



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGyF/DRMAS/LPN-30001105-004-2021

Licitación Pública Nacional
No. SAF/DGyF/DRMAS/LPN-30001105-004-2021

Anexo Técnico

No.	Bien o Servicio	Descripción
1	DOCUMENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA	<p>"EL PRESTADOR" deberá entregar los siguientes documentos como parte de su propuesta técnica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Entregar carta membretada y firmada por el representante legal y/o persona física, de la empresa en la que manifiesta que acepta las condiciones y ubicaciones físicas en las que se encuentran los equipos de "LA SAF" y que no representa impedimento para la realización de los mantenimientos motivo de este anexo o incremento en costos durante el desarrollo de los servicios, así como no significará motivo o justificación de incumplimiento. 1.2 "EL PRESTADOR" deberá entregar carta membretada y firmada por el representante legal y/o persona física, de la empresa en la que acepta que "LA SAF" se reserva el derecho de inspección a sus instalaciones, para verificar que cuenta con la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios. 1.3 "EL PRESTADOR" deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad en hoja membretada y firmada por su representante legal y/o persona física, donde señale que todos sus trabajos y actividades desarrollados dentro del servicio cumplirán las normas, estándares, protocolos y recomendaciones, nacionales e internacionales que aplique en la materia. Deberá anexar currículo de la empresa, con referencias de otras instituciones donde ha llevado a cabo contrato de servicios similares a los requeridos en la presente licitación; deberá incluir el nombre de la institución, dirección, nombre completo de las personas de referencia con número telefónico. "LA SAF" se reserva el derecho de verificar la información e indagar información concerniente a la calidad de servicio ofrecido por "EL PRESTADOR". Esta información puede ser utilizada por "LA SAF" como parte de su validación técnica. 1.4 Carta de "EL PRESTADOR", en hoja membretada y firmada por su representante legal y/o persona física, mediante el cual garantice que de resultar adjudicado entregará y cumplirá las garantías requeridas en el presente anexo técnico. 1.5 Carta "el Prestador", en hoja membretada y firmada por su representante Legal y / persona física, mediante el cual garantice que de resultar adjudicado entregará y cumplirá las garantías requeridas en el presente anexo técnico. 1.6 Entregar copia de los certificados del personal que atenderá los mantenimientos correctivos a los equipos descritos en el "APARTADO CINCO, RELACIÓN Y UBICACIÓN DE EQUIPOS", aceptando que "LA SAF" se reserva el derecho de solicitar los originales de los mismos, para cotejar su autenticidad.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



Licitación Pública Nacional
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021
Anexo Técnico

3.1 Desglose de bienes y/o servicios.

Consecutivo	Bien o Servicio	Unidad de Medida	Cantidad
1	SERVICIO CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP).	1	1

3.2 Requerimientos.

Consecutivo	Bien o Servicio	Descripción Detallada
1	GERENTE ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	Planifican, dirigir y coordinan el servicio, sirviendo de interlocutor entre la empresa consultora y la SAyF.
2	CONSULTOR ABAP "SENIOR".	Responsable de realizar los programas a medida o ampliar los existentes mediante mejoras o ampliaciones en el código SAP
3	CONSULTOR FI-CO "SENIOR"	Consultor especializado en los módulos financieros y contables)
4	CONSULTOR FM "SENIOR".	Consultor especializado en los módulos presupuestales
5	CONSULTOR MM "SENIOR".	Consultor especializado en los módulos de aprovisionamiento o gestión de materiales
6	CONSULTOR TR "SENIOR"	Consultor especializado en el módulo de tesorería

3.3 Especificaciones técnicas.

Consecutivo	Bien o Servicio	Especificaciones técnicas
1	Servicio de consultoría para la operación del GRP-SAP	Atención a incidentes y soporte a usuarios de lunes a domingo las 24 horas (7x24) pudiendo ser en sitio o remoto
2	Servicio de mantenimiento continuo del GRP-SAP.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar configuraciones necesarias para la operación. Desarrollo, mantenimiento y capacitación de funcionalidades
3	Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar mantenimiento al Software Garantizar continuidad en el servicio Asesorar y capacitar al personal de la DGCT

3.4 Entregables.

Consecutivo	Descripción	Cantidad
1	Informe de actividades mensual.	11
2	Calendario de capacitación: calendario en donde se especifique, el lugar, tema, días y horario en el que se realizará la capacitación.	Por evento
3	Inventario de capacitación: es la relación de cursos que se aplicarán.	Por evento
4	Carta de aceptación de capacitación: documento que con el que se concluye formalmente una capacitación.	Por evento
5	Solicitud de configuración.	Por evento
6	Guía de configuración: documento por el cual formaliza la entrega de una configuración realizada en el sistema.	Por evento
7	Pruebas integrales: es el formato en la cual se documenta las pruebas realizadas por el usuario a una solicitud.	Por evento
8	Liberación a productivo: documento en el cual el usuario solicitante aprueba que su requerimiento, control de cambios u orden de servicio se encuentra funcionando correctamente.	Por evento
9	Requerimiento funcional: es la solicitud de un desarrollo nuevo.	Por evento
10	Control de cambios: es la solicitud de una modificación a la funcionalidad actual con la que se está operando.	Por evento



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

11	Orden de servicio: es la solicitud de algún cambio por algún problema detectado por el área de sistemas o del prestador.	Por evento
12	Pruebas integrales: es el formato en la cual se documenta las pruebas realizadas por el usuario a una solicitud.	Por evento
13	Carta de entrega de desarrollo ABAP: documento en el cual se formaliza la entrega de un desarrollo aplicado a un requerimiento, control de cambio u orden de servicio.	Por evento
14	Manual de usuario: guía que se entrega para su operación de algún desarrollo nuevo o algún cambio que se refleje en la operación.	Por evento
15	Liberación a productivo: documento en el cual el usuario solicitante aprueba que su requerimiento, control de cambios u orden de servicio se encuentra funcionando correctamente.	Por evento

3.5 Información Adicional.

Vigencia del Servicio	
Aplica	No aplica
X	
Vigencia del Servicio	
De la fecha de contratación al 31 de diciembre de 2021	

Soporte técnico	
Aplica	No aplica
x	
Detalle del Soporte Técnico Requerido	
<p>Descripción de los requerimientos del soporte técnico solicitado:</p> <p>“El Prestador” debe comprobar que cuenta con experiencia en la aplicación de SAP en el sector público, conocimientos de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, normativas locales en materia de registros contables, presupuestales y programáticos y en servicios de armonización contable en el ámbito federal y local, para lo cual debe presentar la descripción detallada del flujo de operación, que el GRP-SAP debe observar para su cumplimiento, así como una descripción detallada de los escenarios de operación que deben ser contemplados como parte de la configuración de los módulos.</p> <p>“El Prestador” debe garantizar por escrito la seguridad y confidencialidad de la información de “La CDMX”, a la que tenga acceso con motivo de la realización de los trabajos objeto del presente, la cual debe ser utilizada exclusivamente para los fines del servicio.</p> <p>“El Prestador” deberá comprobar que cuenta con una metodología de trabajo para el seguimiento de las actividades inherentes al presente, para lo cual debe presentar dentro de su propuesta el enfoque metodológico que aplicaría indicando detalladamente cada una de las fases, de igual manera debe describir el procedimiento aplicado como parte de la mejora continua de los servicios de soporte y mantenimiento.</p> <p>“El Prestador” debe proveer personal con experiencia en la parametrización, administración y operación en cada uno de los módulos que se detallan en el alcance del servicio, debiendo garantizar que en la plantilla que dará servicio a “La CDMX” existan los consultores, a manera enunciativa más no limitativa, con los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Gerente Administrador del Servicio. 1 Consultor ABAP “Senior”. 1 Consultor FI-CO “Senior”. 1 Consultor FM “Senior”. 1 Consultor MM “Senior”. 1 Consultor TR “Senior” <p>Los consultores arriba mencionados, serán responsables de la atención de los módulos, debiendo estar certificados conforme a los programas que establece el fabricante y tener experiencia comprobable en por lo menos dos proyectos de</p>	





LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



	<p>similar envergadura en el sector público.</p> <p>Este equipo de consultores deberá de contar con una disponibilidad de 7x24, pudiendo trabajar en las instalaciones que designe “La CDMX” o de manera remota, esto último siempre que no afecte la calidad del servicio, en cuyo caso “La CDMX” determinará el personal que deberá dar soporte de manera presencial.</p> <p>El Prestador” deberá entregar la propuesta del personal que atenderá el servicio, presentando sus currículos y demás documentos comprobatorios y “La CDMX”, se reserva el derecho de aceptarlos, así como, solicitar su sustitución, si se considera que el nivel de servicio descrito en la sección “acuerdo de nivel de servicio” no se esté garantizando, lo anterior sin costo adicional y sin menoscabo de las penalizaciones que pudieran llegar a fincarse. “El Prestador” tendrá 10 días hábiles para su remplazo previa aprobación de “La CDMX”.</p> <p>Descripción general del servicio</p> <p>“El Prestador” recibirá la Operación del Sistema Informático de Planeación de Recursos Gubernamentales (GRP-SAP), tal y como se encuentre funcionando al inicio de la vigencia del servicio y se encargará de resolver los tickets de incidencias y demás solicitudes pendientes y en tránsito, respetando los criterios de nivel de servicio especificados en la sección “acuerdo de nivel de servicio” del presente.</p>
	<p>El sistema implantado cuenta con los siguientes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo: Recursos Presupuestales y Financieros. <ul style="list-style-type: none"> o Control programático-presupuestal para dependencias, órganos desconcentrados, alcaldías y entidades paraestatales del sector público; o Contabilidad gubernamental; o Cuentas por liquidar certificadas; o Documentos múltiples; o Cuentas por cobrar; o Inversiones; o Custodia de valores; o Bancos; o Activos fijos; o Control de unidad responsable de gasto y centro de costos; o Proyectos. • Módulo: Recursos Materiales (solo para la Secretaría de Administración y Finanzas) <ul style="list-style-type: none"> o Compras; o Inventarios y almacenes; o Manejo de contratos. <p>“El Prestador” acepta que la administración del GRP-SAP consiste en el proceso continuo de monitorear, gestionar y controlar el sistema “Planeación de Recursos Gubernamentales (GRP-SAP)”, asegurando su disponibilidad máxima. y con el objetivo de disponer de una plataforma estable y segura para la ejecución permanente de los procesos gubernamentales que han sido implantados hasta la fecha.</p> <p>Esta gestión y administración será proactiva, analizando los sistemas y anticipando problemas, contando para ello con un conjunto de procedimientos operativos y listas de pruebas periódicas, mediante las cuales se controlen los indicadores principales y críticos del funcionamiento del sistema. “El Prestador” deberá rendir informes con estos datos en las reuniones periódicas de seguimiento previstas para la evaluación de la operación del servicio.</p>



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

	<p>"El Prestador" debe informar los cambios en los sistemas actuales o resultantes de este servicio de consultoría y mantenimiento continuo, para que "La CDMX" este en posibilidades de mantener actualizado su plan de recuperación de desastres vigente.</p> <p>"El Prestador" está obligado a realizar todas las tareas y actividades de mantenimiento y soporte del sistema, con la aprobación y supervisión del personal de la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones.</p> <p>1) Responsabilidades de "El Prestador":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar los procesos, procedimientos, parametrizaciones y la generación de la documentación técnica para usuarios finales, derivados de la actual o nueva normatividad gubernamental, que afecte a cada uno de los módulos que conforman el sistema. • Cumplir con los niveles de disponibilidad del servicio para la administración y operación del sistema realizando los desarrollos o parametrizaciones necesarios para su correcto funcionamiento, manteniendo los niveles de escalación de la mesa de servicio con el nivel de servicio especificado en el cuerpo de este anexo y apegado a la metodología establecida por el fabricante. • Garantizar la calidad del servicio prestado, para lo cual "La CDMX" establecerá acuerdos de nivel de servicio, con métricas que "el prestador" debe cumplir para considerar que el servicio se recibe de manera satisfactoria. Los acuerdos de nivel de servicio delimitarán la frontera de responsabilidad de cada uno de los involucrados, así como establecerán las características y los requerimientos de tiempo, forma y compromisos que debe cumplir "el prestador" para la correcta prestación del servicio.
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener y conservar el diseño parametrizable de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente de cada ejercicio fiscal, es decir, todos los textos, valores numéricos, imágenes y cualquier otro elemento incluidos en pantallas, consultas y reportes, susceptibles a ser modificados como resultado de modificaciones en las legislaciones, reglamentos y normatividades aplicables, deben poder ser administrados a través de módulos que tendrán que ser adaptados y/o desarrollados por "el prestador" conforme a la solicitudes gestionadas a través de la Dirección Ejecutiva de Desarrollo y Operación de Sistemas. • Gestionar los incidentes entre la mesa de servicio de "La CDMX", los usuarios, así como aquellos que se deriven del funcionamiento del sistema con el fabricante. • Dentro del servicio de consultoría y mantenimiento continuo para la operación del GRP-SAP "El Prestador" deberá llevar a cabo parametrizaciones, modificaciones, adecuaciones, carga de información, reporte, soporte y demás acciones necesarias para: <ol style="list-style-type: none"> 1. Coadyuvar en el cierre adecuadamente de los ejercicios fiscales que sean necesarios. 2. El apoyo para la generación de la cuenta pública de los ejercicios fiscales que sean necesarios durante el periodo del servicio. 3. La adecuación al sistema, desde procesos, cambio de formatos, así como los diferentes reportes estándar y desarrollados en caso de requerirse un ajuste o modificación a la clave programática presupuestal. 4. Para el mantenimiento a fichas técnicas para el gasto de inversión (adquisiciones, obra pública e integrales) que realizan las unidades responsables del gasto, que administran los importes de presupuesto por año y área geográfica, incluyendo el objetivo, justificación, descripción, así como las metas programáticas establecidas. 5. La administración de fondos y valores fiscales, mesa de dinero, custodia de valores y todo flujo de efectivo; propiedad o al cuidado del gobierno la Ciudad de México, así como la administración de los fondos federales por cuenta bancaria para cada uno de los programas destinados y/o por el poder ejecutivo. 6. La administración de procesos de adquisición de bienes y servicios, administración de los bienes consumibles en los diferentes almacenes de la secretaría, así como el manejo de inventarios de los mismos, realizando





LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

	<p>inventarios rotativos y entrega de los materiales sin exceder el programa anual de consumo que establece la secretaria de administración y finanzas. identificando los momentos presupuestales y no presupuestales que establecen los fundamentos metodológicos, matriz de conversión y los lineamientos mínimos relativos al diseño e integración del registro en los libros diario, mayor e inventarios y balances publicados por el CONAC, proponiendo mejoras para cumplir con todos los lineamientos emitidos y que se emitan tanto locales como federales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. La administración de los activos fijos del sector central del gobierno de la ciudad de México, identificando los resguardos de los mismos, conforme a los lineamientos para el registro auxiliar sujeto a inventario de bienes arqueológicos, artísticos e históricos bajo custodia de los entes públicos establecido por el CONAC y la ley de bienes nacionales haciendo cambios para cumplir con las normas que se emitan. 8. La administración de proyectos a través de las fichas técnicas para el control del presupuesto de obra y adquisición por medio de elementos PEP. 9. La administración del programa operativo anual, por medio de la integración de metas programáticas unidas a la parte presupuestal. 10. La administración de la integración del ingreso con los momentos presupuestales que establece el CONAC. 11. La integración del GRP-SAP con otros sistemas o servicios que determine "La CDMX"
	<ol style="list-style-type: none"> 12. Cumplir con la normatividad vigente, incluyendo las modificaciones que pudieran generarse y con la normatividad futura que pudiera surgir para los ejercicios fiscales que sean necesarios durante el periodo del servicio a manera enunciativa, mas no limitativa, se destacan: ley de ingresos, decreto de presupuesto de egresos, Ley General de Contabilidad Gubernamental, Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente y Código Fiscal de la Ciudad de México. 13. Generar y mantener actualizados todos los estados financieros, pólizas y demás procesos e informes contables, en apego estricto a las especificaciones establecidas por la Dirección General de Normatividad y Cuenta Pública para el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de la normatividad antes mencionada. <ul style="list-style-type: none"> • "El Prestador" debe considerar dentro de sus responsabilidades: <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las modificaciones y mejoras necesarias en base a cambios en las leyes, reglamentos, códigos, decretos y demás normatividad aplicable, mediante órdenes de servicio. 2. Mantener al día los procedimientos de mantenimiento y comprobar que las actividades cumplan el acuerdo de nivel de servicio. 3. Plantear, personalizar y efectuar los procesos necesarios para llevar a cabo los diferentes tipos de mantenimientos de software SAP a otorgar bajo la aprobación de "La CDMX". 4. Documentar detalladamente el proceso de mantenimiento por medio de controles de cambio, requerimientos, ordenes de servicio, pruebas integrales y cartas de entrega debidamente firmados por los responsables. 5. Establecer y documentar las métricas de rendimiento, para apoyar el proceso y los esfuerzos para la mejora del servicio y del mantenimiento de software. 6. Recibir la entrega y/o transferencia del mantenimiento continuo, administración y operación del sistema GRP-SAP, ya sea por parte de "La CDMX" o por un tercero y hacerse responsable del servicio solicitado desde el comienzo del servicio, incluidas las modificaciones que se estén llevando a cabo en el sistema en el momento de la transición. para ello el personal de "El Prestador" deberá presentarse en las instalaciones de "La CDMX" con antelación al inicio de la vigencia de este servicio para comenzar el proceso de entrega-recepción y lograr dicho fin satisfactoriamente sin costo adicional para "La CDMX". 7. Al finalizar la vigencia del presente deberá hacer la entrega y/o transferencia del



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

	<p>mantenimiento continuo, administración y operación del sistema GRP-SAP a "La CDMX" lo cual incluye la documentación que se haya recibido al inicio, así como toda aquella que se haya generado durante la vigencia del mismo.</p> <p>Apoyar al personal de "La CDMX" en la realización de pruebas y análisis de parches de vulnerabilidades de afectación directa al GRP-SAP, de tal forma que se garantice su operación en un ambiente de seguridad informática</p> <p>2) Responsabilidades de "La CDMX":</p> <p>"La CDMX" proveerá a "El Prestador" copia de la documentación de los entregables generados durante el servicio y mantenimiento del sistema informático de los contratos anteriores. "La CDMX" a través de la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones, conservará las siguientes funciones dentro del mantenimiento de la operación del sistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alta y baja de usuarios. 2. Cambio de contraseñas de usuarios. 3. Modificación de perfiles de usuarios. 4. Actualización de niveles de firma de usuarios. 5. Inserción de certificados digitales de usuarios. 6. Apertura y cierre de sistema por bloqueo de usuarios.
	<ol style="list-style-type: none"> 7. Aplicación, programación y monitoreo de los respaldos de la base de datos de cada una de las instancias del GRPS-SAP. 8. Ejecución y control de transportes entre los distintos mandantes. 9. El resguardo, administración, mantenimiento y seguridad de los servidores donde se aloje el aplicativo y las bases de datos. 10. la infraestructura de comunicaciones que de soporte al sistema <p>Se podrá requerir en cualquier momento, la capacitación por parte de "El Prestador", de cursos al personal de la dirección general tecnologías y comunicaciones, para tener autosuficiencia en la realización de las tareas arriba descritas.</p> <p>El listado anterior podrá ser ampliado o reducido, previo acuerdo entre "El Prestador" y "La CDMX" conforme se desarrolle el servicio de consultoría y mantenimiento del sistema.</p> <p>3) Alcance</p> <p>"El Prestador" debe proveer el servicio de consultoría y mantenimiento continuo para la operación en los ambientes de desarrollo, calidad y producción de todos los módulos que conformen el Sistema GRP-SAP, utilizando los formatos y protocolos estándar establecidos por "los enlaces" y acordados previamente entre "La CDMX" y "El Prestador" (formato de control de cambios, formato de requerimiento, formato solicitud de transportes, formato de órdenes de servicio formato minutas, formato solicitud de acceso, protocolo cambios, protocolo solicitud de transportes, protocolo minutas, protocolo solicitud de accesos, protocolo de solicitudes de órdenes de servicio y todos los demás que resulten acordados entre "las partes").</p> <p>El servicio de consultoría y mantenimiento continuo para la Operación del Sistema Informático de Planeación de Recursos Gubernamentales (GRP-SAP) debe ofrecerse en dos vertientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Presencial: en las oficinas de "La CDMX", ubicadas en doctor Lavista número 144, colonia doctores, alcaldía Cuauhtémoc, México, ciudad de México. B. Vía remota, para lo cual "El Prestador" deberá contar con un centro de soporte, "El Prestador", deberá presentar una carta firmada bajo protesta de decir verdad, por el representante legal, en donde se exprese la existencia y funcionamiento





LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



	<p>de dicho centro.</p> <p>"El Prestador" debe contemplar el equipo de consultores que trabajará directamente en las oficinas de "La CDMX". el cual debe llevar a cabo las actividades de soporte y mantenimiento del GRP-SAP realizando los diferentes tipos de mantenimientos que se contemplan. así también, en la medida de lo posible. debe presentar al equipo que estará dando asistencia vía remota desde las instalaciones de "el prestador".</p> <p>4) Continuidad de la operación</p> <p>"El Prestador" debe proveer el servicio de mantenimiento y soporte técnico (análisis, detección, solución, documentación y asesoría) para el módulo administrativo propio del mismo GRP-SAP conocido como "Basis" y para las Bases de Datos y aplicativo utilizadas en los ambientes GRP-SAP, así como las interfaces con diversos sistemas utilizados por "La CDMX".</p>
	<p>Así mismo, "El Prestador" deberá mantener la disponibilidad de la operación del sistema informático de planeación de recursos gubernamentales (GRP-SAP), atendiendo incidentes y realizando periódicamente o a petición de "La CDMX" la evaluación del desempeño del GRP-SAP, proponiendo o en su caso aplicando las acciones preventivas o correctivas que sean necesarias, como podrían ser: mantenimiento a los componentes físicos o lógicos del aplicativo, modificando configuraciones o la aplicación de notas o paquetes de mejora recomendadas por el fabricante siempre bajo la supervisión y autorización de "La CDMX"</p> <p>"El Prestador" debe preparar un plan de mantenimiento de software SAP que establezca prácticas específicas para dicha actividad, así como recursos y secuencias relevantes de actividades. mismas que deberán ser autorizadas por "La CDMX".</p> <p>Cuando alguna de las acciones antes mencionadas, requiera la suspensión del servicio, "La CDMX" en coordinación con "El Prestador" y, considerando las necesidades de las áreas usuarias, programará y realizará el evento.</p> <p>5) Mantenimiento continuo del sistema informático de planeación de recursos gubernamentales (GRP-SAP)</p> <p>El mantenimiento continuo involucrará cambios al sistema con el objetivo de corregir defectos e incidencias encontradas durante su uso, así como la adición de nueva funcionalidad para mejorar la usabilidad y aplicabilidad del software. estos cambios pueden involucrar nueva parametrización o nuevos desarrollos en el sistema GRP-SAP todo cambio deberá ser debidamente documentado.</p> <p>Los tipos de mantenimiento de Software contemplados a realizar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mantenimiento evolutivo: debe ser realizado para atender las necesidades de las áreas normativas para el cumplimiento de la normatividad establecida en el "Manual de Reglas y Procedimientos para el Ejercicio y Control Presupuestario de la Administración Pública de la Ciudad de México", publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 16 de enero de 2020. ● Mantenimiento correctivo: debe ser llevado a cabo cuando se detecte que alguna funcionalidad no está realizando la acción que para tal efecto fue diseñada, enviando mensajes de error u obteniendo resultados no consistentes normalmente se tienen que realizar correcciones en la parametrización existente y en ocasiones identificar "SAP NOTES" para la corrección de esos errores. "El Prestador" debe identificar aquellos



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

incidentes que deben manejarse mediante "notas" con el fabricante del software darle seguimiento con el fabricante hasta la entrega de la "nota" y las debe enviar al equipo técnico para que las aplique en los ambientes de pruebas, para que se revisen los resultados.

- Mantenimiento preventivo: debe ser realizado para optimizar el desempeño del sistema GRP-SAP a solicitud de "La CDMX".

Para cada uno de los servicios relacionados con los diferentes mantenimientos "La CDMX" designará al personal que dará el visto bueno a las implementaciones derivadas, dicho personal deberá estar conformado por el área técnica/informática y el área funcional/operativa de "La CDMX" sin excepción, con la finalidad de que las validaciones sean integrales.

6) Atención a incidentes y solicitudes de servicio

"El Prestador", a través del área técnica/informática de "La CDMX" debe recibir, analizar, atender y canalizar los reportes de incidentes y solicitudes de servicio relacionados con el funcionamiento y operación del sistema informático de planeación de recursos gubernamentales (GRP-SAP) de las distintas unidades responsables de "La CDMX", a fin de garantizar la continuidad operativa en los servicios que prestan las áreas administrativas de "La CDMX".

Para lo anterior, "El Prestador" debe apegarse a los procesos y procedimientos de la mesa de servicio de la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas.

"El Prestador" se apegará al procedimiento y a las políticas y normas de operación siguientes:

Procedimiento:

1. El usuario reporta su incidente a la mesa de servicio.
2. La mesa de servicio ingresa el reporte al sistema de control de gestión y atención (SICOGA) asignando un número de ticket.
3. El personal de atención, evalúa el incidente y:
4. Solucionará aquellos que no requieren de una especialización.
5. Turna a la consultora los incidentes que requieren atención especializada.
6. "El Prestador" verificará que el incidente esté contenido dentro de las responsabilidades establecidas en el presente, de lo contrario lo turnará al personal técnico de "La CDMX".
7. Una vez resuelto el incidente cierra el ticket.
8. La mesa de servicio revisará los tickets cerrados y poniéndose en contacto con el usuario para comprobar su atención. si el usuario no lo confirma o su cierre no está plenamente justificado, se reabre el ticket y se vuelve a turnar a "El Prestador".

Políticas y/o normas de operación:

- La mesa de servicio, es el área para canalizar las incidencias y solicitudes de servicio de los usuarios y dar seguimiento a los reportes para que la atención se haga en los tiempos establecidos.
- El sistema de control de gestión y atención (SICOGA): es el sistema a través del cual se registran y administran todos los reportes de incidentes y solicitudes de servicio de los usuarios. este sistema podrá ser cambiado por "La CDMX" con previo aviso a "El





LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGayF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

	<p>Prestador" capacitándolo para su uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes: son administrados en el SICOGA, los cuales indican los datos relevantes de algún incidente y/o solicitud de servicio. éstos podrán ser recibidos vía telefónica, correo electrónico o por oficio. y serán visibles para "El Prestador" a través del mismo SICOGA. • "El Prestador" debe proporcionar la atención requerida a los reportes de incidentes o solicitudes de servicio asignados en el menor tiempo posible. de acuerdo al nivel de servicio designado para cada uno de ellos. así como dar seguimiento hasta su completa solución y erradicación. esto quiere decir que "El Prestador" debe analizar y determinar la causa raíz de los incidentes, a fin de encontrar la solución que permita garantizar que los mismos no se volverán a presentar. • Cuando se trate de un incidente y/o solicitud que por su complejidad. requiera la atención coordinada de varias áreas de servicio, se debe indicar en el sistema de mesa de ayuda, todas las acciones realizadas por cada área para la solución del reporte. • "El Prestador" debe documentar continuamente el estado en que se encuentra el reporte o las acciones que se han realizado como parte del proceso de atención. 										
	<p>Del soporte telefónico. "El Prestador" debe brindar soporte telefónico y mediante conexión remota por computadora. en un horario de 24 horas. los 7 días de la semana para lo cual debe proporcionar, a la dirección general de tecnologías y comunicaciones, al inicio del servicio una lista de contactos que contenga al menos nombre, número telefónico y/o celular, así como correo electrónico, del personal que dará el soporte.</p> <p>Del soporte en sitio. "El Prestador" debe garantizar el envío de personal calificado solicitado a las instalaciones de "La CDMX" si los soportes anteriormente mencionados no resultan suficientes esto es si las incidencias no son solucionadas como se menciona en el apartado "del soporte telefónico", "El Prestador" estará obligado a enviar al sitio requerido personal que dé solución a la incidencia sin costo adicional.</p> <p>Considerando la pandemia por COVID-19, La permanencia del personal que atienda en sitio, dependerá del El Semáforo de riesgo epidemiológico bajo el siguiente esquema:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Color del semáforo epidemiológico</th> <th>Personal en sitio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rojo</td> <td>Ninguna</td> </tr> <tr> <td>Naranja</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Amarillo</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Verde</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las unidades administrativas involucradas de "La CMDX" y "El Prestador" deberán reunirse periódicamente para evaluar el servicio solicitado en el presente anexo, principalmente para evaluar cómo se atendieron los reportes del sistema de la mesa de servicio. así como los reportes de desarrollo y atención a incidentes generados por "El Prestador", a fin de que sirva de fuente de información para los análisis estadísticos correspondientes y proveer mayor precisión para la definición del servicio en periodos subsecuentes.</p> <p>7) Otros servicios "El Prestador", a solicitud y en coordinación con "La CDMX", debe generar. programar, preparar y ejecutar los programas de capacitación pertinentes, generar. actualizar. proporcionar y conservar la información documental (manuales de operación del sistema, entre otros) que sirva como base para que el personal pueda auto-desarrollarse. "El Prestador" debe capacitar al personal de "La CDMX" que cuente con un usuario activo</p>	Color del semáforo epidemiológico	Personal en sitio	Rojo	Ninguna	Naranja	25%	Amarillo	50%	Verde	100%
Color del semáforo epidemiológico	Personal en sitio										
Rojo	Ninguna										
Naranja	25%										
Amarillo	50%										
Verde	100%										





LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

	<p>cuando se libere y ponga en producción funcionalidad nueva en el GRP-SAP.</p> <p>El equipo de consultores de "El Prestador" debe realizar las siguientes actividades: la gestión de procesos de mantenimiento de software SAP (control de versiones, gestión de cambios, configuración del software. verificación validación. documentación, definición de procesos, planeación del mantenimiento, innovación y despliegue, sólo por mencionar algunas.), así mismo realizar y mantener actualizada la documentación del sistema.</p> <p>8) Consideraciones generales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al inicio del servicio, "El Prestador" deberá entregar un listado con todas las herramientas de software que empleará para otorgar el soporte y se obliga a reportar cualquier herramienta adicional que utilice a lo largo del periodo de mantenimiento. 2. En caso de que "El Prestador" proponga implementar algún software diferente al proporcionado, deberá documentar y soportar la razón por la que desea emplearlo, quedando a criterio "La CDMX" la pertinencia de implementar o no dicha herramienta en caso de aceptarse se deberán entregar los derechos de licenciamiento de la misma en el momento de realizar su implementación. 3. Los códigos fuente de los desarrollos a la medida pasarán a ser propiedad de "La CDMX" para otorgar independencia operativa en cuanto a correcciones, mejoras y nuevos desarrollos. 4. "El Prestador" debe sujetarse al proceso de supervisión que realice el personal que para tal efecto determine "la CDMX" a través de las unidades administrativas involucradas. 5. "El Prestador" debe dar seguimiento a la ejecución de las pruebas unitarias y de integración de nuevos módulos o cambios del sistema bajo la supervisión de "La CDMX". para asegurar que el sistema soporte los procesos de operación de "La CDMX". "el prestador" debe describir de manera detallada dentro de su propuesta los pasos que deben ser seguidos como parte de las pruebas unitarias e integrales. incluyendo los formatos de seguimientos y registro de los resultados de las pruebas, así como la estrategia que seguirá para la atención y corrección de las fallas detectadas. dentro de los formatos presentados debe incluir un listado de los escenarios que deben ser probados en base a los requerimientos. 6. "El Prestador" está obligado a informar a la CDMX, cuando detecte que el sistema no esté actuando conforme a las especificaciones establecidas, procedimientos autorizados o explotando las capacidades de SAP, proponiendo las medidas necesarias para solucionar esta problemática. <p>"El Prestador" debe desarrollar y/o actualizar la documentación técnica y los manuales de usuario, los cuales serán revisados y aprobados por el personal de "La CDMX", esta documentación se debe entregar con cada liberación de modificaciones o nueva funcionalidad del sistema.</p> <p>Niveles de servicio</p> <p>9) Acuerdo de nivel de servicio. "El Prestador" se compromete a dar cumplimiento al acuerdo de nivel de servicio establecido en el presente anexo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo de nivel de servicio de disponibilidad del servicio. El porcentaje de disponibilidad deberá ser calculado como el porcentaje de tiempo que los servicios se encuentran disponibles y con funcionalidad total hacia el usuario final, bajo la siguiente fórmula: $PPD = 1 - \left(\frac{HT - HFS}{HT} \right)$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HT Horas totales en que el servicio debe estar en servicio. • HFS Horas en que el sistema se encuentre fuera de servicio. <p>Consideraciones:</p>
--	---





LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

- Las horas acordadas para acciones de mantenimiento no serán consideradas en esta métrica.
 - El nivel del servicio mínimo es 98.5%
2. Acuerdo de nivel de servicio para desarrollos, correcciones modificaciones o parametrizaciones
Para esta métrica se consideran los días que excedan las fechas de entrega acordadas entre "El Prestador" con las áreas usuarias de "LA SAF", para cada uno de los nuevos desarrollos, correcciones modificaciones o parametrizaciones de funcionalidades solicitadas, bajo la siguiente fórmula:

$$PPS = \left(\frac{DR}{DA} \right) / NSM$$

Donde:

- PPS Porcentaje de penalización.
- DR Días naturales del retraso conforme a la fecha de entrega acordada
- DA Días acordados.

Consideraciones:

- Los días de retraso debido a causas imputables a las áreas usuarias de "LA SAF", se agregarán a los días acordados.
- El nivel del servicio mínimo es 10% considerando todos los desarrollos del mes.

3. Acuerdo de nivel de servicio para atención de incidentes y solicitudes de servicio.
La Mesa de Servicio determinará la prioridad de atención de cada incidente asignado a "El Prestador" y deben ser resueltos con los siguientes tiempos de atención:

Prioridad alta: 2 horas hábiles.

Prioridad media: 4 horas hábiles.

Prioridad baja: 8 horas hábiles.

Para el cálculo se utilizará a siguiente formula

$$PPI = HRI * FP$$

Donde:

- PPI Porcentaje de penalización del incidente.
- HRI Horas de retraso del incidente
- FP Factor de Ponderación (1 prioridad alta, 0.5 prioridad media y 0.3 Prioridad baja)

Consideraciones:

- El tiempo empieza a correr una vez que el incidente es asignado "AL PRESTADOR".

10) Penalización

Para efectos de la cláusula "Pena Convencional" de este contrato. El valor total de incidentes (VTI) es igual al valor total de la factura mensual (VTFM) presentada por "El Prestador", dividido entre la suma del Total de porcentaje de penalizaciones por disponibilidad (TPPD) más el total de porcentaje de penalizaciones por servicios (TPPS) más el total de porcentaje de penalizaciones por incidentes (TPPI).

$$VTI = \left(\frac{VTFM}{TPPD + TPPS + TPPI} \right)$$

Handwritten signature

Garantías	
Aplica	x
No aplica	

Handwritten signature



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. SAF/DGAYF/DRMAS/LPN-30001105-005-2021



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

**Detalle de las Garantías
Requeridas**

Cualquier evento de soporte técnico, mantenimiento continuo o atención de incidentes, solo se dará por concluido hasta la aceptación del usuario final, en caso de que una vez liberado un desarrollo, se detecte un error imputable al "Prestador", "La CDMX" le informará "al Prestador", indicándole el tiempo que tiene para corregirlo antes de ser sancionado.

Al término de la vigencia del presente, "El Prestador" está obligado a proporcionar un periodo de garantía de 60 días, sobre los desarrollos o configuraciones realizadas. Así mismo, durante este periodo deberá encontrarse a disposición de "La CDMX" para proporcionar la documentación e información que le sea requerida sin que esto represente un costo adicional.

