

ficio referencia: 2023
08 028 DTI

Ciudad de México, a 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.



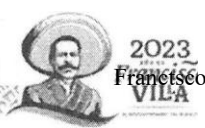
ADMINISTRACION

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 PROTRUST, 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 21 de agosto 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.

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 PROTRUST, con base en lo establecido en los documentos que se adjuntan a esta solicitud en los cuales se hace constar que:

- Solustrust, S.A. de C.V. es titular de los derechos de autor del programa de cómputo PROTRUST.
- Solustrust, S.A. de C.V. es la única persona física o moral que puede prestar los servicios que SHF requiere contratar.

Procedimiento de contratación solicitado:

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

Motivación del supuesto de excepción.

La motivación para la contratación se basa en la necesidad de mantener en operación el Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST), por lo que se hace necesario contar con el soporte técnico y actualización del licenciamiento del software PROTRUST en SHF, a fin 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 los productos, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de las herramientas y las actualizaciones de corrección de errores.

En 2020, la funcionalidad de este sistema se extendió para soportar las actividades operativas, de control y contables de otros fideicomisos en los que SHF participa como fideicomisario sin tener la calidad de ser fiduciarios. a estas actividades en su conjunto se les ha denominado "Mesa de Control Fiduciaria"

Con el servicio de licenciamiento y soporte técnico contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST) para el período 2023 -2024.

En atención a todos los motivos anteriores y considerando que se trata de un proveedor que posee la titularidad de los derechos de autor 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 PROTRUST 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) Solustrust, S.A. de C.V. es titular de los derechos de autor del programa de cómputo PROTRUST
- B) No existe otra persona física o moral que puede prestar los servicios que SHF requiere contratar.
- C) Resultando así, ser la adjudicación directa el procedimiento idóneo para obtener los bienes que se requieren, ya que con total eficacia y dentro del marco legal referido, efectivamente se adjudicará al proveedor que cubra los requisitos mínimos solicitados ya que ofrece las mejores condiciones de operación, así como aquellos valores agregados.
- D) Con la adquisición bajo la modalidad de adjudicación directa, se estarían adquiriendo los servicios de una manera transparente e institucional, ya que se adjudicaría el contrato correspondiente sin perjuicio ni prevención y con las mejores condiciones técnicas y económicas, para Sociedad Hipotecaria Federal.

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

Monto estimado de la contratación:

El monto de la contratación es de: \$1,572,169.77 (Un millón quinientos setenta y dos mil ciento sesenta y nueve pesos 77/ 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 hayan recibido los servicios y presentado la factura respectiva, debidamente requisitada.

Penas Convencionales:

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

Asimismo, en relación con las incidencias de nivel 1 contenidas en la Tabla de Severidad del numeral 7 "Niveles de Servicio" del Anexo Técnico, en caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación oportuna de "LOS SERVICIOS" el importe de la pena convencional será de 1 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las primeras 6 horas contadas a partir del vencimiento del plazo establecido; de 1.5 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las siguientes 6 horas; y de 2 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las horas subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento del contrato.

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

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

Datos generales que se requieren:

Solustrust, S.A. de C.V.

Bosque de los Ciruelos 304, Piso 1

1) Nombre o denominación social:
Domicilio fiscal:


2) Col. Bosques de las Lomas, C.P. 11700,

3) Teléfono:

4) Correo electrónico del contacto:

5) Representante legal;

Ciudad de México 55 5211-1303 ac.onna@-

solutrustcom Begoña G. Hernández Buergo 

Ejército Nacional 180 Col Anzures Miguel Hidalgo, Ciudad de México C. P. 0550
Tel 55 5287 4500 www.gob.mx/shf



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 soporte técnico y actualización de licenciamiento del software PROTRUST en 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 plataforma alternativa al producto PROTRUST, 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 y se garantice la prestación de los servicios por la empresa fabricante del software, el cual cuenta con la capacidad y experiencia requeridas por SHF.

Efi • n i a

La Contratación de Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema PROTRUST, 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 el software PROTRUST de forma satisfactoria, lo que se traduce en el desarrollo eficiente en funciones sustantivas del personal.

Imparcialjd.ad*.-Hgnradez

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

En particular, para acreditar los criterios de imparcialidad y honradez, se manifiesta que se ha verificado que el(los) proveedor(es) que se pretende(n) contratar no se ubica(n) 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 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 la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, 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,

\$1,572,169.77MN

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

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

- 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; conforme a lo establecido en el punto de Niveles de Servicio del "Anexo Técnico", adjunto a esta solicitud.
- 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 la fracción anterior, 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 prestación de los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento 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)

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

11. El servidor público facultado para validar que los documentos que presente el proveedor para su pago cumplan con los requisitos de aceptación del servicio de soporte técnico y 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 solicita que se determine si la contratación de los servicios motivo de la presente solicitud será consolidada. Sin detrimento de lo anterior, esta contratación se considera consolidada entre las unidades administrativas de SHF, de acuerdo al Inciso 1. 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.

Atentamente



Ruben **ben 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 PROTRUST

1. ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, conforme a la fracción IX del artículo 4^o de su Ley Orgánica, se encuentra facultada para practicar operaciones de fideicomiso y llevar a cabo mandatos y comisiones relativos a su fin, en tres vertientes: (i) cuando por ley se le asigne esa encomienda; (ii) cuando se trate de actos que coadyuven a la consecución de su objetivo, y (iii) cuando la propia Sociedad constituya fideicomisos para cumplir obligaciones laborales a su cargo.

A través de una estrategia que se encuadra dentro de la Misión y Visión de SHF, liderada por la Dirección General Adjunta Jurídico Fiduciaria, a través de la Dirección Jurídica de Negocios de SHF, se realiza la constitución de fideicomisos, mandatos y comisiones que coadyuven a la consecución de su objeto, mismo que en términos del artículo 2^o de su Ley Orgánica consiste en:

I. Impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario de crédito a la vivienda, mediante el otorgamiento de crédito y garantías destinadas a la construcción, adquisición y mejora de vivienda, preferentemente de interés social, así como al incremento de la capacidad productiva y el desarrollo tecnológico, relacionados con la vivienda.

II. Garantizar financiamientos relacionados con el equipamiento de conjuntos habitacionales.

III. Desarrollar programas que promuevan la construcción de viviendas en zonas y comunidades indígenas en el territorio nacional con los recursos que se aprueben para tal efecto en el presupuesto de egresos.

A fin de contar con una herramienta tecnológica que permita generar y administrar negocios fiduciarios, y al mismo tiempo cumplir con la normatividad jurídica y administrativa aplicable, en 2013 SHF contrató la licencia de uso y servicios de soporte del Sistema de Operación Fiduciaria (PROTRUST) de la empresa SOLUTRUST, incluyendo los servicios de implementación correspondientes, logrando mayor certeza jurídica y control respecto de las garantías constituidas a favor de la Institución, aprovechando los insumos que SHF genera, con la consecuente disminución de riesgo legal.

En 2020, la funcionalidad de este sistema se extendió para soportar las actividades operativas, de control y contables de otros fideicomisos en los que SHF participa como fideicomisario sin tener la calidad de ser fiduciarios. A estas actividades en su conjunto se les ha denominado "Mesa de Control Fiduciaria".

Actualmente el servicio de soporte técnico y actualización de licencias se mantiene vigente, y el uso de la herramienta se ha mantenido estable para la operación de los negocios fiduciarios, mandatos y comisiones operados por SHF, por lo que será necesario:

- Mantener vigente el licenciamiento de dicho sistema, incluyendo lo correspondiente a la gestión de la Mesa de Control Fiduciaria, a través de la obtención de las actualizaciones de versiones que puedan surgir durante la vigencia del contrato.

- Dar continuidad a los servicios de soporte, mismos que permitirán dar certidumbre a la operación del sistema en SHF y, en su caso, atender a las posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, que pudiese SHF requerir.

Para ello, se prevé contratar los Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema PROTRUST para el ejercicio 2023.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

Contratar los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las posibles fallas en el sistema PROTRUST, 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 y actualización contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a la administración de negocios fiduciarios.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Contratación de servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema PROTRUST, para el periodo de doce meses a partir del 21 de agosto de 2023.

4. REQUERIMIENTOS.

Los servicios que deberán incluirse son los siguientes:

A Actualización del licenciamiento al Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST).

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (releases¹ y fixes²), para lo cual el Proveedor deberá comunicar a SHF la liberación de nuevas versiones de productos.
- Soporte técnico correctivo de anomalías y vulnerabilidades de origen del software, así como fallas y defectos de funcionalidad, conforme los niveles de servicio de atención a incidencias descritos en el punto "7, NIVELES DE SERVICIO".
- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9 a 20 horas en días hábiles bancarios.

¹ "Release" = actualizaciones menores de un software.

² "Fix" = actualizaciones por correcciones a un software

B. Soporte técnico especializado para la licencia.

Un total de hasta 50 horas para la atención de posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, a ser utilizadas bajo solicitud de SHF, en caso de que se requieran.

C. Depósito del código fuente del sistema (esquema Escrow Account).

Deberá renovarse el servicio de depósito de código en modalidad de Escrow Account, en concordancia con el contrato original, y para el plazo de la presente renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento,

El esquema de depósito de código deberá incluir el código que actualmente integra el sistema de operación fiduciaria en SHF, así como las herramientas y/o componentes requeridos. El depósito deberá realizarse en instalaciones ubicadas en México, con empresa especializada para el resguardo correspondiente,

D. La vigencia de la presente renovación será por doce meses a partir del 21 de agosto de 2023 y hasta el 20 de agosto de 2024,

5. ENTREGABLES.

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

Entregable	Fecha ro ramada
1, Documento Póliza de Soporte y mantenimiento por la vigencia del contrato.	10 días naturales después del inicio de la vigencia de los servicios.
2. Contrato de Depósito del Código Fuente del Sistema en Modalidad ESCROW ACCOUNT.	10 días naturales después del inicio de la vigencia de los servicios.

6. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

La empresa que proporcione el servicio deberá:

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

- Firmar la CARTA DE ACEPTACIÓN TÉCNICA, conjuntamente con los participantes de los roles definidos por SHF.

XO A - ANEXO TÉ: CVIC()

7. ROLES DEFINIDOS.

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

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

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

7.2. Personal de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables presentados por el proveedor.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales.

7.3. El titular de la Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos

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

7.4. Enlace Funcional Administrativo del proveedor, responsable de:

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

8. NIVELES DE SERVICIO.

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

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

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre SHF, el Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse en un horario de 9:00 a 20:00 Horas.

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el Proveedor por parte de SHF, siendo lo más claro y específico posible en la descripción del problema

ANEXO A – ANEXO Tkcvuco

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

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

TABLA DE SEVERIDAD

Severidad 1 (Alta) Errores Operativos	Severidad 2 (Media) Errores del Aplicativo Cliente lo Front End	Severidad 3 (Baja) Generación Reportes Información Inválida
Ries o de Ne ocio o Financiero		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un muy serio problema de negocio, financiero o regulatorio,	La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un mínimo problema de negocio, financiero o regulatorio,	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona a El Cliente ningún problema de negocio, financiero o regulatorio.

Operación		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una parte importante de su trabajo o no puede desarrollar un proceso crítico.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una pequeña parte de su trabajo. Pero El Cliente tiene la capacidad de realizar la mayor parte de las tareas.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una mínima parte de su trabajo, no afectando la operación diaria del área.
Debido a una falla o deficiencia los procesos desarrollados por el Software no pueden ser ejecutados de ninguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.	Debido a una falla o deficiencia, los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de alguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita, pero no es eficiente,	Debido a una falla o deficiencia los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.
Número de clientes afectados		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número considerable de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número pequeño de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona o impide a El Cliente realizar sus operaciones.
Tiempo máximo en que el Proveedor deberá atender la incidencia		
2 horas	1 día	7 días
Tiempo de Resolución por parte del Proveedor		
6 horas	4 días	30 días

ANEXO A - ANEXO TÉCNICO

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

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

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

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

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

9. PERFIL DEL PROVEEDOR.

La empresa que proporcione el servicio deberá contar con los requisitos legales para proporcionar soporte técnico y actualizaciones de licencias del sistema PROTRUST en territorio mexicano; además deberá contar con presencia nacional.

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

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.

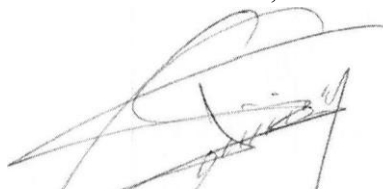
ANEXO A – ANEXO TECNICO

11. PENAS CONVENCIONALES

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

Asimismo, en relación con las incidencias de nivel 1 contenidas en la Tabla de Severidad del numera/ 7 "Niveles de Servicio", en caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación oportuna de "LOS SERVICIOS" el importe de la pena convencional será de 1 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las primeras 6 horas contadas a partir del vencimiento del plazo establecido; de 1.5 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las siguientes 6 horas; y de 2 al millar sobre el monto total de los servicios contratados, por cada hora de retraso, durante las horas subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento del contrato.

Atentamente,



Julio César Arciniega Santos
Subdirector de Ingeniería de Sistemas,

FECHA	21/06/2023
NO. DE SUFICIENCIA	303/2023

SUFICIENCIA DE RECURSOS

OFICINA SOLICITANTE:

DIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

CONCEPTO: CONTRATACION DE SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO Y ACTUALIZACION DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA PROTRUST

PERIODO DE CONTRATACION DEL 11 DE AGOSTO DE 2023 HASTA EL 10 DE AGOSTO DE 2024

TIPO DE CONTRATACION ARTICULO 41 DE LA LAASYSP.

PLURIANUAL	NO	MÍNIMO	-	MÁXIMO	1,572,169.77
------------	----	--------	---	--------	--------------

PARTIDA(S)	DESCRIPCIÓN DE PARTIDA	IMPORTE	IVA	TOTAL
32701	PATENTES, DERECHOS DE AUTOR, REGALIAS Y OTROS	1,572,169.77	251,547.16	1,823,716.93
T.C.	1.00	SUMA	251,547.16	1,823,716.93

PARTIDA	AÑO				TOTAL
	2023	2024	2025	2026	
32701	1,572,169.77	-	-	-	1,572,169.77
39202	251,547.16	-	-	-	251,547.16
					SUMA
					1,823,716.93

SELLO

SOCIEDAD HIPOTECARIA
FEDERAL, S.N.C.
SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO
21 JUN 2023
SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL
EN LA(S) PARTIDA(S): 32701

LIC. FÉLIX FERNÁNDEZ SÁNCHEZ
VISTO BUENO
SUBDIRECTOR DE PRESUPUESTO

La autorización antes señalada, es únicamente para garantizar que se cuenta con presupuesto autorizado en la(s) partidas presupuestarias solicitadas, sin validar o autorizar la licitación, adquisición, adjudicación, contratación, objeto de esta o su procedimiento, así como el ejercicio de los recursos y para el pago que se realice con los mismos, sobre los requisitos exigibles por la misma o sobre la integración de la documentación correspondiente, lo cual es responsabilidad del área solicitante. De esta forma, deberá apegarse y de ser el caso a lo establecido en el Clasificador por Objeto del Gasto, el Presupuesto de Egresos de la Federación, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, sin menoscabo de la normatividad complementaria aplicable.