



CDMX  
Ciudad de México  
190años

ANEXO TÉCNICO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2015-2017

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

"EL PRESTADOR" TIENE LA RESPONSABILIDAD DE DESARROLLAR LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, PARAMETRIZACIONES Y LA GENERACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA PARA USUARIOS FINALES SOBRE EL GRP-SAP, DERIVADOS DE LA ACTUAL O NUEVA NORMATIVIDAD GUBERNAMENTAL VIGENTE QUE AFECTE A CADA UNO DE LOS MÓDULOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA, ASÍ COMO MANTENER LOS NIVELES DE ESCALACIÓN DE LA MESA DE AYUDA CON EL NIVEL DE SERVICIO ESPECIFICADO EN EL CUERPO DE ESTE ANEXO, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP), PERMITIENDO CUMPLIR CON LOS NIVELES DE DISPONIBILIDAD Y REALIZANDO LOS DESARROLLOS O PARAMETRIZACIONES NECESARIOS PARA SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO, DEL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2015 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 (28 MESES).

PARA MEDIR Y GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO, "EL D.F." ESTABLECERÁ ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO. LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO COMPRENDERÁN DIFERENTES MÉTRICAS QUE "EL PRESTADOR" DEBE CUMPLIR PARA CONSIDERAR QUE EL SERVICIO SE RECIBE DE MANERA SATISFACTORIA. SE ESTABLECERÁN ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO PARA DELIMITAR TANTO LA FRONTERA DE RESPONSABILIDAD DE CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS, COMO PARA ESTABLECER LAS CARACTERÍSTICAS Y LOS REQUERIMIENTOS DE TIEMPO, FORMA Y COMPROMISOS QUE DEBE CUMPLIR "EL PRESTADOR" PARA LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (VER "ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO").

LOS SISTEMAS A MANTENER DEBEN 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".

"EL PRESTADOR" DEBE PRESENTAR AL INICIO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO LA DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL FLUJO DE OPERACIÓN QUE EL GRP-SAP DEBE OBSERVAR PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA LEY GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL, ASÍ COMO UNA DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS ESCENARIOS DE OPERACIÓN QUE DEBEN SER CONTEMPLADOS COMO PARTE DE LA CONFIGURACIÓN DE LOS MÓDULOS DEL GRP-SAP LO ANTERIOR COMO COMPROBANTE DE LA EXPERIENCIA DE "EL PRESTADOR" EN SERVICIOS DE ARMONIZACIÓN CONTABLE.

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, REPORTEO, SOPORTE Y DOCUMENTACIÓN NECESARIOS PARA:

- ABRIR, CONTINUAR Y CERRAR ADECUADAMENTE LOS EJERCICIOS FISCALES QUE SEAN NECESARIOS.
- GENERAR LA CUENTA PÚBLICA DE LOS EJERCICIOS FISCALES QUE SEAN NECESARIOS DURANTE EL PERÍODO DEL CONTRATO.
- ADECUAR EL SISTEMA EN CASO DE REQUERIRSE UNA NUEVA CLAVE PRESUPUESTAL O, EN SU CASO, MODIFICACIÓN A LA MISMA.
- GENERAR O ADECUAR EL ANTEPROYECTO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS, ASÍ COMO SU ADMINISTRACIÓN EN LAS DIFERENTES VERSIONES POR CADA UNO DE LOS EJERCICIOS.
- LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS Y VALORES FISCALES, MESA DE DINERO, CUSTODIA DE VALORES Y TODO FLUJO DE EFECTIVO; PROPIEDAD O AL CUIDADO DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL, ASÍ COMO LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS FEDERALES POR CUENTA BANCARIA PARA CADA UNO DE LOS PROGRAMAS DESTINADOS Y/O POR EL PODER EJECUTIVO.
- 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 INVENTARIOS ROTATIVOS Y ENTREGA DE LOS MATERIALES SIN EXCEDER EL PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES QUE ESTABLECE LA SECRETARÍA DE 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.
- ADECUAR EL SISTEMA SAP-GRP PARA EL PROCESO DE TRANSPARENCIA EN ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS APEGADO A LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES FORMULADOS POR LA OPEN CONTRACTING DATA STANDARD.
- LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ACTIVOS FIJOS DEL SECTOR CENTRAL DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL, 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.





- LA ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS A TRAVÉS DE LAS FICHAS TÉCNICAS PARA EL CONTROL DEL PRESUPUESTO DE OBRA Y ADQUISICIÓN POR MEDIO DE ELEMENTOS PEP.
- LA ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL, POR MEDIO DE LA INTEGRACIÓN DE METAS PROGRAMÁTICAS UNIDAS A LA PARTE PRESUPUESTAL.
- LA ADMINISTRACIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL INGRESO CON LOS MOMENTOS PRESUPUESTALES QUE ESTABLECE EL CONAC.
- INTEGRAR AL GRP-SAP LOS SISTEMAS LEGADOS QUE DETERMINE "EL D.F.", PARA CUMPLIR CON LA LEY GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL.
- CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, INCLUYENDO LAS MODIFICACIONES QUE PUDIERAN GENERARSE DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO, Y CON LA NORMATIVIDAD FUTURA QUE PUDIERA SURGIR PARA LOS EJERCICIOS FISCALES QUE SEAN NECESARIOS DURANTE EL PERÍODO DEL CONTRATO. 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 DEL DISTRITO FEDERAL.

LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS INVOLUCRADAS DE "EL D.F." Y "EL PRESTADOR" DEBERÁN REUNIRSE DE ACUERDO A LAS NECESIDADES PARA EVALUAR EL SERVICIO SOLICITADO EN EL PRESENTE ANEXO. PRINCIPALMENTE PARA EVALUAR COMO SE ATENDIERON LOS REPORTES DEL SISTEMA DE LA MESA DE AYUDA DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS ("CAU"). 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.

"EL PRESTADOR" DEBE GARANTIZAR POR ESCRITO LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE "EL D.F.", A LA QUE TENGA ACCESO CON MOTIVO DE LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, LA CUAL DEBE SER UTILIZADA EXCLUSIVAMENTE PARA LOS FINES DEL SERVICIO.

#### ALCANCE

"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 ENTRE "EL D.F." Y "EL PRESTADOR" (FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS GDF, FORMATO DE REQUERIMIENTO GDF, FORMATO SOLICITUD DE TRANSPORTES GDF, FORMATO DE ORDENES DE SERVICIO, FORMATO MINUTAS GDF, FORMATO SOLICITUD DE ACCESO GDF, PROTOCOLO CAMBIOS GDF, PROTOCOLO SOLICITUD DE TRANSPORTES





GDF, PROTOCOLO MINUTAS GDF, PROTOCOLO SOLICITUD DE ACCESOS GDF, PROTOCOLO DE SOLICITUDES DE ORDENES DE SERVICIO Y OTROS ACORDADOS ENTRE "LAS PARTES").

- MÓDULO: RECURSOS PRESUPUESTALES Y FINANCIEROS.
  - CONTROL PROGRAMÁTICO-PRESUPUESTAL PARA DEPENDENCIAS, ÓRGANOS DESCONCENTRADOS, DELEGACIONES Y ENTIDADES PARAESTATALES DEL SECTOR PÚBLICO;
  - CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL;
  - CUENTAS POR LIQUIDAR CERTIFICADAS;
  - CUENTAS POR COBRAR;
  - INVERSIONES;
  - CUSTODIA DE VALORES;
  - BANCOS;
  - ACTIVOS FIJOS;
  - CONTROL DE UNIDAD RESPONSABLE DE GASTO Y CENTRO DE COSTOS;
  - PROYECTOS.
- MÓDULO: RECURSOS MATERIALES (SOLO PARA LA SECRETARÍA DE FINANZAS)
  - COMPRAS;
  - INVENTARIOS Y ALMACIENES;
  - MANEJO DE CONTRATOS.

ASIMISMO DE TODOS AQUELLOS MÓDULOS QUE SE IMPLEMENTEN DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO.

"EL PRESTADOR" DEBE PROPORCIONAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO (ANÁLISIS, DETECCIÓN, SOLUCIÓN Y DOCUMENTACIÓN) MEDIANTE ÓRDENES DE SERVICIO PARA LA OPERACIÓN DEL MÓDULO ADMINISTRATIVO PROPIO DEL MISMO GRP-SAP CONOCIDO COMO "BASIS", PARA LAS BASES DE DATOS UTILIZADAS EN LOS AMBIENTES GRP-SAP Y LAS INTERFACES CON DIVERSOS SISTEMAS UTILIZADOS POR "EL D.F.".

"EL D.F." DETERMINARÁ LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA GRP-SAP DE ACUERDO A LOS PAQUETES DE MEJORA PARA QUE SE PUEDAN CUBRIR DE FORMA ESTÁNDAR O DE SER NECESARIO A LA MEDIDA PARA MANTENER LA NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS EN SUS DIFERENTES RUBROS, MISMOS QUE DEBERÁN SER REALIZADOS Y/O DESARROLLADOS POR "EL PRESTADOR" ASÍ COMO SU MANTENIMIENTO.

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:





**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO  
**190años**

- A. PRESENCIAL: EN LAS OFICINAS DE "EL D.F.", UBICADAS EN DOCTOR LAVISTA NÚMERO 144, COLONIA DE LOS DOCTORES. DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC. MÉXICO. DISTRITO FEDERAL.
- B. VÍA REMOTA: DESDE LAS OFICINAS DE "EL PRESTADOR", PARA LO CUAL "EL PRESTADOR" DEBE CONTAR CON UN CENTRO DE SOPORTE ESTABLECIDO Y FUNCIONANDO, A TRAVÉS DE UNA CARTA. FIRMADA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD POR EL REPRESENTANTE LEGAL. EN DONDE SE EXPRESE LA EXISTENCIA Y EFICIENCIA DE DICHO CENTRO DE SOPORTE Y DONDE SE ESPECIFIQUEN LOS CLIENTES A QUIENES SE LES ESTÉ DANDO ESTE SERVICIO.

"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. "EL PRESTADOR" DEBERÁ GARANTIZAR QUE EN LA PLANTILLA QUE DARÁ SERVICIO PRESENCIAL A "EL D.F." EXISTAN LOS CONSULTORES. A MANERA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA, CON LOS SIGUIENTES PERFILES:

1 GERENTE ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.  
1 CONSULTOR ABAP "SENIOR".  
2 CONSULTORES ABAP "ESTÁNDAR".  
1 CONSULTOR ABAP "JUNIOR".  
1 CONSULTOR "SENIOR" PARA CADA UNO DE LOS SIGUIENTES MÓDULOS: FI/CO. MM, FM, PS Y TR.

"EL D.F." PODRÁ MODIFICAR EN CUALQUIER MOMENTO EL REQUERIMIENTO DE PERSONAL DE "EL PRESTADOR" QUE DEBERÁ LABORAR PRESENCIALMENTE EN LAS INSTALACIONES DE "EL D.F.", EN EL CASO DE QUE SE VUELVA EVIDENTE QUE EL NIVEL DE SERVICIO DESCrito EN LA SECCIÓN "ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO" NO SE ESTÉ GARANTIZANDO, SIN COSTO ADICIONAL PARA "EL D.F." Y SIN MENOSCABO DE LAS PENALIZACIONES QUE PUDIERAN LLEGAR A FINCARSE.

ESTE EQUIPO DE CONSULTORES DEBERÁ TRABAJAR INDISTINTAMENTE EN LAS UBICACIONES, DÍAS Y HORARIOS QUE "EL D.F." DESIGNE PARA ELLO EN ALGUNOS CASOS PODRÁ TRABAJAR 7X24. DEBIDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LAS DISTINTAS ETAPAS DE LOS PROCESOS DE INGRESOS Y EGRESOS, PERO SIEMPRE DENTRO DEL TERRITORIO DEL DISTRITO FEDERAL.

LOS CONSULTORES "SENIOR" SOLICITADOS, SERÁN RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN DE LOS MÓDULOS, DEBEN TENER EXPERIENCIA COMO CONSULTOR "SENIOR" EN POR LO MENOS TRES PROYECTOS DE SIMILAR ENVERGADURA EN EL SECTOR PÚBLICO Y LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE ARMONIZACIÓN CONTABLE. Y DEBEN ESTAR CERTIFICADOS.

"EL D.F." REVISARÁ EL CURRICULUM DE CADA UNO DE LOS CONSULTORES PROPUESTOS POR "EL PRESTADOR" Y PODRÁ PEDIR EL CAMBIO DEL CONSULTOR EN CUALQUIER MOMENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO. "EL PRESTADOR" TENDRÁ 10 DÍAS HÁBILES PARA SUSTITUIR AL CONSULTOR INDICADO, PRESENTANDO EL CURRICULUM DEL NUEVO CONSULTOR PROPUESTO PARA REVISIÓN Y, EN SU CASO, APROBACIÓN POR PARTE DE "EL D.F.".





CON EL OBJETO DE CUIDAR LA ESTABILIDAD Y CONSISTENCIA DEL PROCESO. "EL PRESTADOR" DEBE LIMITAR EL CAMBIO CONSTANTE Y ROTACIÓN DEL PERSONAL SIN PREVIA JUSTIFICACIÓN. CADA CAMBIO DEBE PASAR POR UN PROCESO DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DE "EL D.F.".

SE ENTIENDEN LOS GRANDES RUBROS DEL SERVICIO A BRINDAR:

1. OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP).

"EL PRESTADOR" ACEPTE 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 BAJO EL ALCANCE DE LOS CONTRATOS CS-183/2008, CS-018/2011, CS-002/2012, CS-018/2012, CS-039/2013

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.

"EL PRESTADOR" RECIBIRÁ LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP SAP) COMO SE ENCUENTRA FUNCIONANDO A LA FECHA DE INICIO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y SE ENCARGARÁ DE RESOLVER LOS TICKETS DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE SERVICIO SOBRE LOS AMBIENTES Y MÓDULOS ANTES MENCIONADOS BAJO LOS CRITERIOS DE NIVEL DE SERVICIO ESPECIFICADOS EN LA SECCIÓN "ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO" DEL PRESENTE ANEXO TÉCNICO.

"EL D.F." PROVEERÁ A "EL PRESTADOR" COPIA DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS ENTREGABLES GENERADOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE LOS CONTRATOS ANTERIORES.

"EL PRESTADOR" DEBE PROPONER, EN LOS CASOS EN DONDE NO SE ESTE ACTUANDO CONFORME A LOS PROCEDIMIENTOS AUTORIZADOS Y EXPLOTANDO LAS CAPACIDADES DE SAP, LAS MEDIDAS PARA SOLUCIONAR ESTA PROBLEMÁTICA, SI ÉSTAS NO IMPLICAN CAMBIOS QUE CONTRAVENGAN LA NORMATIVIDAD VIGENTE O LA ENTRADA EN VIGOR DE CAMBIOS A LA MISMA.

EN DONDE APLIQUE, "EL PRESTADOR" DEBE GENERAR, PROGRAMAR, PREPARAR Y EJECUTAR LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PERTINENTES EN COORDINACIÓN CON "EL D.F."; 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. SI ESTE PUNTO IMPLICA LA IMPLEMENTACIÓN DE ALGUNA HERRAMIENTA DE





CDMX  
CUIDAD DE MÉXICO  
190años

SOPORTE, "EL PRESTADOR" DEBE MANIFESTAR ESTA NECESIDAD, DOCUMENTARLA Y SOPORTARLA DETALLADAMENTE. "EL D.F." TENDRÁ A SU PRIVILEGIO EL REVISAR DICHA RECOMENDACIÓN Y AUTORIZARLA EN CASO DE AGREGAR VALOR A LAS ACTIVIDADES DE LA DEPENDENCIA TOMANDO COMO BASE LAS 950 LICENCIAS DE ACCESO AL GRP-SAP QUE POSEE "EL D.F.". "EL PRESTADOR" DEBE CAPACITAR AL PERSONAL DE "EL D.F." QUE CUENTE CON UN USUARIO ACTIVO CUANDO:

1. SE LIBERÉ Y PONGA EN PRODUCCIÓN FUNCIONALIDAD NUEVA EN EL GRP-SAP.
2. SE ASIGNE UN NUEVO USUARIO AL SISTEMA. PARA CUALQUIER MÓDULO, Y ÉSTE REQUIERA CAPACITACIÓN EN EL USO DEL MISMO.

"EL D.F." A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA, CONSERVARÁ LAS SIGUIENTES FUNCIONES DENTRO DEL MANTENIMIENTO DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA:

- ALTA Y BAJA DE USUARIOS.
- CAMBIO DE CONTRASEÑAS DE USUARIOS.
- MODIFICACIÓN DE PERFILES DE USUARIOS.
- ACTUALIZACIÓN DE NIVELES DE FIRMA DE USUARIOS.
- MODIFICACIÓN DE DATOS ADMINISTRATIVOS DE USUARIOS.
- INSERCIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES DE USUARIOS
- APERTURA Y CIERRE DE SISTEMA POR BLOQUEO DE USUARIOS
- APLICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y MONITOREO DE LOS RESPALDOS DE LA BASE DE DATOS DE CADA UNA DE LAS INSTANCIAS DEL GRP-SAP

EL LISTADO ANTERIOR PODRÁ SER AMPLIADO O REDUCIDO, PREVIO ACUERDO ENTRE "EL PRESTADOR" Y "EL D.F." CONFORME SE DESARROLLE EL SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA.

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 AL INICIO DEL CONTRATO UNA LISTA DE CONTACTOS QUE CONTENGA AL MENOS NOMBRE, NÚMERO TELEFÓNICO Y/O CELULAR, ASÍ COMO CORREO ELECTRÓNICO, DEL PERSONAL QUE DARÁ EL SOPORTE.

DEL SOPORTE EN SITIO.

"EL PRESTADOR" DEBE GARANTIZAR EL ENVÍO DE PERSONAL CALIFICADO SOLICITADO A LAS INSTALACIONES DE "EL D.F.". SI LOS SOPORTES ANTERIORMENTE MENCIONADOS NO RESULTAN SUFFICIENTES, 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 DE SOLUCIÓN A LA INCIDENCIA SIN COSTO ADICIONAL.





"EL PRESTADOR" ES EL ENCARGADO DE SER EL GESTOR DE INCIDENTES ENTRE LA MESA DE AYUDA DE "EL D.F." Y SAP.

## 2. MANTENIMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP)

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.

"EL PRESTADOR" DEBE MANTENER LA DISPONIBILIDAD DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) CORRIGIENDO DEFECTOS, MODIFICANDO CONFIGURACIONES, MEJORANDO EL RENDIMIENTO U OTRAS PROPIEDADES DESEABLES, ADAPTANDO UN ENTORNO, SIEMPRE BAJO LA AUTORIZACIÓN DE "EL D.F.".

LOS TIPOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE CONTEMPLADOS A REALIZAR SON:

- MANTENIMIENTO EVOLUTIVO: DEBE SER REALIZADO PARA ATENDER NUEVAS NECESIDADES DEL USUARIO DERIVADO DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES, NORMATIVOS O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE VÁLIDA PARA EL MISMO. Y REPRESENTAN MODIFICACIONES REALIZADAS DE MANERA ESPORÁDICA CON FUNDAMENTO EN EL CAMBIO DE LEYES, REGLAMENTOS, CÓDIGOS, DECRETOS Y DEMÁS NORMATIVIDAD APLICABLE, O CONTRATOS QUE SE TOMARON COMO BASE PARA LA CONFIGURACIÓN DEL GRP-SAP O PARA CONSEGUIR QUE SEA UTILIZABLE EN UN NUEVO ENTORNO.
- 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 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 "EL D.F.".





**CDMX**  
CUIDAD DE MÉXICO  
**190años**

PARA ELLO "EL PRESTADOR" DEBE CONTEMPLAR EL EQUIPO DE CONSULTORES YA MENCIONADO QUE TRABAJARÁ DIRECTAMENTE EN LAS OFICINAS DE "EL D.F.". 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".

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, ETC.), ASÍ MISMO REALIZAR Y MANTENER ACTUALIZADA LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y FUNCIONAL DEL SISTEMA.

"EL PRESTADOR" DEBE CONSIDERAR DENTRO DE SUS RESPONSABILIDADES:

- REALIZAR LAS MODIFICACIONES Y MEJORAS NECESARIAS EN BASE A CAMBIOS EN LAS LEYES, REGLAMENTOS, CÓDIGOS, DECRETOS Y DEMÁS NORMATIVIDAD APLICABLE, MEDIANTE ÓRDENES DE SERVICIO.
- 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 "EL D.F.".
- PREPARAR PROCEDIMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO, MANTENER AL DÍA ESTOS PROCEDIMIENTOS Y COMPROBAR QUE LAS ACTIVIDADES CUMPLAN EL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.
- DOCUMENTAR DETALLADAMENTE EL PROCESO DE MANTENIMIENTO DE FORMA QUE TODO EL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SIGA EL MISMO PROCESO, POR MEDIO DE CONTROLES DE CAMBIO, REQUERIMIENTOS, ÓRDENES DE SERVICIO, PRUEBAS INTEGRALES Y CARTAS DE ENTREGA DEBIDAMENTE FIRMADOS POR LOS RESPONSABLES.
- INCLUIR Y DOCUMENTAR LAS MÉTRICAS PARA APOYAR EL PROCESO Y LOS ESFUERZOS PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE.
- RECIBIR LA ENTREGA Y/O TRANSFERENCIA DEL MANTENIMIENTO CONTINUO, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA GRP-SAP, YA SEA POR PARTE DE "EL D.F." O POR UN TERCERO Y HACERSE RESPONSABLE DEL SERVICIO SOLICITADO DESDE EL COMIENZO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO. 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 "EL D.F." POR LO MENOS CON QUINCE DÍAS DE ANTELACIÓN AL INICIO DE LA VIGENCIA DE ESTE





CONTRATO, PARA COMIENZAR EL PROCESO DE ENTREGA-RECEPCIÓN Y LOGRAR DICHO FIN SATISFACTORIAMENTE, SIN COSTO ADICIONAL PARA "EL D.F.".

- PREPARAR, DOCUMENTAR Y HACER LA ENTREGA Y/O TRANSFERENCIA DEL MANTENIMIENTO CONTINUO, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA GRP-SAP A "EL D.F." O A UN TERCERO, SEGÚN LO ESPECIFIQUE "EL D.F.", AL FINALIZAR LA VIGENCIA DE ESTE CONTRATO, INCLUYENDO LA DOCUMENTACIÓN EXISTENTE QUE SE HAYA RECIBIDO AL INICIO Y LA QUE SE HAYA GENERADO DURANTE LA VIGENCIA DEL MISMO.
- APOYAR AL PERSONAL DE "EL D.F." 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.

EL HORARIO EN QUE SE REALIZARA EL MANTENIMIENTO PARA LOS CASOS ESPECIALES DONDE NO SE PUEDA INTERRUMPIR LA OPERACIÓN DIARIA SERÁ ESTABLECIDO EN COORDINACIÓN ENTRE "EL D.F." Y "EL PRESTADOR".

"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 "EL D.F.".

PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LOS DIFERENTES MANTENIMIENTOS, "EL D.F." DESIGNARA 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 "EL D.F." SIN EXCEPCIÓN, CON LA FINALIDAD DE QUE LAS VALIDACIONES SEAN INTEGRALES.

### 3. ATENCIÓN A INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP).

"EL PRESTADOR" DEBE RECIBIR, ANALIZAR 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 "EL D.F.", A FIN DE GARANTIZAR LA CONTINUIDAD OPERATIVA EN LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE "EL D.F.".

EN BASE A LO ANTERIOR "EL PRESTADOR" DEBE PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA EL ENFOQUE METODOLÓGICO QUE DEBE APLICAR PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL GRP-SAP DE "EL D.F.", COMO PARTE DE ESTO LA METODOLOGÍA PRESENTADA DEBE COMPROBAR LA APLICACIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS Y DE IGUAL MANERA CADA UNA DE LAS FASES QUE APLIQUEN A DICHA METODOLOGÍA DEBEN SER DESCRITAS DETALLADAMENTE COMO COMPROBANTE DE LA EXPERIENCIA DE "EL PRESTADOR" EN LA MATERIA.





DEBE INCLUIR UN EJEMPLO DE REPORTE DE INCIDENTES PROVENIENTE DE ALGÚN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE SOPORTE CON EL QUE "EL PRESTADOR" YA CUENTE Y DE IGUAL MANERA DEBE DESCRIBIR EL PROCEDIMIENTO APLICADO COMO PARTE DE LA MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.

PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO, "EL PRESTADOR" DEBE APEGARSE A LAS POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS DESCRIPTAS A CONTINUACIÓN:

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU): 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.
- 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 "EL D.F." CON PREVIO AVISO A "EL PRESTADOR".
- 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 SICOGA 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.





- "EL PRESTADOR" DEBE CERRAR TODOS LOS REPORTES QUE LE HAYAN SIDO ASIGNADOS, DETALLANDO EN LA SECCIÓN "SOLUCIÓN". TODAS LAS MEDIDAS TOMADAS PARA LA SOLUCIÓN DEL MISMO.

#### 4. CONSIDERACIONES GENERALES.

1. LA DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO SE DEBERÁ DESARROLLAR O MODIFICAR EMPLEANDO HERRAMIENTAS DE MS OFFICE 2003 O SUPERIOR, MS PROJECT 2003 O SUPERIOR Y MS VISIO 2003 O SUPERIOR.
2. EN CASO DE QUE "EL PRESTADOR" RECOMIENDE ALGUNA HERRAMIENTA DIFERENTE A LAS MENCIONADAS ANTERIORMENTE, DEBERÁ DOCUMENTAR Y SOPORTAR EN SU PROPUESTA LA RAZÓN POR LA QUE DESEA UTILIZARLA Y DEBERÁ ENTREGAR LOS DERECHOS DE LICENCIAMIENTO DE LA MISMA EN EL MOMENTO DE REALIZAR LA IMPLEMENTACIÓN DE DICHA HERRAMIENTA. A DISCRECIÓN DE "EL D.F." SE EVALUARÁ LA PERTINENCIA DE IMPLEMENTAR O NO DICHAS HERRAMIENTAS.
3. "EL PRESTADOR" DEBERÁ COMPROBAR QUE CUENTA CON UNA METODOLOGÍA DONDE SE ENGLOBEN LAS MEJORES PRÁCTICAS Y ESTÁNDARES MUNDIALES DEL PMI, SIX SIGMA, ITIL O CMM.
4. LOS CÓDIGOS FUENTE DE LOS DESARROLLOS A LA MEDIDA DEBEN SER ENTREGADOS A "EL D.F.". PARA OTORGAR INDEPENDENCIA OPERATIVA EN CUANTO A CORRECCIONES, MEJORAS Y NUEVOS DESARROLLOS. 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 PERÍODO DE MANTENIMIENTO.
5. "EL PRESTADOR" DEBE SUJETARSE AL PROCESO DE SUPERVISIÓN QUE REALICE EL PERSONAL QUE PARA TAL EFECTO DETERMINE "EL D.F.". A TRAVÉS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS INVOLUCRADAS.
6. "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 "EL D.F." PARA ASEGURAR QUE EL SISTEMA SOPORTE LOS PROCESOS DE OPERACIÓN DE "EL D.F.". "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.





**CDMX**  
CITAD DE MÉXICO  
**190años**

7. "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 "EL D.F." ESTA DOCUMENTACIÓN SE DEBE ENTREGAR CON CADA LIBERACIÓN DE MODIFICACIONES O NUEVA FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA.
8. "EL PRESTADOR" DEBE VERIFICAR QUE LOS ENTREGABLES A ELABORAR TENGAN LA CALIDAD REQUERIDA POR "EL D.F." Y COMPROMETER SU ENTREGA EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN LOS FORMATOS PREVISTOS.
9. "EL PRESTADOR" DEBE ACTUALIZAR EL PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES DE ACUERDO A LOS CAMBIOS EN LOS SISTEMAS ACTUALES O RESULTANTES DE ESTE SERVICIO DE CONSULTORIA Y MANTENIMIENTO CONTINUO. ESTE PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES DEBERÁ SER ENTREGADO A "EL D.F." CADA QUE SUFRA ALGÚN CAMBIO DE LOS MENCIONADOS.
10. "EL PRESTADOR" DEBE LLEVAR A CABO TODAS LAS TAREAS Y ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE SAP EN LAS INSTALACIONES DE "EL D.F.".
11. SI AL TÉRMINO DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO, LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO FUERA ADJUDICADO A UN TERCERO DISTINTO A "EL PRESTADOR". ÉSTE ÚLTIMO SE COMPROMETE A QUE EXISTA UN PERÍODO DE TRANSICIÓN, MÁXIMO DE DOS MESES, EN EL QUE SE ENCONTRARÁ EN TOTAL DISPONIBILIDAD PARA PROPORCIONAR LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE LE SEA REQUERIDA POR PARTE DEL TERCERO Y/O "EL D.F.", SIN COSTO ADICIONAL PARA "EL D.F.".

## 5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.

"EL PRESTADOR" SE COMPROMETE A DAR CUMPLIMIENTO AL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ESTABLECIDO EN EL PRESENTE ANEXO:

LA PRIMERA CATEGORÍA HACE REFERENCIA A LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE OPERACIÓN RELACIONADOS CON TRES MÉTRICAS (ENTREGA DEL SERVICIO, DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE) PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO CONFORME AL ACUERDO COMERCIAL. LA SEGUNDA Y TERCER CATEGORÍA ESTÁN RELACIONADAS CON LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO REQUERIDOS SOBRE LOS NUEVOS DESARROLLOS Y LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO.





**CDMX**  
Ciudad de México  
**190años**

i) ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DEL SISTEMA.

Ambiente	Disponibilidad (%) Mensual		Satisfacción del Cliente (%) Mensual**
	Nivel de servicio mínimo	Nivel de servicio esperado	
Desarrollo	93+ m <sub>1</sub>	96	
Calidad	93+ m <sub>2</sub>	96	Acuerdo con el proveedor
Producción	96,9+ m <sub>3</sub>	99,9	

mx. Es un factor de mejora continua diferente para cada caso, este valor será  $m=0$  en el primer mes del servicio y después será un doceavo de la diferencia entre el nivel de servicio esperado y el nivel de servicio mínimo.

\*\* El periodo de evaluación podrá ser diferente, conforme a los requerimientos que al momento de la implementación que "El D.F." determine más conveniente.

**MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.**

PARA LA MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD "EL PRESTADOR" DEBE ALMACENAR TODOS LOS TIEMPOS FUERA CALENDARIZADOS Y NO CALENDARIZADOS, ESTO A TRAVÉS DE LOS "TICKETS" DE SOLICITUD DE SERVICIO PARA CADA SERVICIO OFRECIDO Y DEBERÁ CALCULARSE MENSUALMENTE.

EL SISTEMA SE CONSIDERA QUE ESTÁ DISPONIBLE CUANDO LA TOTALIDAD DE HARDWARE Y SOFTWARE OPERA CORRECTAMENTE BAJO LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS Y AL NIVEL DE SERVICIO ACORDADOS.

EL BIEN INFORMÁTICO SE CONSIDERA NO DISPONIBLE CUANDO "EL PRESTADOR" DESCUBRE UN PROBLEMA O ES NOTIFICADO DEL MISMO, COMO EN UN "TICKET" DE INCIDENTE GENERADO POR EL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS.

EN TODO MOMENTO SE DEBE CONSIDERAR QUE CUALQUIER FALLA IMPUTABLE A "EL D.F." ES UNA EXCEPCIÓN A LA MÉTRICA, QUE SOLO APLICA PARA LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR "EL PRESTADOR".





CDMX  
CITAD DE MÉXICO  
190años

EL PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DEBERÁ SER CALCULADO COMO EL PORCENTAJE DE TIEMPO QUE LOS SERVICIOS SE ENCENTREN DISPONIBLES Y CON FUNCIONALIDAD TOTAL HACIA EL USUARIO FINAL

LA FÓRMULA DE MEDICIÓN PARA ESTA MÉTRICA SERÁ

$$\text{Disponibilidad} = 100 * \sum \left( \frac{TTF_* * FP_*}{HP_* * \text{Total de BI}_* - \sum(TFC_* * BI \text{ afectados})_*} \right)$$

EN DONDE:

**TTF**(TOTAL DE TIEMPO FUERA DE EVENTO)EL TIEMPO FUERA TOTAL DE LOS EVENTOS QUE IMPACTA LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.(MINUTOS).LA SUMATORIA HACE REFERENCIA AL TOTAL DEL ÁREA.

**HP**(HORAS POSIBLES).EL TOTAL DE TIEMPO DE DISPONIBILIDAD DEL BIEN INFORMÁTICO(BI).(MINUTOS)

**TFC**(TIEMPO FUERA CALENDARIZADO).EL TIEMPO FUERA CALENDARIZADO DURANTE VENTANAS DE MANTENIMIENTO ACORDADAS (MINUTOS)

**FP**(FACTOR PONDERACIÓN). ESTABLECE LA SEVERIDAD DE EVENTO O DEL GRUPO DE EVENTOS DEPENDIENDO DEL USUARIO QUE REPORTA

PARA EFECTOS DE LA CLÁUSULA "PENA CONVENCIONAL" DE ESTE CONTRATO, EL VALOR TOTAL DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO ES IGUAL AL VALOR TOTAL DE LA FACTURA MENSUAL PRESENTADA POR "EL PRESTADOR" PARA EL PERÍODO QUE SE ESTÉ MIDIENDO. LOS DÍAS NATURALES DE INCUMPLIMIENTO SERÁN TODOS AQUELLOS DÍAS QUE REBASEN EL NIVEL DE SERVICIO MÍNIMO ESTABLECIDO PARA EL PERÍODO QUE SE ESTÉ MIDIENDO.

MÉTRICA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

LA MÉTRICA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SE LLEVARÁ A CABO MEDIANTE EL USO DE PRÁCTICAS ACEPTADAS POR LA INDUSTRIA Y LA EVIDENCIA OBJETIVA BASADA EN UN MÉTODO ESTADÍSTICO ACORDADO ENTRE "EL PRESTADOR" CON "EL D.F."

SE PODRÁN UTILIZAR ENCUESTAS SOBRE USUARIOS ESPECÍFICOS Y MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍAS ELECTRÓNICAS QUE FACILITEN SU RECOLECCIÓN, SIEMPRE Y CUANDO NO SE COMPROMETA SU VERACIDAD. LA MÉTRICA DEBE MEDIR LA OPINIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA PRECISIÓN, CONSISTENCIA, EFECTIVIDAD Y PRONTITUD DE LA CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO BRINDADO POR "EL PRESTADOR".

PARA LA MEDICIÓN SE TOMARÁN AQUELLAS ENCUESTAS CUYAS RESPUESTAS SE ENCUENTREN POR ENCIMA DE UN NIVEL NEUTRAL DE LA ESCALA DEFINIDA. SIN QUE ELLO SIGNIFIQUE UN RESULTADO POR ENCIMA DEL REQUERIDO POR "EL D.F."





**CDMX**  
CÁDIZ DE MÉXICO  
**190años**

LA DEFINICIÓN FINAL DEL MÉTODO Y EL FORMATO DE LA EVALUACIÓN DE ESTA MÉTRICA SERÁ ACORDADA EN CONJUNTO ENTRE "EL PRESTADOR" Y "EL D.F." UNA VEZ INICIADA LA ETAPA DE PLANEACIÓN.

ii) ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA NUEVOS DESARROLLOS.

PARA CADA UNO DE LOS NUEVOS DESARROLLOS Y PARAMETRIZACIONES DE NUEVAS FUNCIONALIDADES SOLICITADAS POR LAS ÁREAS USUARIAS DE "EL D.F." SE DEBERÁN DEFINIR SUS RESPECTIVAS FECHAS DE INICIO Y FINALIZACIÓN, ACORDADAS ENTRE "EL PRESTADOR" Y LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS ADSCRITA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA. Y QUEDARÁN SUJETAS AL PROCEDIMIENTO DE ORDEN DE SERVICIO. LOS ENTREGABLES A LIBERARSE EN PRODUCCIÓN DEBERÁN SER EVALUADOS POR LAS ÁREAS USUARIAS A SATISFACCIÓN.

PARA EFECTOS DE LA CLÁUSULA "PENA CONVENCIONAL" DE ESTE CONTRATO, "EL PRESTADOR" ESTARÁ OBLIGADO A INFORMAR A "EL D.F." EL VALOR TOTAL DE LA ORDEN DE SERVICIO (VTOS) POR PENALIZARSE EN RELACIÓN AL VALOR TOTAL DE LA FACTURA MENSUAL (VTFM) PRESENTADA EN LA CUAL SE INCLUYA DICHA ORDEN DE SERVICIO. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA EL VTOS PODRÁ SER MENOR AL 10% DEL VTFM. EL DÍA NATURAL DE INCUMPLIMIENTO COMIENZA AL DÍA SIGUIENTE DE LA FECHA DE FINALIZACIÓN COMPROMETIDA PARA LA MISMA ORDEN DE SERVICIO.

iii) ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO.

LOS INCIDENTES ASIGNADOS A "EL PRESTADOR" DEBEN SER RESUELTOS DE ACUERDO A SU PRIORIDAD, CON LOS SIGUIENTES TIEMPOS DE ATENCIÓN:

PRIORIDAD ALTA: 2 HORAS HÁBILES.

PRIORIDAD MEDIA: 4 HORAS HÁBILES.

PRIORIDAD BAJA: 8 HORAS HÁBILES.

EL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS DETERMINARÁ LA PRIORIDAD DE ATENCIÓN, BASÁNDOSE EN EL IMPACTO DE LA INCIDENCIA.

EN TODOS LOS CASOS ANTERIORES, "EL PRESTADOR" DEBE ATENDER LAS INCIDENCIAS DE MANERA PRESENCIAL, ESTO ES, DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE "EL D.F.".

"EL PRESTADOR" PODRÁ REGRESAR EL TICKET DE INCIDENTE O SOLICITUD DE SERVICIO AL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS POR ESTAR MAL ASIGNADO O DEBIDO A QUE SE CONVIERTA EN UNA SOLICITUD DE NUEVO DESARROLLO, PREVIO ACUERDO ENTRE "LAS PARTES", DENTRO DE LOS SIGUIENTES TIEMPOS:





CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO  
190años

CON UNA PRIORIDAD ALTA: EN 10 MINUTOS.  
CON UNA PRIORIDAD MEDIA: EN 30 MINUTOS.  
CON UNA PRIORIDAD BAJA: EN 2 HORAS.

PARA EFECTOS DE LA CLÁUSULA "PENA CONVENCIONAL" DE ESTE CONTRATO, EL VALOR TOTAL DEL INCIDENTE O SOLICITUD DE SERVICIO ES IGUAL AL VALOR TOTAL DE LA FACTURA MENSUAL PRESENTADA POR "EL PRESTADOR", DIVIDIDO ENTRE LA SUMA DE TODOS LOS INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO DEL MES QUE SE ESTÉ MIDIENDO. LOS DÍAS NATURALES DE INCUMPLIMIENTO SERÁN TODOS AQUELLOS DÍAS QUE REBASEN EL NIVEL DE SERVICIO ESTABLECIDO PARA EL INCIDENTE O SOLICITUD DE SERVICIO EN PARTICULAR.

#### 6. GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO.

A EFECTO DE QUE LA INFORMACIÓN GENERADA DE CADA UNA DE LAS ETAPAS DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO SEA ÚTIL A "EL D.F.", LA DOCUMENTACIÓN QUE GENERE "EL PRESTADOR" PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEBERÁ ESTAR BASADA EN EL ESTÁNDAR MUNDIAL DE ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY).

ELABORÓ

  
ANTONIO ORTEGA RIVERA  
DIRECTOR DE SISTEMAS

SOLICITANTE

  
LIC. ALBERTO OLIVAS SÁNCHEZ  
DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA



Secretaría de Finanzas  
Dirección General Informática  
Dirección de Sistemas

Dr. Lavista 144 Acceso 2, Sótano  
Col. Doctores, Cuauhtémoc C.P. 06720

Tel. 5134 2500 Ext. 1555

