			<ul style="list-style-type: none"> - Verificación técnica de entregables generados en las distintas partes del proceso de desarrollo de soluciones de Calificación de Cartera o Reportes Regulatorios sobre la plataforma Bajaware. - Análisis, diseño y especificaciones técnicas de soluciones de Calificación de Cartera o Reportes Regulatorios sobre la plataforma Bajaware, - Preparación de plan y matrices de pruebas unitarias para verificación de cumplimiento de especificaciones de soluciones de Calificación de Cartera o Reportes Regulatorios sobre la plataforma Bajaware. <p>Al menos un año de experiencia en el desarrollo de soluciones de Calificación de Cartera o Reportes Regulatorios sobre la plataforma Bajaware, preferentemente en empresas del sector bancario.</p>			Las propias de la plataforma del SICC-SIRR sobre la plataforma Bajaware.

Total, recursos

3

3

contratación de los servicios informáticos
mantenimiento y soporte especializado
relativos de Calificación y Determinación la
Estimación para Riesgos Crediticios y la
Generación
Regulatorios exigibles para Sociedad Hipotecaria

técnicos:

Contratación los servicios informáticos mantenimiento y soporte especializado relativos

Calificación y Determinación Estimación
para Riesgos crediticios y la Gncración
Rcgulztorios exigibles para Sociedad

ANEXO A – ANEXO Técnico

dc

ac;ecvacióli, al Si%temv. de de Preventiva de los Reportes
1-lipotecaria FeOcrp.l.

APÉNDICE 2 - NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

I. Nivel de servicio de atención de OT.

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

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

2. Niveles de servicio de incidencia.

Para efectos del soporte técnico especializado, así como para la Garantía de la Buena calidad de los Servicios y la aplicación de penalizaciones al proveedor por retraso en atención a incidencias, se define como incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software de alguna solución desarrollada o adecuada por el Proveedor, implantada en el AMBIENTE DE PRODUCCIÓN de 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 y herramientas que el Proveedor ponga a disposición de SHF.

Con relación a incidencias (en sistemas en/para producción), de manera general, éstas se coordinarán entre Enlace de Sistemas SHF, el Enlace Funcional Administrativo del proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 18:00 horas. En el caso que dentro de algún servicio se establezca de manera específica algún otro procedimiento, deberá seguirse invariablemente lo señalado en ese caso en lugar de los comentarios previos y el resto de esta sección.

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el proveedor por parte de Enlace de Sistemas de SHF, siendo lo más claro y específico posible

Contratación de los servicios informáticos mantenimiento y soporte especializado relativos

Calificación y Determinación Estimación para Riesgos

Crediticios y la Generación Regulatorios para Sociedad

en la descripción del problema presentado, detallando las condiciones en que se produjo el mismo, como por ejemplo la operación realizada, los datos que estaba introduciendo al momento de la falla y los mensajes de error que le arroja la aplicación.

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

es
se
el 

XO A --).RF.XO ITÉCIS'ICO

adccvac:ió

n, al Sis:f:ema, de oc ta Preventiva de los Reportes exigibles
Hipotecaria Federal.

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Términos
Prioridad I	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema e impidan la normal ejecución de una parte o todo el sistema	Atención: Máximo 4 horas laborales. 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 no se cumpla con el tiempo de atención: Se aplicará, como penalización, el costo de la tarifa establecida por hora de servicio, por cada hora de atraso.

los servicios informáticos soporte especializado
relativos
Determinación Estimación
Credenciales y la Generación para Sociedad

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

ANEXO K - ANEXO ITI-CRICO

Contenido de
mantenimiento y
de Calificación y
para Riesgos
Regulatorios
de adecuación,
at Sistema
preventiva
de los 12 puntos;
Hipotecaria Federal.

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Términos
--------------------	-------------	--------------------	----------

Contratación de los servicios informáticos mantenimiento y soporte especializado relativos

Calificación y Determinación Estimación para Riesgos Crediticios y la Generación Regulatorios para Sociedad

			Se aplicará, como penalización, el costo de la tarifa establecida por hora de servicio, por cada hora de atraso.
--	--	--	--

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

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