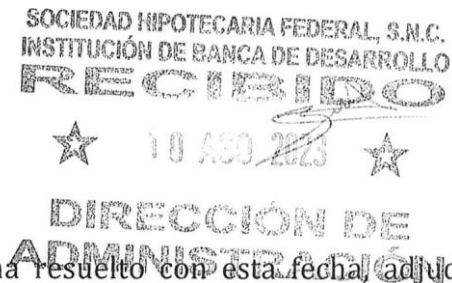


Oficio referencia: 2023 08 026 DTI.

Ciudad de México, 09 de agosto de 2023

SOLICITUD DE CONTRATACIÓN POR PATENTES, DERECHOS DE AUTOR U OTROS DERECHOS
EXCLUSIVOS (ARTÍCULO 41 FRACCIÓN 1)

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



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

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

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

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

12 meses a partir del 01 de septiembre de 2023.

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

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



SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S N C



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

HIPOTECARIA FEDERAL

Investigación de mercado.

En términos de lo dispuesto por la fracción II del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se acredita que en el mercado sólo existe un posible oferente, para la Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema IKOS-SPEI-CEP o se trata de una persona que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor, u otros derechos exclusivos, como se establece en el siguiente documento, con el que se acredita tal situación:

e Certificado del Instituto Nacional de Derechos de Autor, número 03-2012021713014700-01, de fecha 6 de marzo de 2012 para el Sistema IKOS-SPEI-CEP

Procedimiento de contratación solicitado:

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

Motivación del supuesto de excepción.

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

HACIENDA

Con el servicio de licenciamiento y soporte técnico contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a las operaciones de SHF para el período 2023 - 2024.

En atención a todos los motivos anteriores, y considerando que se trata de un proveedor que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos, y que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos se determina necesario adjudicar la Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema IKOS SPEI CEP, 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 esta Dirección, he determinado lo siguiente:

- A) APESA Software S.C. es la única y legítima titular de los Derechos de Autor del sistema IKOS SPEI-CEP.
- B) APESA Software S.C., no cuenta con representantes, distribuidores ni terceros autorizados, por lo que es la única con la capacidad técnica y legal para llevar a cabo desarrollos, modificaciones, refinaciones y comercialización del sistema en cuestión, no existiendo ninguna otra persona física o moral autorizada para la presentación del servicio.
- C) No existen bienes o servicios alternativos o sustitutos técnicamente razonables.
- D) 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 adjudicaría al único proveedor que cuenta con la capacidad y experiencia para ofrecer las mejores condiciones de operación.

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 estimado de la contratación:

El monto de la contratación es de: \$902,292.00 (Novecientos dos mil doscientos noventa y dos pesos 00/100 M.N.) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.

Forma de pago propuesta:

El pago se realizará en una sola exhibición, en moneda nacional y en un plazo no mayor de 20 días naturales, contados a partir de la fecha en que se haya presentado la factura respectiva, debidamente requisitada y se hayan presentado los entregables establecidos en el Anexo Técnico a entera satisfacción de SHF.

Penas Convencionales:

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

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

La contratación que se solicita se realizará con APESA Software S.C.

Datos generales que se requieren:

- 1) Nombre o denominación social: APESA Software S.C.
- 2) RFC: ASO-970522-AA3
- 3) Domicilio fiscal: Baltimore 108, Col Nochebuena, Alcaldía. Benito Juárez, CDMX., CP 03720
- 4) Teléfono: 55 5598 - 0337
- 5) Correo electrónico del contacto: jgarmilla@apesa.com.mx
- 6) Representante legal: Jaime Garmilla Herrera

Acreditamiento de los criterios en que se funda la excepción.

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

HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICOSOCIEDAD
HIPOTECARIA
FEDERAL

Economía

Las operaciones de flujo de efectivo relativas al Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios se realizan en la plataforma IKOS SPEI CEP, por lo que hacer un cambio para remplazar la plataforma tendría un costo muy elevado porque sería necesario adquirir licencias nuevas, consultoría, desarrollo, mantenimiento y soporte técnico. Además, el tiempo que requeriría la migración de estas plataformas a otras sería muy prolongado.

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

Eficacia

En este sentido, la realización de la contratación de mérito mediante el procedimiento de adjudicación directa, permite optimizar los tiempos de contratación y asegura que las licencias renovadas sean originales y se garantice la prestación de los servicios por la empresa titular de los derechos del software, el cual cuenta con la capacidad y experiencia requeridas por SHF.

Eficiencia

La Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema IKOS SPEI CEP, 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 la plataforma de software IKOS SPEI CEP de forma satisfactoria, lo que se traduce en el desarrollo eficiente en 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 condiciones existentes en el mercado, se determinó que el procedimiento de contratación que se solicita es la única opción disponible para la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., por lo que se ha dado un cabal cumplimiento a los criterios de imparcialidad y honradez en la selección del procedimiento.

HACIENDA

En particular, para acreditar los criterios de imparcialidad y honradez, se manifiesta que se ha verificado que el(los) proveedor(es) que se pretende(n) contratar no se ubica(n) en



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



SOCIEDAD
HIPOTECARIA
FEDERAL

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 término y condición al participante, 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.

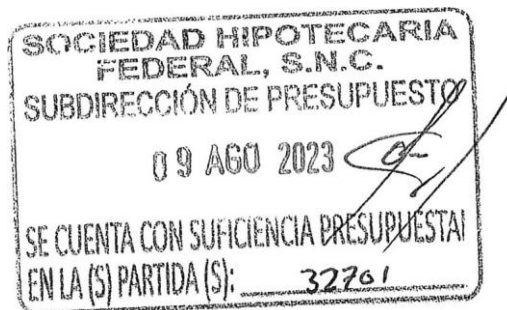
Asimismo, se ratifica que lo que se busca motivar con la presente solicitud de excepción a la Licitación Pública, es que se tenga la posibilidad de contratar el servicio en comento mediante la adjudicación directa, con las mejores condiciones económicas y de eficiencia para SHF, ya que prevalece el interés 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 esta Dirección, 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.

\$902,292.00. M.N.

PARTIDA 32701

(Patentes, Derechos de Autor, Regalías y Otros)



Vo.Bo. Suficiencia Presupuestal.



No adeudo de contribuciones fiscales.

De conformidad con las disposiciones en materia fiscal, se adjunta a la presente solicitud, la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales con el que se comprueba que se realizó la solicitud de opinión prevista en la regla 2.1.29 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable para el 2023 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.250423/106.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social; publicado el 04 de mayo de 2023, se adjunta la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, en sentido positivo y vigente.

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

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

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

- IV. El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega de los bienes muebles o la prestación del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento. Posteriormente a los servicios de mantenimiento o actualización, personal de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica revisará el correcto funcionamiento de los servicios, en un periodo que no podrá exceder diez días naturales contados a partir de la prestación de los servicios.
- V. El procedimiento para la devolución o rechazo de los bienes muebles o para determinar los incumplimientos en la prestación de los servicios, lo cual solamente procederá por causas previstas en el contrato respectivo. En caso de incumplimiento, el servidor público facultado para recibir los servicios dará aviso al proveedor y a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en el caso de que se deban aplicar penas.

Garantías

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

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

Incumplimiento

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

FACTURAS (Comprobantes Fiscales Digitales por Internet)

HACIENDA

1. Se deberán emitir los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI o como en el futuro la legislación fiscal de México le designe a los comprobantes fiscales), que de conformidad con las disposiciones fiscales se requieran para comprobar los gastos y pagos realizados, los cuales deberán remitirse en archivos electrónicos XML y PDF (representación impresa) a las siguientes direcciones de correo electrónico: cfdsh@shf.gob.mx y jarciniega@shf.gob.mx



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



SHF SOCIEDAD
HIPOTECARIA
FEDERAL

11. El servidor público facultado para validar que los documentos que presente el proveedor para su pago cumplan con los requisitos de aceptación del servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento, será el Subdirector de Ingeniería de Sistemas.

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

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

Por otra parte, para dar cumplimiento 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, se solicitó que se determine si la contratación de los servicios motivo de la presente solicitud será consolidada. Sin detrimento de lo anterior, esta contratación se considera consolidada entre las unidades administrativas de SHF, de acuerdo al Inciso I. de dicho lineamiento.

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



HACIENDA

SOCIEDAD

~~Atentamente~~



Rubé ~~Rubén~~ **Quintero Ubando** Quintero Ubando
Director de Tecnologías de la Información

ANEXO A - ANEXO TÉCNICO
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y
ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA IKOS-SPEI-
CEP

1. ANTECEDENTES.

Desde hace ya algunos años Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (SHF) contrató la plataforma del sistema XYZWin denominado IKOS, cuyo contrato adjudicó al proveedor APESA SOFTWARE, S.C., para brindar soporte a la operación de la Tesorería de SHF. A partir de su instalación, han aumentado las necesidades, dando lugar a la adquisición de nuevas herramientas para apoyar los procesos internos. Entre las funcionalidades adquiridas se cuenta con el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios denominado IKOS-SPEI-CEP.

Adicionalmente, en su afán por mejorar la eficiencia del Sistema Financiero Mexicano a través de las operaciones vía Banca, Banco de México ha instrumentado un nuevo Sistema central de Pagos llamado SPEI para sustituir al Sistema SPEUA

El Sistema de Liquidación de Pagos ha sido desarrollado para cumplir con los lineamientos de SPEI y consta de 7 módulos: 3 de mantenimiento y 4 operativos.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

Contratar los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las posibles fallas en el producto IKOS-SPEI-CEP de SHF, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de las herramientas y las actualizaciones de corrección de errores.

Con el servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a las operaciones de flujo de efectivo, la cual está identificada como crítica en las operaciones de SHF.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema IKOS-SPEI-CEP de SHF, por un periodo de doce meses a partir del 01 de septiembre de 2023.

4. REQUERIMIENTOS.

Requerimiento	Descripción	Criterio de aceptación
---------------	-------------	------------------------

21	Póliza de soporte técnico y actualización de licenciamiento por un período doce meses, que incluya la información y corrección de defectos, mantenimiento de productos, actualización de documentación, dudas sobre configuraciones y desempeño, registro de solicitudes de servicio del software IKOS-SPEI-CEP de SHF, indicado en la tabla siguiente.	El proveedor deberá presentar la documentación que acredite el compromiso, a más tardar 10 días naturales a partir del inicio de la vigencia de los servicios y recibir el visto bueno de Sociedad Hipotecaria
	Nuevas versiones del software IKOS-SPEI-CEP, cuando sean anunciadas y liberadas por el Proveedor de manera general para todos sus clientes, durante la vigencia del contrato y previa coordinación de la actividad con SHF	Federal, confirmando que ha recibido los servicios respectivos a entera satisfacción.

Software IKOS-SPEI-CEP de
SHF:

Productos	Módulos
-----------	---------

<p>IKOS-SPE-CEP</p>	<p>IKOS FIRONT END: En este módulo se lleva a cabo administración del sistema, que consiste en: semáforo de estado; catálogos del sistema; monitoreo de operaciones; seguridad lógica; reportes.</p> <p>IKOS CLIENTE: Mantenimiento de Certificados y Firmas Electrónicas; Comunicación vía FEC (control de mensajes) por sockets o Bitácora de paquetes de envío (pagos); Bitácora de paquetes de recepción (liquidación); Monitor de comunicación (actividad entrada, salida y conexión); Generador de archivos de texto, de liquidaciones y acuse de recibo; Interfase a IKOS—SPEI Interfase; Sincronía Post Falla.</p> <p>IKOS-CEP CLIENTE: Este módulo cumplen con el objetivo y requerimiento de Banco de México para la generación de Comprobantes de Abono (CDA) para todas las transacciones tercero a tercero recibidas por la Institución Beneficiaria del pago, para generarlo utiliza el certificado configurado para generar el sello digital.</p> <p>MONITOR CEP: Este módulo tiene como objetivo permitir al usuario la consulta de la información de los CDA generados tanto en flujo normal como en contingencia. Permite generar archivos de CDA para enviarlos a través del mecanismo de contingencia, así como procesar el resultado de dichos archivos.</p> <p>IKOS POA: 1. Implementa una medida de continuidad de negocio ante el escenario de indisponibilidad prolongada del SPEI de Banco de México, a fin de proveer a los Participantes de un mecanismo mediante el cual puedan continuar con el servicio de liquidación y recepción de pagos. 2. Por medio de este aplicativo se generar archivos de acuerdo al formato establecido por Banxico para entrega y recepción de pagos.</p> <p>IKOS COAS: 1. Implementa una medida de continuidad de negocio ante el escenario de indisponibilidad prolongada del aplicativo que las instituciones utilizan para participar en el SPEI, a fin de proveerles un mecanismo mediante el cual puedan continuar con el servicio de liquidación y recepción de pagos. 2. Envío y recepción de órdenes de pago, utilizando archivos con formatos establecidos por Banco de México.</p> <p>SERVIDOR DE BASE DE DATOS.</p>
----------------------------	---

El servicio deberá comprender:

a) Servicio de corrección de errores:

Corrección de errores que se detectaren por SHF, por el Proveedor o por terceros, bien sea en las versiones originales del software o en las versiones de las adecuaciones que se le vayan incorporando.

b) Adecuaciones:

SHF tendrá derecho a recibir las adecuaciones del software que de tiempo en tiempo sean liberadas y anunciadas por el Proveedor, dentro de los 10 días naturales siguientes a que las mismas sean liberadas por el Proveedor para su comercialización.

c) Otros Servicios incluidos para atender los posibles requerimientos de Banco de México:

- Hasta 40 (cuarenta) horas anuales para atender las posibles visitas de funcionarios de Banco de México a las oficinas del Proveedor.
- Hasta 40 (cuarenta) horas anuales para atender en las oficinas del Proveedor visitas de funcionarios de SHF o de un auditor externo independiente designado por SHF.

- Hasta 40 (cuarenta) horas anuales para proporcionar la información que el Banco de México solicite al Proveedor en los plazos que aquél indique.
- En caso de ser solicitado, entrega de un reporte anual con el resultado del escaneo estático y dinámico del aplicativo.
- En caso de ser solicitado, entrega de un plan de trabajo para solventar las posibles vulnerabilidades calificadas como críticas que hayan sido detectadas en el proceso.
- En caso de ser solicitado, entrega de un informe anual que soporte la vigencia de los componentes que brindan seguridad al aplicativo. En el supuesto de que algún componente haya dejado de estar vigente, se proporcionará el plan de trabajo correspondiente para su sustitución.

5. ENTREGABLES.

Entregable	Fecha ro ramada
1 . Póliza de mantenimiento y soporte técnico or la vi encia del contrato.	10 días naturales después del inicio de la vi encia de los servicios.
2. Nuevas versiones del software IKOS-SPEI-CEP.	Cuando sean anunciadas y liberadas por APESA de manera general para todos sus clientes, durante la vigencia del contrato y previa coordinación de la actividad con SHF.

6. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

La empresa que proporcione el servicio deberá:

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

7. ROLES DEFINIDOS.

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

- 7.1 . El titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas de SHF, como responsable de:
- Recibir y registrar el documento firmado por parte del proveedor que acredite a SHF el uso de las licencias correspondientes a las actualizaciones
 - Recibir los medios de instalación (CD, DVD, correo electrónico o descarga electrónica) de las licencias y claves de activación o acceso a los medios correspondientes a las actualizaciones.
 - Coordinar con el proveedor, en caso de aplicar, la realización de la instalación de las actualizaciones en los ambientes señalados por SHF.

- 7.2 El titular de la Subdirección de Automatización de Procesos de SHF, como Enlace de Sistemas, responsable de:
- Recibir solicitudes de mantenimiento y/o soporte técnico, para asignarlas, dimensionarlas y dar seguimiento para su atención con el proveedor de servicios.
 - Validar y aprobar la correcta funcionalidad de los sistemas en los ambientes señalados por SHF.
 - En caso de rechazo, solicitar los ajustes necesarios de la documentación generada por el proveedor relativa a la instalación y configuración de las licencias, entregados como sustento para solicitar la liberación del pago correspondiente.
- 7.3 Personal de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, responsable de:
- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables presentados por el proveedor.
 - Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales.
- 7.4 Enlace Funcional Administrativo del proveedor, responsable de:
- e Cumplir con la entrega en tiempo de los documentos y, en su caso, licencias y demás contenido para los servicios proporcionados por el proveedor.
 - En caso de aplicar, asegurarse de coordinar la instalación de la licencia y de la generación de la documentación relativa a dicha instalación, a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requisitos de SHF en cuanto a su contenido.
 - Firmar la CARTA DE ACEPTACIÓN TÉCNICA conjuntamente con los participantes de los roles definidos por SHF.

8. NIVELES DE SERVICIO.

Las solicitudes de mantenimiento y/o soporte técnico deberán efectuarse y atenderse conforme al procedimiento que se expresa a continuación:

Los Niveles de Servicio para el soporte y mantenimiento para la solución a fallas de los sistemas por soporte técnico y por garantía son:

- Las solicitudes de soporte y/o mantenimiento deberán ser entregadas de acuerdo a lo establecido en el presente documento, y en caso de incumplimiento de los plazos establecidos, se aplicarán las penalizaciones que se indican en este anexo.
- El soporte y/o mantenimiento proporcionado por el Proveedor comprende la reparación y corrección de incidencias o fallas que se presenten en todos y cada uno de los productos de los sistemas,, Asimismo, comprende la adecuación y optimización de aquellos productos o módulos que presenten tiempos de respuesta inapropiados o degradación y las correcciones de los datos que se hubiesen dañado por causa de una falla.
- Por otra parte, las consultas por asesoría técnica de tipo informático o funcional que realice SHF, deberán ser atendidas por el Proveedor, en un plazo no mayor a cuatro horas hábiles y resueltas en el tiempo que el Proveedor y SHF acuerden.
- Los servicios que el Proveedor deberá brindar por este concepto y los tiempos de atención variarán de acuerdo con la criticidad (Críticos y No Críticos) que determine SHF.
- El horario de atención requerido por parte del Proveedor es de las 8:00 a las 19:00 horas en días hábiles bancarios.
- El tiempo requerido de atención que se indica es en días hábiles, y es acordado, dependiendo de la criticidad del problema o falla, entre el Enlace de Sistemas y el Proveedor.

9. PERFIL DEL PROVEEDOR.

La empresa que proporcione el servicio deberá contar con los requisitos legales para proporcionar soporte técnico al producto IKOS SPEI CEP en territorio mexicano; además deberá contar con presencia nacional.

Adicionalmente, deberá tener experiencia en el sector gobierno, así como en el sector financiero y/o de seguros y con amplios conocimientos y dominio del software IKOS-SPEICEP.

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

10. GARANTÍAS.

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

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

Responsable	No.	Actividad
Solicitud de servicios por falla en los sistemas IKOS-SPEI-CEP de SHF.		
Recibe y asigna al Proveedor las solicitudes de mantenimiento y/o soporte		
Enlace de Sistemas 1 técnico, requiriendo el formato de atención de fallas, para su atención y registro de estatus en su control.		
Inicia atención de la solicitud de soporte y/o mantenimiento		
El Proveedor	2	Recibe la solicitud de servicios por parte del Enlace de Sistemas.
	3	Registra en su control.
	6	Realiza las modificaciones necesarias para la corrección del problema.
	7	Realiza pruebas unitarias.
	8	Elabora y entrega las formas, reportes, procesos, scripts y documentación para la aplicación del cambio en el ambiente de pruebas integrales de desarrollo de SHF, al Enlace de Sistemas.
Enlace de Sistemas	9	Instala en el ambiente de pruebas de desarrollo las formas, reportes, procesos y/o scripts relativos a la solicitud en atención.
	4	Realiza análisis y diagnóstico de la falla o problema reportado.
	5	Informa del resultado del análisis y diagnóstico al Administrador del Sistema y al Enlace de Sistemas, y se acuerda el tiempo de solución del reporte, así como la fecha comprometida de término de atención y los entregables correspondientes.
Desarrolla y realiza modificaciones		
Administrador del Sistema y Usuario Final	10	Realiza pruebas detalladas de los productos en el ambiente de desarrollo e informa los resultados al Enlace de Sistemas y al Proveedor, anexando <u>información de sus pruebas.</u>
		¿Está correcta la FUNCIONALIDAD?
Enlace de Sistemas	11	NO: motivos de rechazo en los anexos de las pruebas y los envía al proveedor. Regresa a la actividad 5.
	12	SI: Registra <u>estatus de la solicitud en su control.</u>
Enlace de Sistemas	13	tramita el control de cambios correspondiente, para la liberación a producción de los <u>nuevos productos y/o productos</u> afectados.
	14	Efectúa el proceso de liberación, con el apoyo del proveedor.
	15	Verifica que el traspaso de los productos haya quedado satisfactoriamente en el ambiente formal de Producción.
Comproueba el correcto funcionamiento de los productos en el ambiente de administrador Del Sistema producción e informa al	6	Del área de Control de Cambios, al Enlace de Sistemas y al área <u>de Producción.</u>
		¿Es correcta la funcionalidad en producción?
		NO: Informa las observaciones al proveedor y al Enlace de Sistemas. Regresa a la actividad 6.
Enlace de Sistemas /SI:	7	Actualiza
Administrador del Sistema	18	Actualiza estatus del requerimiento en su registro y firma aceptación de la solicitud de falla Fin.

Por otra parte, la asesoría técnica tanto de tipo técnico como funcional podrá ser solicitada por el Enlace de Sistemas vía mail.

5/7

11. PENAS CONVENCIONALES

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

Atentamente,



Julio César Arciniega Santos

Subdirector e Ingeniería de Sistemas.

