

SPF

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO

RECIBIDO

JUN Oficio referencia, 2023 06 OTI DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y OPERACIONES DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL Y CIUDAD DE

Mexico, a 14 de junio de 2023,

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,

SOLICITUD DE DERECHOS DE AUTOR U OTROS (FRACCIÓN I) 41

Mtro. Juan Jaime Molina Vélez
Director General Adjunto de DIRECCIÓN DE

Y OPERACIONES ADMINISTRACIÓN

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 Fiduciario PROTRUST para el Soporte de los Procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal 2023, por lo que solicito su apoyo para Dictaminar ante el Honorable 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 / requisitos técnicos y cantidades.

La descripción de los servicios a contratar se detalla en el Anexo 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 31 de diciembre de 2023.

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

VIUA

La prestación de los servicios deberá efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en el punto "A" adjunto a esta solicitud,

1

2023

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 solo existe un posible oferente para la Contratación de los Servicios Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado relativos al Sistema Fiduciario PROTRUST para el Soporte de los Procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal 2023, con base en lo establecido en el documento que se adjunta, en el cual se hace constar que:

SOLUTRUST, SA de no utiliza distribuidores o canales autorizados, la prestación o suministro de 105 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 Fiduciario PROTRUST para el soporte de los procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para SHF, FOVI y .SCV^X SH^P

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

BS de su Reglamento

Motivación del supuesto de excepción.

La motivación para la contratación se basa en la necesidad de elevar la eficiencia de los procesos de Operación Fiduciaria, Mesa de Control de Pagos (MCP) y la Mesa de Control de Crédito (MCC), contando con mantenimiento y soporte técnico, minimizando los riesgos en la continuidad de la operación de SHF & FOVI y SCV-SHF, así como garantizar el cumplimiento de la normatividad establecida por autoridades del ramo,

Considerar la contratación de los servicios con otro proveedor, ocasionaría que la herramienta con la que cuenta SHF para el soporte de los procesos de Operación Fiduciaria, Mesa de

2

Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito 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 alternativa al Sistema \ PROTRUST, supondría tan fuerte impacto para la Institución, debido a los costos, recursos

2023
México

humanos y tiempo serían necesarios para implementarlo y migrar la información hacia la nueva plataforma, debida principalmente al grado de integración de ésta y a las propias adecuaciones que el negocio requiriera

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 si se determina necesario adjudicar la contratación de los Servicios Informáticos de Adecuación y Mantenimiento y Soporte Especializado relativos al Sistema Fiduciario PPC)TPUST para el Soporte de los Procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito, directamente con el proveedor propuesto para esta contratación

Fundamentación legal del supuesto de excepción.

De conformidad con los artículos 41 fracción I de la Ley de Adquisición y Servicios del Sector Público y 71 y 72 fracción I de su 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) SOCIOTRUST, SA de CV 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

a) 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 Fiduciario PROTRUST para el Soporte de los Procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito.

C) Resultando ser la adjudicación directa el procedimiento idóneo para obtener los que se ya que con total eficacia y dentro del marco legal referido, efectivamente se adjudicará al proveedor que cubra 105 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 perjuicio ni prevención y con las mejores condiciones técnicas y económica; para Sociedad Hipotecaria Federal,

VIUA

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

3

2023
fintcisco

Monto de la contratación,

El monto máximo de la contratación es de: (Tres millones cuarenta y cinco mil ochocientos pesos 00/100 M*N) y el mínimo es de 3,498,320.00 (Un millón cuatrocientos noventa y ocho mil trescientos veinte pesos 00/100 M,N,) ambos con el Impuesto al Valor Agregado, quedando un total por el monto máximo de la contratación de 34,345,328.00 (Cuatro millones trescientos cuarenta y cinco mil ciento veintiocho OC)/IOV) 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 SHF., El pago se conforme a las políticas internas de SHE

Penas Convencionales.

El importe de la pena por regla general será L por cada día natural de retraso, de al millar sobre el monto de los servicios solicitados a través de una OT y no entregados durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 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 105 días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no exceda el importe de la garantía de cumplimiento del contrato

Las penas convencionales serán calculadas por el administrador del contrato y notificadas por escrito al proveedor en un plazo que no exceda de 5 días hábiles, a partir del atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio,

Asimismo como parte de la garantía de buena calidad de los servicios, en caso 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 atraso penalización, el valor de la cuota por hora cotizada por el proveedor para el servicio objeto del presente contrato

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

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

4

1) Nombre o denominación social: SOLUTRUST, S.A
de 2) RFC: SOL0701151VV4

2023
Pñiwisco

2) t)ornu21110 fiscal

Bosques de los Ciruelos 304
COL Bosques de las Lomas Piso
Alcajdia Miguel Hidalgo
CDMXf C^D. 11700

3) Telefono:

211 13 03

4) Cor reo electronico del contacto: bhernandez@solutrustcom 5)
Representante legal: Begoña Hernández Buergo

Acreditamiento de los criterios en que se funda la excepción.

El dictamen de excepción a la licitacion publica se fundamenta en los criterios de economía, eficacia« eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia que establece el articulo 40 de, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público conforme a lo siguiente;

Economía

En víttuO de que no existe otra empresa que pueda ofrecer la contratacion de los servicios informaticos cie adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario PAOTRUST para el Soporte cie los Procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Credito para 'SHF\$ FOVI y SCV-SHF, no resulta procedente realizar ona licitación publica, 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 jos procesos y ta parametrizacion relativa a las conexiones; procesos que requerirían una considerable cantidad de tiempo,

Par lo 'tanto, no es opción considerar la adquisición de una herramienta alternativa al SistctÃ10 PROTRUST, debido principalmente al grado de integración de esta y a las propas adecuaciones que el negocia requiere para migrarla hacia una nueva, io 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 merito mediante el procedimiento e adjudicación directa permite optimizar tos tiempos de contratacion de los servictos por única empresa autorizada para ello, la cual cuenta con la capacidad y experiencia requeridas por

La contratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativos al Sistema Fiduciario PROTRUST para el Soporte de los Procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito 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, SHP 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»

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, 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-

cia

El criterio de transparencia se acredita mediante la investigación de '73 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, cuando 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 Licitación Pública, es que se tenga la posibilidad de contratar el servicio en comento mediante la adjudicación con las mejores condiciones económicas y de eficiencia

20Q

pata SHE ya que prevalece el interes publico* en tanto que la adjudicación propuesta se efectua sin prejuicio ni prevención alguna. con la más absoluta transparencia en el presente cascy

Cabe senalar con base en la investigación de mercado realizada por la Subdireccion de Gobierno de Tecnologías cie la Información, ha determinado que el precio señalado para la presente contratacion, se encuentra dentro de los rangos razonables de mercado y resulta adecuado para la Sociedad Hipotecaria SeNC en función de los beneficios que se obtendran como vesultaclo de llevar a cabo la contratación de mérito

PARTIDA 33304

(Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas}

**SOCIEDAD HIPOTECARIA
FEDERAL, S.N.C.**
SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO
JUN

Vo.,Boe Suficiencia Presupuestal.

No adeudo de contribuciones fiscaies.

De conformidad con las disposiciones en materia fiscal, adjunto a la presente solicitud, la Opinion del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales vigente y en sentida positivo, con el que se comprueba que se realizó la solícituci de opinión prevista en la regla 231437 de la Resolución

Miscelanea Fiscal aplicable para 2023 (o aquella que en el futuro la sustituya}, y con el que acredita que el proveedor propuesto no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo.

igual manera, con la finalidad cle dar cumplimiento al Acuerdo ACDOAS2xHCT270422fi07,PsDIA de fecha 27 de abril de 2022 y su Anexo unico, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas de carácter general para la obtención de I opmión ciel 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,

se adjunta la Constancia de Situación Fiscal 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 verificaron las opiniones de cumplimiento del SAT, IMSS y se encuentran vigentes y en sentido positivo,^r

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 será en Av. Ejército Nacional No. 180 70, Piso 2 Col Anzures* Alcaldía Miguel Hidalgo, CP. 11590, en la Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00 horas,

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"

El servidor público facultado para recibir 105 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 la Subdirectora de Automatización y Soporte de Procesos,

El tipo de pruebas o verificación que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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 personal de la Subdirección y Soporte de Procesos revisará el 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.

2023

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 efectiva 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 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 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 [os 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)

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: cricano@shfgobrnx,

- 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 y Tecnologías de la Información,

2023 ñmtetsco

En el caso en 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 Institución

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 con el 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

CONTRATACION DE Los SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO RELATIVOS AL SISTEMA FIDUCIARIO PROTRUST PARA EL SOPORTE DE LOS PROCESOS DE LA MESA DE CONTROL DE PAGOS Y MESA DE CONTROL DE CRÉDITO PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL 2023.

1. ANTECEDENTES

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito Institución de fianza de arrollo, conforme a la fracción IX del artículo 4º de su Ley Orgánica, se encuentra facultada para practicar operaciones de fideicomiso y llevar a cabo mandatos y comisiones relativos a su fin, a 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 Fiduciario 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 objetivo mismo que en términos del artículo 2º 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 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 generalizar y administrar negocios fiduciarios, y al mismo tiempo cumplir con la normativa jurídica y administrativa aplicable, en 2013 SHF contrató la licencia de uso de servicios de soporte del Sistema de Operación Fiduciaria (PROTRUST) de la empresa SOLOTRUST, incluyendo los servicios de implementación correspondientes logrando mayor certeza jurídica y control respecto de las garantías constituidas a favor de la Institución, aprovechando todos los insumos que SHF genera, la consecuente disminución de riesgo legal.

A principios de 2020, la funcionalidad de este sistema se extendió para soportar también ciertas actividades relativas al control y gestión de pagos relativos a los fideicomisos en los que participa SHF como fideicomisario, en calidad de Mesa de Control de Pagos (MCPI), SOLOTRUST y SHF en conjunto realizaron el análisis de brechas sobre una prueba de concepto sustentada en el segundo semestre de 2020, de la cual se obtuvo como resultado las adecuaciones necesarias.

En el año 2022 SHF parametrizó el sistema PROTRUST para facilitar el control y seguimiento de los expedientes operativos y los soportes documentales relativos a revisiones que

realiza la Mesa de Control de Crédito (MCC) en las diferentes etapas del proceso de crédito. Incluyendo:

- Incorporación de nuevas entidades financieras, • Originación de créditos
- Administración de créditos.
- Monitoreo de créditos
- Traspaso de cartera a recuperación extrajudicial o administrativa.

Para el año 2023 las áreas sustantivas de SHF identifican la necesidad de realizar mejoras al sistema PROTRUST que permitan elevar la eficiencia de los procesos de Operación Fiduciaria, Mesa de Control de Pagos (MCP) y la Mesa de Control de Crédito (MCC),

2. OBJETIVO DEL PROYECTO.

Realizar mejoras al sistema PROTRUST que permitan elevar la eficiencia de los procesos de Operación Fiduciaria, Mesa de Control de Pagos (MCP) y la Mesa de Control de Crédito (MCC) que las áreas sustantivas de SHF soliciten mediante requerimientos específicos entregados a la DTI por medio del esquema de Órdenes de Trabajo (OT).

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 a partir del día siguiente de la notificación del oficio de adjudicación directa y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Atención de Órdenes de Trabajo (OT) generadas por las áreas sustantivas de la Institución y entregadas a la DTI para atender requerimientos por cambios regulatorios y de mejora para los procesos de Operación Fiduciaria* de la Mesa de Control de Pagos y de la Mesa de Control de Crédito.

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,

Las horas solicitadas sólo podrán ser utilizadas para cambios y/o adecuaciones regulatorias en funcionalidades que ya existen en sistema PROTRUST. En ninguna circunstancia las horas solicitadas podrán ser utilizadas para desarrollos a la medida sobre la plataforma PROTRUST.

La siguiente información, es de carácter enunciativo y no limitativo. SHF podrá solicitar la ejecución de OT de (os 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	Cantidad Mínima	Costo por hora	Importe Máximo M.N. d za orc
Acalizar mejoras al sistema PROTRUST que permitan elevar la eficiencia de los procesos de Operacion Fiduciariat de Control de Pagos (MCP) y Mesa de Control de Creciito (MCC} que las oreas .sustantsvas de SHF soliciten medtante requerimientos específicos entregados a 'ia DTI por medio del es uema de Ordenes de 'Traba Z OT	33000 horas	1,200 horas		

Características detalladas del servicio a proporcionar:

Descripción
<p>nes</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementación de funcionalidades Las funcionalidades que del nuevas sobre la plataforma denominada Pt otrust, las areas usuarias son principalmente implementarse para cumplir con los requerimientos de <p>1, Mejoras flujo de autorizacion autorizador DAC/DRC primera cie un autorizador MCP y la segunda de un</p> <p>2 tvteyyas en los flujos de Administración y Monitoreo de créditos.</p> <p>Originaciong</p> <p>3, Adecuaciones en el traspaso de cartera a recuperación extrajudicial o administrativa*</p> <ul style="list-style-type: none"> Instalacion de los nuevos requerinasentos en un ambiente de pruebas o QA para validactOr; funcionaC <p>Asistencia la validac de todas las funcionalidades en el ambiente de QA y</p> <p>Instalación, ajustes sobre el atrtbiente productivo» ambiente productivo</p> <p>seguimiento Seguirmiento y ajustes sobre el ambiente</p> <p>Seguimiento en del manual de uguario y manual de instalación de la</p> <p>Elaboracion y solución</p> <p>entrega</p> <p>irnpiemethada,</p>

NOTA* Los perfiles requeridos para brindar los servicios se indican dentro del "APÉNDICE PERFILES REQUERIDOS" del presente ANEXO

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

de

El consumo de horas parte de SHF se realizará con base en la Administración de Ordenes de Trabajo (OT) descrita en el cuerpo del presente ANEXO, de conformidad con la demarcación 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: documento 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.

S. 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 Automatización y Soporte de Procesos como Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS). responsable de:

- Emitir las Ordenes de Trabajo (OT) necesarias para el mantenimiento, adecuación e implementación de las mejoras y nuevas funcionalidades dentro del Sistema de Operación Fiduciaria y el Sistema de Mesa de Control de Pago.
- 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

Revisar y solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHF. Aprobados o en su caso, rechazar los productos entregables y documentación generados producto de los servicios proporcionados por el Proveedor. En caso de firmar conjuntamente con el Proveedor la Carta de

Aceptación previo a la presentación de facturas

- Permitir al Enlace Administrativo de SHF la Carta de Aceptación Técnica, para estar en posibilidad de liberar el pago correspondiente,
- En su caso, notificar al Enlace Administrativo de SHF sobre las penalizaciones aplicables por el incumplimiento de los niveles de servicio, dentro de los tiempos y tasas vigencias establecidos.
- Recibir y registrar el documento firmado por parte del representante legal del proveedor como "Garantía del sistema y de la buena calidad de los servicios"; relativo a los servicios contratados por SHE

5.2 El titular de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF como Enlace Administrativo de SI-IF* responsable de:

- entregables que Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos de
- Solicitar aprobación de la carta de aceptación por los servicios, recibidos Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos, así como el visto bueno a Dirección de Tecnologías de la Información,
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales y, en su caso, en correspondientes. notificar sobre aplicación de penas convencionales

5.3 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 Proveedor
- Proporcionar a solicitud de SHE en todo momento, cualquier estatus referente a las OTs y 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,
- 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 Proveedor
- Asegurarse de entregar a SHE para su revisión, ajustes y aprobación. 103 productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios contratados, una vez que, estos hayan sido previamente revisados, validados, y/o probados por función de Control de Calidad interna del Proveedor, a fin de que estos cumplan satisfactoriamente 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 servicios proporcionados por el Proveedor,
- En su 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 el coordinador de soporte técnico especializado según corresponda, la Carta de Aceptación Técnica, previo la presentación de la factura SHF.
- Asegurar que haya correspondencia 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 para realizar reuniones de trabajo y/o definición y seguimiento, en las oficinas de SIAF o 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 horas OT terminadas en el periodo correspondiente, junto con 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
- 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 APENPJCFP-TIVELESDE SERVICIO PE ATENCIÓN A EMERGENCIAS!, proporcionando todo el apoyo que SHF requiera para su liberación a producción en tiempo y forma,
- Coordinar correcta gestión de los recursos operativos del Proveedor para la atención de los requerimientos de SHF.

5.4 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 específicas o por servicio continuo,

Las Ordenes de Trabajo podrán referirse a siguientes servicios:

- Mantenimiento, adecuación, soporte especializado y/o implementación de mejoras de funcionalidad o reportes solicitados por SHF que se integren a la plataforma Protrust Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago de SHF y Mesa de Control de Crédito.
- Elaboración y/o actualización de documentación técnica y de usuario correspondiente a los servicios informáticos solicitados por SHE
- Soporte en el uso y funcionamiento tanto de funcionalidad y reportes de usuarios como de aspectos técnicos, relativo al Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust, a solicitud de los usuarios de SHE
- Soporte en preparación de casos de pruebas, matrices de pruebas, y en la aplicación de pruebas para la verificación de funcionalidad en el Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust, 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 Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust
- Soporte en elaboración y análisis de una bitácora de actualizaciones y operación del Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa

- Control Crédito ejecución procedimientos básicos inicio sistema cuando se reporte en el 5Eterna soportado,
- Apoyar la aplicación de los procedimientos de instalación, configuración y del Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control Pago y Mesa de Control de Crédito sobre plataforma Protrust
- Apoyar la realización de cambios en configuración, de acuerdo a los procedimientos estandarizados de SHF, Estos cambios consideran principalmente:
 - Instalación de y actualizaciones sugeridas por el fabricante de la plataforma Protrust.
 - Reinstalación o recuperación del sistema soportado en caso de requerirse, no por fallas Sino también por cambios o actualización de hardware,
- Asistir en la migración de datos y cambios de versión sobre la plataforma Protrust.
- Mantener la documentación del Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust, derivado de cambios realizados,
- Análisis de causa raíz de problemas presentados en el Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust

5.5 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*

- Participar en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios involucrados en el contrato,
- Asegurar que la entrega de productos y documentación generada como resultado de 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.

G. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR.

- 6A Requisitos que deberá cumplir el proveedor,
 - Deberá adaptarse 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 SHE y hasta un 50% más en la tecnología de su especialidad, teniendo conocimiento de dicho crecimiento con un tiempo de anticipación,
 - Llevar a cabo los servicios de acuerdo a 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 Red Privada Virtual; garantizando en

de

todo momento la integridad, consistencia y control de los elementos de software y documentos de ingeniería de software que le hayan sido entregados para su implementación o adecuación, Señalando si es en el caso de las instalaciones de SHF estará en posibilidad de visitar cualquier momento las oficinas de Proveedor.

6.2 Responsabilidades del proveedor al proporcionar los servicios,

- El costo referente a equipo de cómputo y licencias de software que el Proveedor para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados correrá a cargo del Proveedor,
- La infraestructura tecnológica (hardware, software, comunicaciones, y seguridad lógica) necesaria para el cumplimiento de servicios contratados será responsabilidad del Proveedor, independiente del lugar donde este se encuentre,
- Toda aplicación implementada por Proveedor deberá contar con 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 de mantenimiento, 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 a entrega 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; actividades relacionadas con el control de cambios y las especificaciones para la migración al ambiente 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" y atendiendo 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.
- Habilidades de comunicación y negociación así como para seguimiento y priorización de

podrá ser sustituido al momento de la sustitución del "Enlace Administrativo" del Proveedor cualquier momento al menos una semana de anticipación. La sustitución procederá invariablemente en los siguientes casos sin que esto afecte la derivación contractual que proceda:

Cuando no se cumplan los niveles de servicio comprometidos.

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

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 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" que desempeñe las funciones del "Enlace Administrativo" formalmente designado por un tiempo 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 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 funciones, con el fin de no afectar la continuidad y calidad de los servicios que se estén brindando a SHF.

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 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 sin menoscabo de 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 de al menos tres semanas de duración entre dicho personal* para la transición ante SHF sea lo transparente posible.

7. ADMINISTRACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO (07).

d?

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 los Ordenes de Trabajo (OT) necesarias para los servicios requeridos y además estará a cargo de coordinar los esfuerzos internos para la ejecución y administración de dichos 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 DCAAO y tramitará el pago ante Recursos Materiales.

El proceso iniciará mediante la emisión por parte del "Enlace de Sistemas de SHF" de un Orden de Trabajo. 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 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 pruebas de la plataforma Protrust 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 dimensionamiento y seguimiento de las OTI 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 servicios en los que el proveedor, ya deberán 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 SME descrito tanto dentro de la sección de "ROLES DEFINIDOS" y en el "Detalle de administración de los servicios".

7.1.2 Detalle de la administración de los servicios,

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

- Emisión por parte del Enlace de Sistemas de SHF de una OT Específica
- Emisión por parte del Enlace de Sistemas de SHE 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 ASIGNACION DE ORDENES DE TRABAJO (OT)" entrega deberá ser 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:

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

SHF, de acuerdo con el servicio el Enlace Funcional del Proveedor elaborará la documentación correspondiente, vez que se cuente con entendimiento total de los requerimientos de 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",

El "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor de acuerdo a su análisis preliminar, dimensionará el esfuerzo requerido para cumplir los requerimientos del servicio y señalará las estimadas dentro de la OT correspondiente como Fecha de compromiso de misma que presentará al Enlace de Sistemas de

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

Si así se requiere, las partes reunirán a quienes consideren necesario para lograr establecer el acuerdo final de horas y fecha de compromiso de entrega. Podría darse la situación que este proceso modifique al propio requerimiento, pudiendo regresar a la etapa anterior

VII) Una vez fijadas las horas y la fecha de compromiso de entrega, y el Proveedor podrá revisar periódicamente los avances logrados y aplicar las medidas que hagan falta para corregir cualquier tipo de desviación en los requerimientos, para lo cual podrán reunir junto con ellos a quienes consideren necesario para lograr establecer las acciones y/o correcciones que procedan

El Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá notificar el estatus de cada uno de los servicios solicitados que está atendiendo, para efectos de monitoreo y seguimiento

Si la fecha real de entrega es anterior a la comprometida y/o el esfuerzo fímat 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 C)T, 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. Una vez cumplido el mes, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor presentará al Enlace de Sistemas de SHF reporte detallado de las horas empleadas para atender los servicios solicitados y descritos en las OX, junto con entregables y documentación que de común acuerdo determinen para tales efectos, XIX 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.

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

b. Dispositivo de almacenamiento digital mensual*

Los documentos deberán cumplir con lo siguiente:

Hojas metnbretadas

- Caratula (nombre del proveedor, nombre del entregable y periodo al que cotesponda)
- Contenido

Para la estructura interna.

- Directorio "Entregables" Deberá contener una capeta con todos los entregables generados para cada Orden de Trabajo solicitada, u cornot por gernplo:
 - Diagramas
 - Presentaciones,
 - Análisis y diseños,
 - Lista de artefactos con sus rutas de instalación
 - Boletines de liberación,
 - Manuales tecnicos y cle usuario actua!izados,
 - 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 cle SEIB y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor,
- Los entregables deberán estar distribuidos de acuerdo con la OT para atender ei set vicio solicitado, contenido en subdirectorios por cada OX.
- Los subdirectoríos de cada una de las OT deben contener tarnbien en archivo escaneado Solicitud de Orden de Trabajo y Cierre Orden de Trabajo, ambos documentos firmados por 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 et cierre de ta OT deberán ser claramente identificables en el subdirectorio
- No hay una regla especifica para nombrar los archivos que contienen cada uno de 105 entregables generados

7.2 ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO {OTI.

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

7.2.1 Generalidades,

Lina Orden de Trabajo (01) es una petición ue 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,

13

Todas las OT canalizadas al Proveedor a través del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor, formalizada tanto por el Enlace de Sistemas de SHF o el del soporte técnico según corresponda y el Enlace Funcional Administrativo Proveedor Cada OT deberá contemplar al menos, la siguiente información:

- Fecha de solicitud, de Orden de Trabajo, Descripción corta de la solicitud, Entregables esperados de la OT Solicitudes de negocio que se atienden con la OT»
- Bitacora de fechas {recepción, validación, fecha de entrega), Nombre del Enlace de Sistemas de SHF y/o Analista de Sistemas de SHE que darán soporte a la OT- Prioridad y complejidad de la asignación (de acuerdo a escala establecida con SHF}4
- Nombre y firma de los responsables por parte de SYAF 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 SEF y en la DGAAO durante la vigencia del contrato,

7.2.2 Orden de trabajo específica.

- El Proveedor hará una evaluación de factibilidad de OT recibida y elaborará 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 OX,

7.2.3 Orden de trabajo servicio continuo,

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 a el coordinador del soporte técnico especializado, según correspondiente emitirá una OT bajo el esquema de servicio continuo para que se realicen los servicios encomendados a dicho Proveedor.

Bajo esta OT el Proveedor atenderá 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, lo 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 505 servicios solicitados como parte de dicha OTS. De igual forma, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá concentrar los productos, entregables y documentación que permitan los trabajos realizados como parte de los servicios solicitados bajo este tipo

- Todas las OTs deberán contener la firma del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y del Encargado de Sistemas SHF o el coordinador de soporte técnico especializado, correspondiente.

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 PAGO Y CONDICIONES DE PAGO" de este documento,

e. NIVELES DE SERVICIO

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 implemente o adecue* con base en el proceso que para tales efectos esté vigente en la SHF.

Como SHF, o a través de su Enlace de Sistemas o el coordinador de soporte técnico especializado, se deberá proporcionar el detalle del 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 SHE

La realización por parte del Proveedor de los servicios objeto del presente contrato en tiempo y forma, podrá ser en las instalaciones de SHE o bien desde sus propias instalaciones conectándose directamente a la red de Comunicación de SEF 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 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 SAB, incluidos los Códigos de Conducta y de Etica, o cualquier otra indicacion 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 proporcionara al proveedor la información necesaria para el cumplimiento de lo ~~lado en~~ el ~~parrafo~~ anterior

12. REQUISITOS PARA PRESENTAR SOLICITUD DE PACO Y CONDICIONES DE PACO,

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

Orden de trabajo específica;

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 SHE

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:

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,

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 de

Proveedor DEL

- 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 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

GARANTÍAS.

De conformidad con el Artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios 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,

tratación de los servicios informáticos de adecuación, mantenimiento y soporte especializado relativo al Sistema Judicial Projust para el soporte de procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para el Poder Judicial Federal.

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 posteriores a fecha de entrega y conclusión de POS servicios contratados a entera satisfacción de SH^E IEI periodo de tres meses de (a Póliza de garantía de la buena calidad de los servicios es

.21

adicional a la fecha de término de vigencia del contrato* con oboeto de atender costo para SIHF los defectos y problemas que puedan surgir consecuencia de los se^trvicios prestados por el proveedor derivados de la contactuaic

14. PENALIZACIONES,

El importe de la pena convencional, por regla general será, por cada día natural de retraso, de 1 31 miliar, sobre el monto de los servicios solicitados (a través de una OÍ) y no entregados oportunamente durante los primeros cinco días naturales de atraso; de 1 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 subsiguientes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento de contrato.

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

No obstante, la SHV podrá considerar 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 33 "bis" de la Ley de Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a "SEE" o a su personal

Atentamente,

Ings Gregorio Linares Urenda,
Director de Tecnologías de la Información,



Adriana Trujillo Dagdug
Subdirectora de Automatización y Soporte

Inca» Carlos Alberto Pícano Alcalá
Subdirector de Gobierno de TI de Procesos

Perfiles requeridos para brindar los servicios:

Descripción del servicio (único)	Perfiles para brindar los servicios
Realizar mejoras al sistema PROTRUST que permitan elevar la eficiencia de los procesos de Operación Fiduciaria Mesa de Control de Pagos (MCP) y 13 Mesa de Control de Crédito (MCC) que las áreas sustantivas de SHF soliciten mediante requerimientos específicos entregados a la DII por medio del esquema de Órdenes de Trabajo (OTI)	Perfil A1: Enlace Funcional Administrativo perfil Analista / Programador

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 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, y Dominio de herramientas solicitados por SHF para cada perfil, conforme a lo siguiente:

Características requeridas de cada perfil

Perfil	Experiencia (años)	Experiencia (años)	Competencias	Herramientas
Perfil A1: Enlace Funcional Administrativo	4	4	Al menos 3 proyectos como administrador de proyectos de tecnología. Preferentemente del sector bancario	Control de Informes, priorización de actividades.

Total recursos

1

1

recursos administrativos

Analista/ Programador		3	Definiciones de soluciones óptimas para atender requerimientos del Sistema de Operación Fiduciaria del Sistema de Mesa de Control de Países	Certificación de capacitación en la plataforma P70trust.	Las propias de la plataforma protrust,
--------------------------	--	---	---	--	--

			<p>Credito en platatotgna</p> <p>Verificación tecnica de entregables generados en las distintas partes dEI ace%O de implementación de soluciones Sistema de Operación 'Fiduciariat el Sisterna de Mesa de Control</p> <p>Pago y Mesa de Control de Ctédito la plataforma</p> <p>Ana5isiS* diseño y especificaciones técnicas de soluciones del Sistema</p> <p>Operación Fiduciariat el Sistema de Mesa de Control pago y Mesa de Control en la plataforma Ptott ust,</p> <p>de pian y matrices pruebas unitatias pata verificación csmpliroiento de especificaciones de soluciones del Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema Mesa de Control de Pago y Mesa de Control en ia plataforma use</p> <p>A año de implementación de soL;ciones de del Sistema de Operación el de de Control de en la plataforma</p>		
--	--	--	---	--	--

Total recursos

3

3

técnicos:

NIVE

ONDEONCIDENCIAS

1. Nivel de servicio de atención de OT.

Para cada C)T, 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 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 implementada o adecuada por el Proveedor, implantada en el AMBIENTE DE PRODUCCIÓN de que afecte de alguna su correcta operación, impactando el servicio que ésta brinda a las áreas usuarias interesadas

Cualquier otra falla o error en la implementación, 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 establezca de manera específica algún otro procedimiento, deberá seguirse invariablemente lo señalado en ese caso en de los complementarios previos y el resto de esta sección,

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante proveedor por parte de Enlace de Sistemas de SHF* siendo lo más claro y específico posible en la descripción del problema presentado, detallando las condiciones en que se produjo el mismo, como por ejemplo la operación -realizada. Los datos que estaba al momento de la falla y los mensajes de error que le arrojó 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 establezca. Se definirá y acordará la propuesta de solución el Proveedor deberá aplicar el procedimiento correspondiente a la solución* de acuerdo con los niveles de servicio siguientes

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Términos
Prioridad 1	Aquellas que se producen en cualquier punto del sistema e intervidan la función de una parte o todo el Sistema	Atención: Máximo 4 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso, PLÉ de definirse una temporal, sin que se establezca el cierre de la incidencia	Dentro del periodo de la buena calidad de los servicios, No habrá pago de horas, incurrida% 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 hora de atraso,
Prioridad 2	Aquellas que produzcan en cualquier punto del Sistema y que generen inconvenientes en la ejecución de parte o de todo el Sistema al llegar al cliente.	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 horas Inorará En caso de que no se cumpla el tiempo de atención(Se aplicará como penalización el costo de la tarifa establecida por hora de servicio\ cada hora de atraso
Prioridad 3	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema Y que no el desempeño del PETRO que constituyen el 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, Se aplicará, como penalización, El costo de la tarifa establecida por hora de servicio por cada hora de atraso

una vez que la incidencia rebasa el nivel de servicio establecido dicha incidencia subirá a la prioridad inmediata superior, teniendo proveedor obligación de atenderlo dentro del tiempo de atención establecido para dicha incidencias serán atendidas de manera prioritaria por lo que el Proveedor deberá establecer un control para cumplimiento de los niveles de servicio de cada incidencia-

No se considerará como causa de retraso en niveles de servicio para incidencias, cuando se trate de funciones que involucre módulos o soluciones externas a la solución de referencia, ya

que en estos casos deberán acordar tiempos de resolución de las incidencias. por cada caso, centre los distintos responsables ee apliC\$Ciones involucradas,

de 21