



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN  
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Fecha de Clasificación	
Área	Dirección General de Recursos Materiales
Confidencial	Contrato Ordinario  Por contener datos bancarios del proveedor, que se consideran confidenciales por hacer referencia al patrimonio.  Indicado en negro
Fundamento Legal	Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  Artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  Artículos trigésimo octavo, trigésimo noveno y cuadragésimo de los Lineamientos Generales de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.  Resoluciones del Comité de Transparencia correspondientes a los expedientes CT-CUM/A-21-2018-IV; CT-VT/A-30-2019, CT-VT/A-37-2019, CT-CUM/A-22-2019, CT-CUM/A-25-2019 y CT-VT/A-46-2019.
Rúbrica del titular del área	
Fecha de desclasificación	N/A
Rúbrica y cargo del servidor público	N/A



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE PROACTIVANET, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, EN LO SUCESIVO LA “SUPREMA CORTE”, REPRESENTADA POR EL DOCTOR DIEGO GUTIÉRREZ MORALES, EN SU CARÁCTER DE OFICIAL MAYOR Y, POR LA OTRA, ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO EL “PRESTADOR DE SERVICIOS”, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR ERNESTO ARGÜELLES TICÓ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO GENERAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES IDENTIFICARÁ COMO “LAS PARTES”, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:**

### DECLARACIONES

#### **I. LA “SUPREMA CORTE” DECLARA POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE QUE:**

**I.1.** Es uno de los órganos depositarios del Poder Judicial de la Federación, en términos de lo dispuesto en los artículos 94 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 1o., fracción I, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.

**I.2.** Requiere contratar el servicio de mantenimiento y soporte de Proactivanet.

**I.3.** El Comité de Adquisiciones y Servicios, Obras y Desincorporaciones, en su decimonovena sesión extraordinaria, celebrada el quince de diciembre de dos mil veinte, en el Caso 0619EDGRM20, autorizó la adjudicación directa al “Prestador de Servicios” de la presente contratación del servicio de “Mantenimiento y Soporte de Proactivanet”, con fundamento en los artículos 21, fracción XIV, 39, fracción III, 45, fracción II, 95 y 96 del Acuerdo General de Administración XIV/2019, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de siete de noviembre de dos mil diecinueve, por el que se regulan los procedimientos para la adquisición, arrendamiento, administración y desincorporación de bienes y la contratación de obras y prestación de servicios requeridos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en lo sucesivo “Acuerdo General de Administración XIV/2019”.

La suficiencia presupuestal se encuentra contemplada en el Programa Anual de Necesidades 2021, para cubrir las erogaciones provenientes del presente contrato y se encuentra disponible en las partidas presupuestarias 32701, denominada “Patentes, derechos de autor, regalías y otros”, y 33301, denominada “Servicios de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas”, de la Unidad Responsable 21510906P0060001 “Modernización y Automatización de Procesos”, subprograma 20510906S001 “Administración, gestión y aprovisionamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones para la Suprema Corte de Justicia de la Nación”, del presupuesto autorizado para el ejercicio 2021.

**I.4.** El doctor Diego Gutiérrez Morales, en su carácter de Oficial Mayor de la “Suprema Corte”, está facultado para suscribir el presente contrato, según lo dispuesto en el artículo 20, fracción XIX, del Reglamento



Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en relación con el numeral Sexto del Acuerdo General de Administración número I/2019, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de veintiocho de enero de dos mil diecinueve, por el que se modifica orgánica y funcionalmente su estructura administrativa, y el artículo 11, primer párrafo, del “Acuerdo General de Administración XIV/2019”.

**I.5.** Cuenta con la clave de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes **SCJ9502046P5** expedida a nombre de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, por el Servicio de Administración Tributaria.

**I.6.** Para todo lo relacionado con el presente contrato señala como su domicilio el ubicado en la avenida José María Pino Suárez, número 2, colonia Centro, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06060, Ciudad de México.

**II. EL “PRESTADOR DE SERVICIOS”, POR CONDUCTO DE SU APODERADO GENERAL, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, MANIFIESTA QUE:**

**II.1.** Es una sociedad mercantil, legalmente constituida y registrada conforme las leyes mexicanas, en términos del testimonio notarial 86,408 de veintinueve de noviembre de dos mil doce, pasado ante la fe del licenciado José Ángel Fernández Uria, Notario Público 217 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México; y está debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil electrónico 489041-1, con fecha cinco de marzo de dos mil trece.

**II.2.** El señor Ernesto Argüelles Ticó, en su carácter de apoderado general, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato, en términos del poder general otorgado mediante testimonio notarial 37,146 de doce de octubre de dos mil diecisiete, pasado ante la fe del licenciado Fernando Pérez Arredondo, Asociado con el Notario Público número 119 de la Ciudad de México, las cuales, a la fecha, no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna.

**II.3.** A la fecha de la adjudicación de la presente contratación, el “Prestador de Servicios” no se encuentra en ninguno de los supuestos previstos en los artículos 62, fracciones XV y XVI y 193 del “Acuerdo General de Administración XIV/2019”.

**II.4.** Conoce perfectamente las especificaciones técnicas y de operación de los servicios, objeto del presente contrato, y cuenta con los recursos o elementos, humanos, técnicos, administrativos, económicos y financieros, así como con la experiencia y todos los requisitos de ley, necesarios para prestarlos a entera satisfacción de la “Suprema Corte”.

**II.5.** Tiene como domicilio para todo lo relacionado con el presente contrato el ubicado en Lago Alberto número 319, colonia Granada, alcaldía Miguel Hidalgo, código postal 11520, Ciudad de México.



**CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020**

Asimismo, manifiesta que comunicará a este Alto Tribunal, por medio de escrito original firmado por su apoderado general, cualquier cambio de domicilio que realice.

**II.6.** Cuenta con la clave de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes **EMS121130A52**, expedida por el Servicio de Administración Tributaria, según cédula de identificación fiscal que exhibe.

**II.7.** Para recibir los pagos derivados del presente contrato, señala la cuenta [REDACTED] de la institución de banca múltiple BBVA Bancomer, cliente [REDACTED] Sucursal [REDACTED] Gutenberg, plaza Ciudad de México, con número de Clave Bancaria Estandarizada [REDACTED].

La cuenta bancaria señalada en la presente declaración podrá sustituirse mediante escrito original firmado por el apoderado general del "Prestador de Servicios", dirigido al "Administrador del Contrato".

**III. "LAS PARTES" DECLARAN RESPECTIVAMENTE POR CONDUCTO DE SUS REPRESENTANTES QUE:**

**III.1.** Se reconocen mutuamente la personalidad y capacidad jurídica con la que comparecen para la celebración del presente instrumento contractual, sin mediar vicio del consentimiento y manifiestan que todas las comunicaciones que se realicen entre ellas se dirigirán a los domicilios indicados en las declaraciones I.6. y II.5. de este instrumento contractual.

**III.2.** Conocen el alcance y contenido de este contrato, por lo que están de acuerdo en someterse a las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del presente contrato consiste en la prestación del servicio de mantenimiento y soporte de Proactivanet, transferencia de conocimientos y parametrización, que la "Suprema Corte" contrata y el "Prestador de Servicios" presta, conforme lo siguiente:

**Descripción general**

Partida	Descripción	Vigencia	Columna "A"	Columna "B"	Columna "C"	Columna "D"	Columna "E"
			Cantidad	Precio Unitario	Subtotal "A por B"	IVA "C por 16%"	Subtotal 2 "C+D"
1	Servicio de mantenimiento y soporte de Proactivanet	12 meses	De 1 a 12	\$292,333.66	\$3,508,003.92	\$561,280.63	\$4,069,284.55
2	Transferencia de conocimientos		De 1 a 2	\$42,000.00	\$84,000.00	\$13,440.00	\$97,440.00
3	Parametrización		De 1 a 3	\$149,333.00	\$447,999.00	\$71,679.84	\$519,678.84
			Total		\$4,040,002.92	\$646,400.47	\$4,686,403.39

\*\*Fuente de Información: Propuesta técnica económica del "Prestador de Servicios" del treinta de noviembre de dos mil veinte.

Para la prestación del servicio objeto del presente contrato, el "Prestador de Servicios" debe cumplir con las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones y ordenamientos que resulten aplicables.



Respecto a cualquier otra característica, término o condición no especificadas en esta cláusula, serán aplicables los contenidos en la propuesta técnica-económica, presentada por el “Prestador de Servicios” del treinta de noviembre de dos mil veinte y el Anexo Técnico, documentos que forman parte integrante del presente contrato como “**Anexo Único**”.

Para efectos del presente contrato, el “Prestador de Servicios” se compromete a prestar el servicio objeto del presente contrato, y la “Suprema Corte” a efectuar el pago pactado.

**SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.**

El monto del presente contrato es por **\$4,040,002.92 (cuatro millones cuarenta mil dos pesos 92/100 M.N.)**, más el 16 por ciento del Impuesto al Valor Agregado, equivalente a **\$646,400.47 (seiscientos cuarenta y seis mil cuatrocientos pesos 47/100 M.N.)**, resultando un monto total de **\$4,686,403.39 (cuatro millones seiscientos ochenta y seis mil cuatrocientos tres pesos 39/100 M.N.)**

El monto pactado en la presente cláusula cubre el total del servicio, objeto del presente instrumento contractual, por lo cual, la “Suprema Corte” no tiene obligación de cubrir monto adicional.

El “Prestador de Servicios” se obliga a respetar y mantener sin modificación los precios y condiciones de pago pactados en este contrato hasta su conclusión.

**TERCERA. CONDICIÓN DE PRECIOS.**

“Las Partes” convienen que los precios acordados en el presente contrato se mantendrán firmes hasta su total terminación y no está sujeto a ajuste de costos.

**CUARTA. FORMA DE PAGO.**

La “Suprema Corte” pagará, al “Prestador de Servicios”, el monto indicado en la Cláusula Segunda del presente instrumento contractual de la manera siguiente:

El pago y la aceptación del servicio de mantenimiento y soporte técnico, iniciará una vez que el “Prestador de Servicios” haya proporcionado de forma enunciativa mas no limitativa, la actualización de versiones, la parametrización y la adecuación de los trece procesos previamente establecidos en el Anexo Técnico que se adjunta al presente contrato, y una vez que el “Administrador” del contrato” haya aceptado y avalado su correcto aprovisionamiento, puesta a punto y la funcionalidad.

Para el caso de los rubros de parametrización y transferencia de conocimientos, el servicio estará basado en un consumo bajo demanda por lo que el pago será sobre servicios efectivamente devengados en forma mensual.

El “Prestador de Servicios” deberá considerar en su proceso de facturación, el adjuntar un reporte de entregables mensuales revisado y avalado por el “Administrador del Contrato”.



**CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020**

Los pagos se realizarán a los 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la presentación del Comprobante Fiscal Digital generado por Internet (CFDI) correspondiente, acompañado de la documentación que en líneas posteriores se indica, en la Ventanilla Única de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la "Suprema Corte", ubicada en calle 16 de Septiembre número 38, cuarto piso, colonia Centro, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06000, Ciudad de México, en el siguiente horario: lunes y miércoles de 9:00 a 18:00 horas.

No se realizará el pago de los Comprobantes Fiscales Digitales generados por Internet que amparen los servicios que no se hayan recibido en su totalidad y a entera satisfacción de la "Suprema Corte".

El "Prestador de Servicios" debe entregar la siguiente documentación:

- I. Carta membretada en la que se indiquen sus datos bancarios (original):
  - a. Cuenta;
  - b. Clave bancaria estandarizada a 18 posiciones (CLABE);
  - c. Banco;
  - d. Sucursal, y
  - e. Beneficiario.
- II. Comprobante fiscal digital generado por Internet (CFDI) original a nombre de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, con número de Registro Federal de Contribuyentes SCJ950204 6P5, expedido por el Servicio de Administración Tributaria, que cumpla con los requisitos establecidos por la legislación fiscal vigente, con el Impuesto al Valor Agregado desglosado y con los datos señalados en las declaraciones I.5. y I.6. de este instrumento contractual.
- III. Anexar las validaciones del Servicio de Administración Tributaria.
- IV. Enviar los archivos "XML" a la dirección de correo electrónico [ggarrido@scjn.gob.mx](mailto:ggarrido@scjn.gob.mx) o a la que comunique por escrito la "Suprema Corte".

Para la procedencia de los pagos, los servicios deberán haber sido recibidos a entera satisfacción de la "Suprema Corte", con base en la validación técnica del "Administrador del Contrato", mediante el oficio emitido por éste en ese sentido, haberse suscrito el presente contrato y que la póliza de fianza, previstas en el presente contrato, hayan sido dictaminadas por la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

Los pagos que realice la "Suprema Corte" en favor del "Prestador de Servicios" solo podrán realizarse mediante transferencia electrónica en la cuenta bancaria señalada en la declaración II.7. de este instrumento contractual, la que podrá sustituirse mediante escrito original firmado por el representante legal del "Prestador de Servicios".

"Las Partes" convienen que la "Suprema Corte" podrá, en cualquier momento, retener los pagos que tenga pendientes de cubrir al "Prestador de Servicios", en caso de que este último incumpla cualesquiera de las obligaciones pactadas en el presente instrumento contractual.



**QUINTA. VIGENCIA DEL CONTRATO (LUGAR Y DURACIÓN DE LOS SERVICIOS).**

El presente instrumento contractual tendrá una vigencia conforme lo siguiente:

**Lugar de prestación de los servicios:**

El soporte y mantenimiento debe ser accesible mediante vía Web, correo electrónico y teléfono de la Ciudad de México, sin costo para la "Suprema Corte".

**Plazo de prestación de los servicios:**

Doce meses, a partir del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021.

El plazo de inicio del servicio pactado en este contrato, únicamente podrá ser prorrogado por causas plenamente justificadas y por caso fortuito o fuerza mayor, previa presentación de la solicitud respectiva, antes del vencimiento del plazo de entrega, por parte del "Prestador de Servicios" y su aceptación por parte de la "Suprema Corte".

En caso de que la prestación del servicio, materia de este instrumento contractual, no sea posible por causas imputables a la "Suprema Corte", éste se realizará en la fecha que por escrito le señale el "Administrador del Contrato" al "Prestador de Servicios".

**SEXTA. IMPUESTOS.**

"Las Partes" convienen que cada una es exclusivamente responsable de dar cumplimiento, conforme la legislación aplicable, a sus respectivas obligaciones fiscales originadas con motivo de la celebración del presente contrato.

**SÉPTIMA. PAGOS EN EXCESO.**

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido el "Prestador de Servicios", éste deberá reintegrar las cantidades excedentes, más los intereses que se hayan generado, mismos que se calcularán conforme a una tasa que será igual a la establecida por el Código Fiscal de la Federación y la Ley de Ingresos de la Federación para el ejercicio fiscal correspondiente a la fecha de pago, para el supuesto de prórroga en el pago de créditos fiscales.

Los cargos se calcularán sobre las cantidades recibidas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales, desde la fecha en la que se recibió el excedente hasta que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de la "Suprema Corte".

**OCTAVA. PROCESO DE RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

El proceso de recepción del servicio, objeto del presente contrato, debe realizarse bajo la estricta responsabilidad del "Administrador" de este contrato", de acuerdo con el procedimiento que éste determine en términos de lo pactado en el presente instrumento contractual y de conformidad con lo dispuesto por el "Acuerdo General de Administración XIV/2019".



**NOVENA. ACCESO AL INTERIOR DE LOS INMUEBLES.**

La "Suprema Corte" permitirá al "Prestador de Servicios" el acceso necesario a los lugares en donde deban efectuarse los entregables del servicio, así como en las ocasiones que la "Suprema Corte" lo solicite, reconociendo el "Prestador de Servicios" la existencia de los métodos de control y seguridad que tiene la "Suprema Corte", incluyendo aquellos relativos a prevenir la transmisión de la enfermedad causada por el virus SARS CoV2 (COVID 19), y se compromete a acatarlos y respetarlos.

**DÉCIMA. RESPONSABILIDAD CIVIL.**

El "Prestador de Servicios" responderá por los daños que se causen a los bienes en posesión o en propiedad de la "Suprema Corte" con motivo de la prestación del servicio, objeto de este contrato, aun cuando no exista negligencia. La reparación del daño consistirá, a elección de la "Suprema Corte", en el restablecimiento de la situación anterior, cuando ello sea posible, o en el pago de daños y perjuicios, con independencia de ejercer las acciones legales a que haya lugar.

**DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.**

Para garantizar el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que el "Prestador de Servicios" asume con la celebración del presente contrato, así como para el pago de las penas estipuladas y posibles pagos en exceso con los intereses correspondientes, se obliga a otorgar fianza de compañía legalmente autorizada por el equivalente al 10 por ciento del monto total del mismo, sin incluir los impuestos aplicables, esto es, por la cantidad de **\$404,000.29 (cuatrocientos cuatro mil pesos 29/100 M.N.)**, y hasta 20 por ciento más en el supuesto de que por algún motivo deban incrementarse los servicios contratados, el monto o el plazo pactados.

La presente garantía deberá contratarse de modo que esté vigente hasta que el servicio materia del contrato de referencia haya sido recibido en su totalidad y a entera satisfacción de la "Suprema Corte". Dicha fianza sólo podrá ser cancelada con el consentimiento expreso y por escrito de la "Suprema Corte".

I. En la póliza de fianza que se expida por la institución autorizada, deberá constar la siguiente leyenda:

"- Nombre de la afianzadora- en ejercicio de la autorización que le fue concedida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, se constituye ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en fiadora hasta por la cantidad de **\$404,000.29 (cuatrocientos cuatro mil pesos 29/100 M.N.)**, y hasta un 20 por ciento más en el supuesto de que por algún motivo deban incrementarse los servicios contratados, el monto o el plazo pactados, para garantizar, por parte de **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, con domicilio en Lago Alberto número 319, colonia Granada, alcaldía Miguel Hidalgo, código postal 11520, Ciudad de México, el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo, derivadas del contrato número **SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020**, celebrado entre la Suprema Corte de Justicia de la Nación y **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, con un monto total contratado que asciende a la cantidad de



**\$4,040,002.92 (cuatro millones cuarenta mil dos pesos 92/100 M.N.),** más el Impuesto al Valor Agregado.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN  
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

“La afianzadora” expresamente declara que:

- La presente fianza se expide de conformidad con lo establecido en el “Acuerdo General de Administración XIV/2019, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de siete de noviembre de dos mil diecinueve, por el que se regulan los procedimientos para la adquisición, arrendamiento, administración y desincorporación de bienes y la contratación de obras y prestación de servicios requeridos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación” y en el Contrato número **SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020**, celebrado entre la Suprema Corte de Justicia de la Nación y **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, con el objeto de garantizar el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a cargo de **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, relativo a la contratación del servicio de mantenimiento y soporte de Proactivanet, con un monto contratado por la cantidad de **\$4,040,002.92 (cuatro millones cuarenta mil dos pesos 92/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado.

- La fianza se otorga atendiendo a las cláusulas contenidas en el Contrato número **SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020**.

- La presente fianza tendrá vigencia durante toda la duración del Contrato número **SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020** y la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente y sólo podrá ser cancelada con el consentimiento previo, expreso y por escrito de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

- La afianzadora acepta someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de la fianza, aun para el caso de que procediera el cobro de intereses con motivo del pago extemporáneo del importe de la fianza requerida.

- La fianza garantiza el cumplimiento total de lo contratado, aun cuando exista subcontratación con la autorización expresa de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

- En caso de incumplimiento contractual de **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, la Suprema Corte de Justicia de la Nación o la Tesorería de la Federación podrán reclamar el pago de la cantidad establecida en la presente póliza de fianza, conforme a los procedimientos señalados en los artículos 279 y 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

- La presente fianza podrá ser liberada a **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, siempre y cuando la Suprema Corte de Justicia de la Nación emita su consentimiento por escrito en el que conste el cumplimiento del contrato.



- La presente fianza garantizará la obligación principal del contrato debiendo cubrir el importe correspondiente a la obligación principal, así como el pago de penas convencionales a que se haga acreedor **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, pagos en exceso y los intereses que correspondan por los mismos. Tratándose de prórrogas en el plazo de ejecución pactadas en algún instrumento de la misma naturaleza del contrato original, la presente fianza quedará vigente por un plazo igual al acordado en el convenio modificatorio que, en su caso, llegare a suscribirse, o el que corresponda al plazo de atraso. De existir incremento en el monto o plazo de ejecución, la fianza cubrirá hasta un 20 por ciento adicional al originalmente pactado.

- Para la interpretación y cumplimiento de las cláusulas contenidas en el presente contrato de fianza, así como en caso de controversia, siempre que una de las partes en contienda sea la Suprema Corte de Justicia de la Nación, la institución de fianzas se somete expresamente a las decisiones del Tribunal Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, órgano competente para interpretar y hacer cumplir lo pactado en este contrato, en términos de lo dispuesto en el artículo 11, fracción XX, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, renunciando en forma expresa a cualquier otro fuero que en razón del domicilio tenga o llegare a tener."

II. "Las partes" convienen en que la fianza deberá ser presentada dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha en que se firme el contrato. En caso de que, transcurrido el plazo señalado, no se hubiere presentado la fianza en la forma y términos pactados, la "Suprema Corte" podrá rescindir el presente contrato.

El "Prestador de Servicios", por medio de este instrumento, renuncia expresamente al derecho de compensación que pudiera hacer valer en contra de la "Suprema Corte", dando con esta renuncia cumplimiento a lo que se establece en el párrafo último del artículo 289 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

"Las Partes" convienen que la presente garantía será exigible cuando el "Prestador de Servicios" incumpla cualquiera de las cláusulas previstas en el presente instrumento.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. PENA CONVENCIONAL.**

Las penas convencionales serán determinadas por la "Suprema Corte", en función del incumplimiento decretado, conforme lo siguiente:

De existir incumplimiento parcial, la pena se ajustará proporcionalmente al porcentaje incumplido.

El "Prestador de Servicios", responsable del incumplimiento, se hará acreedor a las penas convencionales previstas en los párrafos que anteceden, con independencia de que se hagan efectivas las garantías otorgadas.

Las penas podrán descontarse de los montos pendientes de cubrir por parte de la "Suprema Corte" al "Prestador de Servicios" o, de ser necesario, ingresando su monto a la Tesorería de este Alto Tribunal.



**CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020**

En caso de incumplimiento de las responsabilidades, obligaciones, entregables, actividades o servicios que no se hayan prestado, o bien, no se hayan recibido a entera satisfacción, la “Suprema Corte” aplicará al “Prestador de Servicios” una pena convencional hasta por un 10% (diez por ciento) del monto que corresponda al valor de los servicios que no se hayan prestado, o bien, no se hayan recibido a entera satisfacción de la “Suprema Corte”, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

En caso de que no se otorgue prórroga al “Prestador de Servicios” respecto al cumplimiento de los plazos establecidos en el presente contrato, se aplicará una pena convencional por atrasos que le sean imputables en la prestación del servicio, equivalente al monto que resulte de aplicar el 1 por ciento diario a la cantidad que importen los servicios pendientes de entregar, pena que no podrá exceder el 30 por ciento del monto total del contrato.

Las penas podrán descontarse de los montos pendientes de cubrir por parte de la SCJN al adjudicatario.

No obstante, a lo anterior, se aplicarán las penas convencionales, conforme a la tabla siguiente:

Concepto / Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo Límite de Entrega	Pena Convencional
Plan de trabajo de Instalación de nuevas versiones	Cuando no se cumpla con el plazo de entrega indicado para el documento de plan de trabajo	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso
Instalación de nuevas versiones	Carta del fabricante donde avale la última versión, dicha carta deberá de incluir la vigencia del presente contrato y especificar que contempla el ambiente de producción como el entorno de calidad, así como el acta de entrega recepción de aceptación de la instalación	14 días naturales posteriores a la entrega del plan de trabajo de instalación	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso
Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico	Carta firmada por el representante legal donde avale el servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del servicio.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN  
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Concepto / Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo Límite de Entrega	Penal Convencional
Revisión y ajuste de procesos	Documentación que avale las propuestas de mejora en los procesos existentes.	40 días naturales a partir de la asignación de responsables por parte de la SCJN.	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso
Parametrización	Documentación de los resultados de la parametrización en la herramienta para cada servicio solicitado.	30 días naturales posteriores a la solicitud por parte de la SCJN.	1% sobre el costo del servicio, por cada día natural de atraso
Transferencia de conocimientos	Se entregarán las propuestas de transferencia de conocimientos	7 días naturales posteriores a la solicitud por parte de la SCJN.	1% sobre el costo del servicio, por cada día natural de atraso
Respaldos y recuperación de información de la solución Proactivanet	Documento de mejores prácticas para respaldos y recuperación de información de la solución Proactivanet	30 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso
Reportes mensuales de operación.	Documento de reporte mensual de incidentes y solicitudes de servicio.	Dentro de los 7 primeros días naturales siguientes al mes en el que se ejecutó el servicio.	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso
Atención presencial o remota a incidentes	Atención y solución de los reportes de incidentes registrados en la mesa de servicios	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación.  Tiempo de solución máximo de 8 horas hábiles a partir del registro del reporte.	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso



Concepto / Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo Límite de Entrega	Penal Convencional
Atención a solicitud de servicio y consultas	Atención a solicitud de servicio y consultas registradas en la mesa de servicios	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación.  Tiempo de solución máximo de 8 horas hábiles a partir del registro del reporte.	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso

En caso de que cualquiera de los plazos fenezca en día inhábil, la entrega se recorrerá al día hábil inmediato siguiente.

**DÉCIMA TERCERA. DISTRIBUIDOR EXCLUSIVO.**

La “Suprema Corte” se reserva su derecho para verificar, en cualquier momento, la autenticidad de la carta presentada por el “Prestador de Servicios” misma que declara que es distribuidora exclusiva de los productos y servicios de la empresa de nacionalidad española ESPIRAL MICROSISTEMAS S.L. y que está autorizada y certificada por ésta para la implantación, comercialización y soporte de la marca ProactivaNET®.

En caso de que la carta resultara apócrifa o carente de veracidad en cuanto a su alcance, se aplicará al “Prestador de Servicios” la penal convencional indicada en la Cláusula Décima Segunda; asimismo procederá la aplicación de la Cláusula Décima Séptima del presente contrato.

**DÉCIMA CUARTA. PROPIEDAD INTELECTUAL.**

El “Prestador de Servicios” asume totalmente la responsabilidad para el caso de que, al prestar los servicios objeto de este contrato, descritos en la Cláusula Primera del mismo, infrinja derechos de propiedad intelectual, así como respecto a su origen lícito y, por tanto, libera a la “Suprema Corte” de cualquier responsabilidad de carácter civil, penal, fiscal o de cualquier otra índole.

Los servicios ejecutados total o parcialmente, especificaciones y en general toda documentación que se hubiese entregado al “Prestador de Servicios” o de la que hubiere tenido conocimiento con motivo de la prestación de servicios o de su estancia al interior de la “Suprema Corte”, son propiedad de la misma, por lo que el “Prestador de Servicios” se obliga a devolver a la “Suprema Corte”, el material que le hubiesen proporcionado para la prestación de los servicios materia de este instrumento contractual.

Asimismo, todo material que llegue a realizar el “Prestador de Servicios” como producto de esta contratación, es propiedad de la “Suprema Corte”, por lo que en ninguna circunstancia podrá ser divulgado.

El material y/o información que sea entregado al “Prestador de Servicios”, con motivo del presente contrato, no podrá ser duplicado ni reproducido de forma total o parcial, salvo para la reproducción exclusiva



de los servicios solicitados. Ante cualquier uso indebido de material y/o información, o de los resultantes del proceso, la "Suprema Corte" podrá ejercer las acciones legales conducentes, por lo que el "Prestador de Servicios" es responsable en su totalidad de la violación que, en su caso, se haga de los derechos de propiedad intelectual.

**DÉCIMA QUINTA. SUBCONTRATACIÓN.**

La "Suprema Corte" manifiesta que no aceptará la subcontratación para el cumplimiento del objeto de la presente contratación.

Para los efectos de esta contratación, se entiende por subcontratación el acto mediante el cual el "Prestador de Servicios" encomienda a otra persona física o jurídica, la ejecución parcial o total del objeto del contrato.

**DÉCIMA SEXTA. INTRANSMISIBILIDAD DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO.**

El "Prestador de Servicios" no podrá ceder, gravar, transferir o afectar bajo cualquier título, parcial o totalmente a favor de otra persona, física o moral, los derechos y obligaciones que deriven del presente contrato, con excepción de los derechos de cobro, con autorización previa y expresa de la "Suprema Corte".

**DÉCIMA SÉPTIMA. RESCISIÓN DEL CONTRATO.**

"Las Partes" aceptan que la "Suprema Corte" podrá rescindir, de manera unilateral, el presente contrato sin que medie declaración judicial, en caso de que el "Prestador de Servicios" deje de cumplir cualesquiera de las obligaciones que asume en el presente contrato por causas que le sean imputables, o bien, en caso de ser objeto de embargo, huelga estallada, concurso mercantil o liquidación.

Antes de declarar la rescisión, la "Suprema Corte" notificará por escrito las causas respectivas al "Prestador de Servicios" en el domicilio o cuenta de correo electrónico señalado en la declaración II.5. de este instrumento contractual, con quien en el acto se encuentre, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días hábiles para que manifieste lo que a su derecho convenga y anexe los documentos que estime convenientes y, vencido este plazo, con su respuesta o sin ella, el órgano competente de la "Suprema Corte" resolverá sobre la procedencia de la rescisión, lo que se comunicará al "Prestador de Servicios" en su domicilio señalado en la declaración II.5. del presente instrumento contractual con quien en el acto se encuentre.

Serán causas de rescisión del presente instrumento contractual las siguientes:

1. Si el "Prestador de Servicios" no exhibe la garantía en los términos y condiciones pactados en este contrato y en el plazo establecido.
2. Si el "Prestador de Servicios" suspende la prestación del servicio objeto del presente contrato.
3. Si el "Prestador de Servicios" incurre en falsedad total o parcial respecto de la información proporcionada para la celebración del presente contrato.



4. En general, por el incumplimiento por parte del "Prestador de Servicios" a cualesquiera de las obligaciones derivadas del presente contrato.

En los supuestos a que se refiere esta cláusula, "Las Partes" convienen que la "Suprema Corte" podrá descontarle al "Prestador de Servicios" del monto pendiente por pagar, la pena convencional decretada por la "Suprema Corte" a que se refiere la Cláusula Décima Segunda del presente instrumento, considerando las causas que hayan motivado la rescisión, o bien, en caso que ya no existan montos pendientes de pago, el "Prestador de Servicios" se compromete a ingresar el monto de la pena convencional a la Tesorería de la "Suprema Corte"; ello, independientemente de que haga efectiva la garantía de cumplimiento establecida en este contrato.

**DÉCIMA OCTAVA. SUPUESTOS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO, DIVERSOS A LA RESCISIÓN.**

El presente contrato podrá darse por terminado, además de los supuestos de rescisión a que se refiere la Cláusula Décima Séptima de este instrumento contractual, al cumplimentarse su objeto; o bien, de manera anticipada, cuando existan causas justificadas, en términos de lo previsto en los artículos 153, 154, 155 y 156 del "Acuerdo General de Administración XIV/2019".

**DÉCIMA NOVENA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO.**

"Las Partes" acuerdan que la "Suprema Corte" podrá, en cualquier momento, suspender temporalmente, en todo o en parte el objeto materia de este contrato, por causas justificadas, sin que ello implique su terminación definitiva y, por tanto, el presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales una vez desaparecidas las causas que motivaron dicha suspensión. El procedimiento de suspensión se regirá por lo dispuesto en el artículo 150 del "Acuerdo General de Administración XIV/2019".

**VIGÉSIMA. MODIFICACIÓN AL CONTRATO.**

"Las Partes" convienen que cualquier modificación al presente instrumento contractual procederá por mutuo acuerdo, previa aprobación del órgano competente de la "Suprema Corte" de conformidad con lo dispuesto en el artículo 148 del "Acuerdo General de Administración XIV/2019".

**VIGÉSIMA PRIMERA. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.**

La "Suprema Corte" designa al Director de Aseguramiento de la Calidad adscrito a la Dirección General de Tecnologías de la Información de la "Suprema" Corte, como "Administrador del Contrato", quien tendrá las facultades de administración del presente contrato y para supervisar su estricto cumplimiento; en consecuencia, deberá revisar e inspeccionar las actividades que desempeñe el "Prestador de Servicios", así como girar por escrito las instrucciones que considere oportunas, mismas que el "Prestador de Servicios" queda obligado a atender a la brevedad y a satisfacción de la "Suprema Corte"; asimismo, deberá verificar que el servicio, objeto de este contrato, cumpla con las especificaciones señaladas en el presente instrumento.



Asimismo, la titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la "Suprema Corte" podrá sustituir al "Administrador" del contrato, lo que informará por escrito al "Prestador de Servicios".

**VIGÉSIMA SEGUNDA. INEXISTENCIA DE LA RELACIÓN LABORAL.**

Todas las personas que intervengan para la realización del objeto de este contrato serán trabajadores del "Prestador de Servicios", por lo que de ninguna manera existirá relación laboral entre ellos y la "Suprema Corte". Será responsabilidad del "Prestador de Servicios" cumplir con todas las obligaciones que a cargo de los patrones establecen las disposiciones que regulan el SAR, INFONAVIT, IMSS y las contempladas en la Ley Federal del Trabajo; por tanto, responderá a todas las reclamaciones administrativas y juicios de cualquier orden que los trabajadores del "Prestador de Servicios" presenten en su contra o de la "Suprema Corte", en relación con el objeto del presente contrato. El gasto que implique el cumplimiento de estas obligaciones correrá a cargo del "Prestador de Servicios", el que será el único responsable de las obligaciones adquiridas con sus trabajadores.

La "Suprema Corte" estará facultada para requerir al "Prestador de Servicios" los comprobantes de afiliación de sus trabajadores al IMSS, así como los comprobantes de pago de las cuotas al SAR, INFONAVIT e IMSS.

En caso de que alguno o algunos de los trabajadores del "Prestador de Servicios" ejecuten o pretendan ejecutar alguna reclamación administrativa o juicio en contra de la "Suprema Corte", el "Prestador de Servicios" deberá rembolsar la totalidad de los gastos que erogue la "Suprema Corte" con motivo de las demandas instauradas por concepto de traslado, viáticos, hospedaje, transportación, alimentos y demás inherentes, con el fin de acreditar ante la autoridad competente que no existe relación laboral alguna con los mismos, y deslindar a la "Suprema Corte" de cualquier tipo de responsabilidad en ese sentido.

"Las Partes" acuerdan que el importe de los referidos gastos que se llegaran a ocasionar podrá ser deducido por la "Suprema Corte" de los comprobantes fiscales digitales (CFDI) que se encuentren pendientes de pago, independientemente de las acciones legales que se pudieran ejercer.

**VIGÉSIMA TERCERA. CONFIDENCIALIDAD, FOMENTO A LA TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

"Las Partes" reconocen que la información contenida en el presente contrato y los entregables que se generen podrán ser susceptibles de clasificarse como reservada y/o confidencial, en términos de los artículos 106, 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como 98, 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El "Prestador de Servicios" se obliga a no realizar acciones que comprometan la seguridad de las instalaciones de la "Suprema Corte" o pongan en riesgo la integridad de su personal, así como abstenerse, conforme a las disposiciones aplicables, de dar a conocer por cualquier medio a quien no tenga derecho, documentos, registros, imágenes,



**CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020**

constancias, estadísticas, reportes o cualquier otra información clasificada como reservada o confidencial de la que se tenga conocimiento en el ejercicio y con motivo de la prestación del servicio.

Los trabajos ejecutados, total o parcialmente, especificaciones y en general la información que se encuentre en el lugar de su ejecución o que se hubiesen entregado al "Prestador de Servicios" para cumplir con el objeto del presente contrato, son propiedad de la "Suprema Corte", por lo que el "Prestador de Servicios" se obliga a devolver a la "Suprema Corte" el material que se le hubiese proporcionado derivado del objeto de este instrumento contractual, así como el material que llegue a realizar, obligándose a abstenerse de reproducirlos en medio electrónico o físico.

De conformidad con lo establecido en los artículos 58 y 59 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el "Prestador de Servicios" asume el carácter de encargado del tratamiento de datos personales que tenga acceso con motivo de la documentación que maneje o conozca al desarrollar las actividades objeto del presente contrato, así como los resultados obtenidos, por lo que no tendrá poder alguno de decisión sobre los datos personales.

En ese sentido, el "Prestador de Servicios" se obliga a lo siguiente:

- a. Abstenerse de tratar los datos personales para finalidades distintas a las autorizadas por la "Suprema Corte";
- b. Guardar confidencialidad y abstenerse de transferir los datos personales tratados, así como informar a la "Suprema Corte" cuando ocurra una vulneración a los mismos;
- c. Eliminar y devolver los datos personales objeto de tratamiento una vez cumplido el presente contrato, y
- d. No subcontratar servicios que conlleven el tratamiento de datos personales, en términos del artículo 61 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**VIGÉSIMA CUARTA. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

El acuerdo de voluntades previsto en este instrumento contractual se rige por lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el "Acuerdo General de Administración XIV/2019", y en lo no previsto en éstos por el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, en lo conducente.

**VIGÉSIMA QUINTA. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.**

"Las Partes" manifiestan su conformidad en que el presente acuerdo de voluntades se pacta con fundamento en los artículos 1794 y 1796 del Código Civil Federal vigente, por lo que, los plazos pactados deben



cumplirse en términos de lo pactado la Cláusula Quinta, con independencia de que, debido a los trámites y gestiones internas, el contrato se formalice (por escrito) en fecha posterior.

**VIGÉSIMA SEXTA. TRIBUNAL COMPETENTE.**

Para la interpretación y cumplimiento de las cláusulas contenidas en el presente contrato, así como en caso de controversia, "Las Partes" se someten expresamente a las decisiones del Tribunal Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, órgano competente para interpretar y hacer cumplir lo pactado en el mismo, renunciando en forma expresa a cualquier otro fuero que, en razón de su domicilio o vecindad, tengan o llegaren a tener, en términos de lo dispuesto en el artículo 11, fracción XX, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. ANEXO ÚNICO.**

Forma parte integrante del presente contrato el siguiente anexo:

"Anexo Único". Propuesta técnica-económica del "Prestador de Servicios" del treinta de noviembre de dos mil veinte y Anexo Técnico.

Leído y entendido el alcance del presente contrato, "Las Partes" lo firman de conformidad por duplicado en la Ciudad de México, el veintiuno de enero de dos mil veintiuno.

POR LA "SUPREMA CORTE"

DR. DIEGO  
GUTIÉRREZ MORALES  
OFICIAL MAYOR

LIC. OMAR  
GARCÍA MORALES  
DIRECTOR GENERAL DE  
RECURSOS MATERIALES  
AVALA EL CONTENIDO  
ADMINISTRATIVO DEL CONTRATO

POR EL "PRESTADOR DE  
SERVICIOS"

SR. ERNESTO  
ARGÜELLES TICÓ  
APODERADO GENERAL  
ESPIRAL MS SOFTWARE  
AMÉRICA, S.A. DE C.V.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN  
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

---

**ING. MARGARITA  
ROLDÁN SÁNCHEZ  
DIRECTORA GENERAL DE  
TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

AVALA QUE LOS ALCANCES SON  
PRECISAMENTE LOS QUE DARÁN  
SATISFACCIÓN A SU  
REQUERIMIENTO

---

**ING. GERARDO  
GARRIDO AGUILAR  
DIRECTOR DE  
ASEGURAMIENTO DE LA  
CALIDAD  
ADSCRITO A LA DIRECCIÓN  
GENERAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN**

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO  
AVALA QUE LOS ALCANCES SON  
PRECISAMENTE LOS QUE DARÁN  
SATISFACCIÓN A SU  
REQUERIMIENTO

SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020

OGM/LFCV/MATM/CSM\*

ESTA FOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE PROACTIVANET, SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020, CELEBRADO POR LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN Y ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.



## “Anexo Único”

Propuesta técnica-económica del “Prestador de Servicios”  
del veinte de noviembre de dos mil veinte y Anexo Técnico.

SIN TEXTO

ESTA FOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE PROACTIVANET, SCJN/DGRM/DADE-028/12/2020, CELEBRADO POR LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN Y ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.



proactivanet

## SGST/DMS/AT-2020

Servicio de mantenimiento y soporte técnico de  
Proactivanet II

A handwritten signature in black ink, appearing to be "K. A.", written over the text "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de".

**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espirmms.com](mailto:comercial.mexico@espirmms.com)

[www.espirmms.com](http://www.espirmms.com)



## Índice de contenidos

1	INTRODUCCIÓN .....	4
1.1	Carta de presentación .....	4
1.2	Declaración de Confidencialidad .....	5
2	MEMORIA DEL LICITADOR Y FABRICANTE, ESPIRAL MS.....	6
2.1	Servicios ofertados por Espiral MS.....	6
2.2	Acreditaciones y certificaciones del fabricante.....	6
2.3	Acreditaciones y certificaciones del producto .....	8
3	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SOLUCIÓN .....	11
3.1	Proactivanet Service Desk .....	12
3.2	Análisis de información: listados, informes y dashboards en tiempo real.....	13
4	METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS.....	15
4.1	Descripción General .....	15
4.2	Inicio y planificación .....	17
4.3	Diseño de la solución.....	17
4.4	Seguimiento y control .....	18
4.5	Transición de la solución .....	18
4.6	Soporte de la solución .....	18
5	DESCRIPCIÓN GENERAL.....	19
5.1	Alcance .....	19
5.2	Licenciamiento actual.....	19
6	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	21
6.1	Actualización de versiones de licenciamiento.....	21
6.2	Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico .....	22
6.3	Revisión y ajuste de procesos.....	23
6.4	Parametrización.....	25

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



6.5	Transferencia de conocimientos .....	26
6.6	Recomendaciones para respaldos de información .....	28
7	ENTREGABLES .....	29
7.1	Entregables Iniciales .....	29
7.2	Entregables de Operación .....	30
7.3	Entregables por Evento .....	31
8	REQUISITOS TECNIOS Y CAPACIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS .....	32
9	NIVELES DE SERVICIO .....	34
9.1	Introducción .....	34
9.2	Horario de Servicio .....	34
9.3	Registro de reportes en la mesa de servicios .....	35
10	VIGENCIA DEL SERVICIO .....	36
11	GARANTÍAS .....	37
12	EXCLUSIONES Y SUPUESTOS DEL PROYECTO .....	37
	ANEXO I – Certificaciones Proactivanet .....	39
	ANEXO II – CVs del equipo de trabajo .....	41
	Julio César Martínez Gómez – Administrador y líder del servicio .....	41
	Alejandro Darío Chávez Madrigal – Grupo de Mantenimiento y soporte técnico .....	42
	Andrés Roberto Bernal Domínguez – Grupo de Mantenimiento y soporte técnico .....	44
	Luis Alonso González – ITIL Expert .....	44

**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



# 1 INTRODUCCIÓN

## 1.1 Carta de presentación

Lic. David Cuauhtémoc Pineda Leyva  
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Asunto: *SGST/DMS/AT-2020 - Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet*

Nos es grato comunicarles la participación de nuestra empresa ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA S.A. de C.V. en la *SGST/DMS/AT-2020 - Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet II* mediante la propuesta de nuestro software ITSM **Proactivanet**, del cual somos fabricantes.

Proactivanet es la herramienta ITSM que les ayudará a implantar los **procesos ITIL®**, dejar **evidencias** para superar auditorías ISO 20000-1, mejorar la **productividad** de la organización de TI y **aumentar la calidad** de la prestación de los servicios.

Nuestra herramienta les guiará en el **camino a la excelencia** gracias a nuestra experiencia en cientos de clientes en más de 15 países, nuestro personal altamente cualificado y las más altas certificaciones internacionales de nuestro producto, asegurando mayor **valor a su negocio** al proporcionar **garantía de éxito** en el proyecto.

Atentamente

Ernesto Argüelles Ticó  
Representante Legal  
Espiral MS Software América S.A. de C.V.

### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



## 1.2 Declaración de Confidencialidad

La información contenida en este documento ha sido preparada especialmente para Suprema Corte de Justicia de la Nación es confidencial y pertenece a Espiral MS Software América S.A. de C.V..

Espiral MS Software América S.A. de C.V. presenta este documento entendiendo que el mismo se mantendrá bajo estricta confidencialidad por parte de Suprema Corte de Justicia de la Nación y sólo podrá ser utilizado para la evaluación de los servicios propuestos.

Espiral MS Software América S.A. de C.V. no divulgará este documento ni el material en él descrito y no realizará copias ni lo utilizará para ningún otro fin que la evaluación del servicio sin la previa aprobación de Espiral MS Software América S.A. de C.V. que conste por escrito.

Una vez firmado un contrato entre Suprema Corte de Justicia de la Nación y Espiral MS Software América S.A. de C.V. para la ejecución de los servicios propuestos, el mismo establecerá las condiciones para la utilización de esta información.

La celebración del contrato que tenga por objeto regular la prestación de los servicios descritos en esta Propuesta, queda sujeta a la obtención, por parte de Espiral MS Software América S.A. de C.V., de las aprobaciones internas que resulten necesarias conforme los términos y condiciones que en el mismo se incluyan.

De antemano, Espiral MS Software América S.A. de C.V. agradece a Suprema Corte de Justicia de la Nación la oportunidad de considerar la presente propuesta y quedamos a sus órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637. 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



## 2 MEMORIA DEL LICITADOR Y FABRICANTE, ESPIRAL MS

### 2.1 Servicios ofertados por Espiral MS

Espiral MS Software América S.A. de C.V., en adelante Espiral MS, fabricante y responsable último de Proactivanet, le ofrece servicios de implantación de herramienta y procesos ITSM en modalidad "llave en mano", ocupándose de las licencias de la herramienta, la consultoría de procesos, la parametrización de los mismos y la capacitación del personal involucrado.

Espiral MS cuenta con un staff de ingenieros, con amplia experiencia en implantaciones y certificaciones ITIL del más alto nivel, cuya trayectoria y permanente capacitación permiten garantizar la calidad de nuestra solución y servicios.

### 2.2 Acreditaciones y certificaciones del fabricante

Espiral MS dispone de la certificación según la norma de Gestión de Calidad ISO 9001 con un alcance tan específico como: "Diseño y desarrollo de aplicaciones web para la gestión de sistemas. Asistencia técnica a usuarios de producto."



#### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



Además, para evidenciar su compromiso con la calidad en la atención a sus SCJN no sólo en el software sino en los servicios prestados, Espiral MS dispone de la certificación según la norma de **Gestión de Servicios de TI ISO 20000-1** con un alcance que desarrolla aún más el definido para la norma ISO 9001: "Asistencia técnica a usuarios de las aplicaciones web para la gestión de sistemas desarrolladas por la organización."



Espiral MS utiliza las metodologías más avanzadas para el diseño y desarrollo de software, habiendo superado una **certificación CMMi de nivel 2** que se complementa con el uso de metodología **SCRUM** de más reciente implantación.



El compromiso con la innovación tecnológica y el **esfuerzo efectuado en el área I+D+i** (Investigación, Desarrollo e Innovación) que se realiza para la mejora de los productos software se evidencia por el hecho de disponer de un equipo de desarrolladores de software **certificado por AENOR como personal investigador**, así como por la participación en **numerosos proyectos de I+D+i** de manera independiente y en colaboración con otras entidades.

#### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



Espiral MS también está certificada según exige la norma de **Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001**, que garantiza el máximo cumplimiento respecto a la protección de la información gestionada por Espiral MS, tanto de su propiedad como cuando actúa como encargada del tratamiento por parte de sus SCJN.



## 2.3 Acreditaciones y certificaciones del producto

La herramienta ITSM Proactivanet® está certificada en **trece (13) procesos ITIL®** por Pink Elephant bajo el exigente esquema PinkVERIFY® 2011, lo que evidencia que Proactivanet es un producto software de referencia en la Gestión de Servicios de TI a nivel mundial.

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



Los procesos actualmente certificados por PinkVERIFY® como acordes a las mejores prácticas de ITIL son los siguientes:

- Gestión de Incidencias
- Gestión de Peticiones
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios
- Gestión de Entregas
- Gestión de Catálogo de Servicios
- Gestión de Niveles de Servicio
- Gestión de Cartera de Servicios
- Gestión de la Configuración y Activos de Servicio
- Gestión del Conocimiento
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad de Servicios TI

Además, Proactivanet está certificado según ISS (ITIL® Software Scheme), certificación otorgada directamente por AXELOS Limited, propietarios y responsables últimos de ITIL®.



La aprobación ITIL® Software Scheme (ISS) indica que la herramienta ha demostrado cumplir las mejores prácticas ITIL® y, sobre todo, que puede proporcionar a un departamento de TI el apoyo necesario para conseguirlo. También señala que el software ITSM tiene una garantía de usabilidad por los consumidores finales.

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



Proactivanet ha sido la primera herramienta ITSM enfocada al mercado hispanoparlante en obtener esta aprobación, indicando que la herramienta cumple al 100% de los requisitos de los procesos de ITIL® aprobados.

Ha conseguido la aprobación en 13 procesos, todos ellos en el nivel oro que es el nivel más alto de reconocimiento otorgado a los proveedores de software ITSM.

Gold Level Endorsed		
Organization	Tool	Processes Assessed
Espiral Microsistemas	Proactivanet 10	Availability Management, Capacity Management, Change Management, Incident Management, IT Service Continuity Management, Knowledge Management, Problem Management, Release & Deployment Management, Request Fulfilment, Service Asset & Configuration Management, Service Catalogue Management, Service Level Management, Service Portfolio Management

**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



### 3 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SOLUCIÓN

Todos los procesos ITIL® soportados por Proactivanet que son requeridos por SCJN están integrados en una única herramienta, lo cual beneficia a los usuarios por la gran interoperabilidad y comunicación de todos los procesos entre sí, garantizando la perfecta sincronía de todos sus módulos, minimizando riesgos, esfuerzos y costos de integración con terceros.

Además, toda la ayuda incluida en Proactivanet está siempre disponible on-line, integrada en la misma herramienta, sin necesidad de recurrir a fuentes externas, siendo sensible al contexto (desde cada sección de la aplicación, siempre estará disponible la ayuda específica de esa sección, agilizando la consulta de información, al mostrar siempre sólo la información relevante al contexto en el que se está trabajando en ese momento). Toda la ayuda se presenta siempre en idioma español, ayudando al técnico a resolver sus dudas de manera rápida y sencilla, permitiéndole continuar con su labor lo antes posible.

Parte de los objetivos revisados en las certificaciones y acreditaciones de Proactivanet es garantizar que la experiencia de usuario es realmente cómoda e intuitiva, lo que se consigue mediante una interfaz de usuario amigable y muy gráfica, permitiendo cualquier modificación directamente en el panel de administración web evitando de este modo el uso de código de programación para configurar opciones en la herramienta (codeless). Esta interface sencilla y amigable permite realizar búsquedas sobre cualquier campo de cualquiera de los registros gestionados, disminuyendo drásticamente los tiempos necesarios para localizar la información requerida en cada momento.

Proactivanet también dispone de un completo sistema de autenticación y autorización que garantiza en todo momento que la información sólo es accedida y modificada por los usuarios autorizados.

Utilizando un sistema basado en roles y perfiles de acceso, se puede configurar con un alto nivel de granularidad distintos niveles de acceso al sistema, hasta el punto de determinar qué información será visible para cada usuario que accede al sistema. Con el objetivo de facilitar el acceso a la aplicación, Proactivanet es capaz de integrar la autenticación (validación de usuario y contraseña) con cualquiera de los sistemas ya disponibles en la organización (además de poder contar con su propio control de usuario/contraseña interno e independiente):

- Seguridad integrada con el inicio de sesión de Windows
- Validación de credenciales introducidas en un formulario de login frente al AD / LDAP corporativo (uno o varios al mismo tiempo)

#### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



- Integración con sistemas de Single Sign On ya implantados en la organización
- Integración con sistemas de validación de credenciales compatibles con SAML, tales como G Suite de Google, Office 365, ADFS, ...

### 3.1 Proactivanet Service Desk

Proactivanet Service Desk incorpora todos los módulos necesarios para una implantación completa o por fases de un Centro de Servicios, tales como:

- Gestión de Incidencias
- Gestión de Peticiones
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios
- Gestión de Entregas
- Gestión de Catálogo de Servicios
- Gestión de Niveles de Servicio
- Gestión de Cartera de Servicios
- Gestión de la Configuración y Activos de Servicio
- Gestión del Conocimiento
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad de Servicios TI

Todos los procesos anteriores se encuentran certificados por PinkVERIFY, y cuentan también con la acreditación ITIL Software Scheme en su máximo nivel GOLD Level, con lo que se garantiza su alineación a las mejores prácticas ITIL®, y su capacidad de ser puestos en producción en entornos reales.

Al estar todos los módulos integrados en la misma suite, cualquiera de estos procesos puede compartir información con cualquiera de los demás, incluso con los módulos de Discovery / Gestión de Activos y CMDB, simplificando enormemente las tareas del departamento de TI, y lo que es mejor, reduciendo el tiempo de resolución de las incidencias de usuario, mejorando así su productividad.

Más información sobre Proactivanet Service Desk podrá ser encontrada en los Anexos de Hoja de Producto que acompañan a este documento.

#### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación,  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



### 3.2 Análisis de información: listados, informes y dashboards en tiempo real

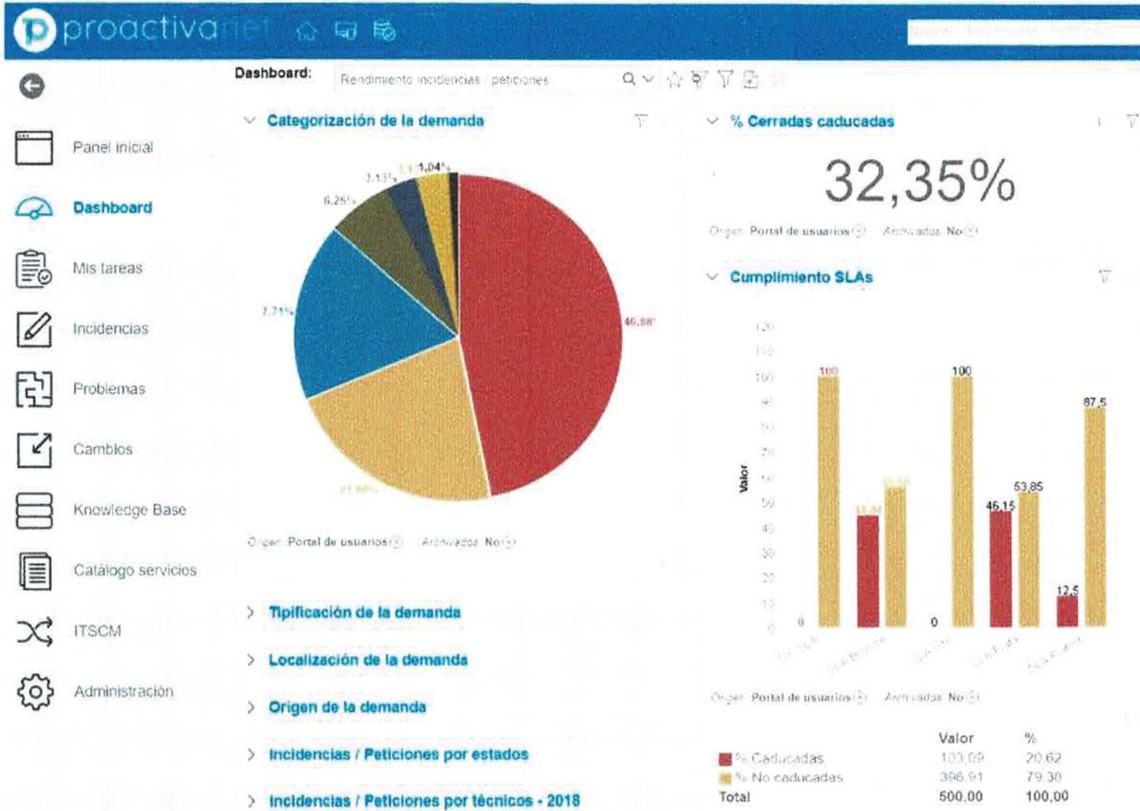
Proactivanet incluye en todos sus módulos distintas opciones de reporte, siempre disponibles on-line en la propia interface web, sin necesidad de utilizar sistemas de terceros. El elevado grado de flexibilidad de la plataforma pone al alcance los técnicos encargados de la explotación de datos un amplio abanico de opciones para el análisis de la información gestionada por el sistema:

- Listados totalmente configurables, que permiten añadir/quitar columnas, cambiar el orden de visualización de las columnas, filtrado de datos por cualquiera de las columnas, ordenar los datos por una o varias columnas simultáneamente, añadir funciones de agregado para cálculo de medias, máximos, mínimos, ... Estos listados pueden ser exportados a Excel (o compatibles), CSV, PDF, HTML, ...
- Listados específicos adicionales, con la misma funcionalidad de los anteriores, pero cubriendo necesidades de exportación de datos concretas de cada caso. De nuevo, estos listados pueden ser exportados a Excel (o compatibles), CSV, PDF, HTML...
- Generación de informes/reportes avanzados tradicionales, incluyendo la generación de gráficas, exportables directamente a PDF y/o Excel; estos informes utilizan generadores de informes similares a estándares de mercado reconocidos internacionalmente, tales como Crystal Reports o Microsoft Reporting Services.

#### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



Adicionalmente, Proactivanet incluye un módulo nativo para la generación de métricas / KPIs, totalmente configurable, que permite dar seguimiento en tiempo real a todos los indicadores relevantes para la gestión del proceso. Todos los indicadores pueden ser configurados y explotados directamente desde la interface web, contando con un amplio catálogo de indicadores genéricos, que pueden ser ampliados manualmente para añadir nuevos KPIs. Los indicadores pueden visualizarse a modo de valor numérico único, en modo de tabla de valores o bien en modo de gráfica (sectores, gauges, barras simples, barras múltiples, barras apiladas, lineales simples, lineales múltiples, entre otros). Para los indicadores configurados, se podrán aplicar filtros, ajustando el análisis a las necesidades concretas y puntuales de cada momento.

**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
 Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
 Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)



## 4 METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS

### 4.1 Descripción General

Proactivanet aplica una Metodología de Gestión de Proyectos propia, desde la firma del contrato hasta la finalización de la fase de implementación de la herramienta Proactivanet.

El objetivo de las mejores prácticas para la implementación y gestión del proyecto es establecer un marco de referencia para la implantación de la herramienta, guiando el proceso de una manera eficiente, tanto para la puesta en marcha de nuevos módulos en SCJN que ya tienen el sistema en producción, como para nuevos SCJN de Proactivanet en los que se está trabajando en la puesta en marcha inicial. El objetivo final de este marco de implementación es garantizar la calidad y homogeneizar tanto los métodos de trabajo como el resultado final.

Durante el desarrollo de un proyecto se llevan a cabo una serie de procesos, ejecutados por el equipo del proyecto, que se enmarcan en una de las siguientes dos categorías principales:

- Procesos de dirección de proyectos, orientados a asegurar que el proyecto avanza de manera eficaz durante toda su existencia.
- Procesos orientados al producto, que especifican y crean el producto del proyecto

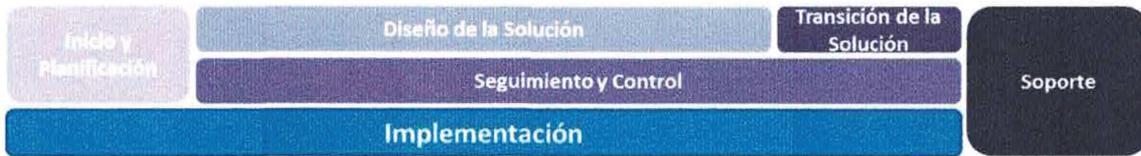
La Metodología de Gestión de Proyectos de Proactivanet se limita al primer grupo de procesos, dentro de cualquier proyecto desarrollado en la entidad. Para la ejecución de los procesos orientados al producto se deberán considerar otras fuentes metodológicas, como por ejemplo PMM - Proactivanet Maturity Model (metodología específica desarrollada por Espiral MS (fabricante de Proactivanet) para la implementación de procesos ITSM que utilicen Proactivanet como herramienta tecnológica).

Dado que los proyectos de implantación de Proactivanet tendrán como resultado la puesta en marcha de uno o varios módulos del sistema que darán soporte a procesos de gestión del servicio alineados a ITIL®, se han utilizado las cinco fases del conjunto de mejores prácticas para guiar el proceso de implementación del sistema (ITIL® será tanto el medio como el fin).

#### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



A continuación, se detallarán las fases y actividades a tener en cuenta durante el proceso de implantación de la plataforma, con una perspectiva end-to-end, desde la mera instalación de la plataforma pasando por la revisión y adaptación de los procesos, hasta su puesta en marcha y operación.



**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
 Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
 Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)



## 4.2 Inicio y planificación

Tras la aceptación de una oferta comercial por parte de un SCJN, se deben llevar a cabo las actividades necesarias para el Inicio del Proyecto, obtener la autorización, tanto del SCJN como de la entidad responsable de la ejecución de los trabajos, para su realización, y aprobar el plan de trabajo para su ejecución.

La Planificación es una de las claves para implantar con éxito Proactivanet dentro de las organizaciones. Esta fase de Planificación permite el desarrollo del plan de proyecto de implantación de la herramienta, indicando las mínimas consideraciones que se deben tener en cuenta para su elaboración. De esa manera se garantiza una adecuada estimación del alcance, plazos y esfuerzos del equipo de trabajo que tendrá a su cargo la implementación.

## 4.3 Diseño de la solución

El objetivo de un buen diseño es:

- La mejora del desempeño y la eficiencia de la gestión de servicios y de los procesos sobre los que se apoya dicha gestión
- la mejora de la calidad de la información recopilada que permita a su vez una mejor toma de decisiones
- La mejora en el alineamiento de las capacidades de Proactivanet con los valores, expectativas y necesidades de la organización e incluso de los usuarios finales.

Durante esta fase del proyecto se deberán revisar los procesos de gestión ya definidos en la organización, o incluso definirlos si no estuviesen presentes, y adaptarlos de manera precisa a las capacidades de la herramienta. En esta fase se utilizará el modelo PMM (Proactivanet Maturity Model) de dos maneras distintas:

- Se utilizarán las recomendaciones de la fase de diseño para la propia gestión del proyecto.
- Se utilizarán las guías de implantación y el detalle de los bloques funcionales de cada módulo para la propia definición de los procesos (detallados en las guías de implantación PMM). En función del nivel de madurez de partida de la organización, así como del nivel de madurez que se desea alcanzar, PMM permitirá establecer distintas rutas de implementación, con mayor o menor alcance.

### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



#### 4.4 Seguimiento y control

Un plan de trabajo documentado es la base para monitorizar las actividades realizadas y el avance del proyecto, comunicar el estado exacto en cada momento, y realizar las acciones correctivas que procedan en el caso de detectar desviaciones o situaciones anómalas. El progreso o estado se determina principalmente comparando el alcance, los esfuerzos, los costes, y los plazos reales de los productos de trabajo, entregables y tareas con el plan en los hitos o los niveles de control preestablecidos en el calendario o en la EDT.

#### 4.5 Transición de la solución

El propósito de la transición del servicio es preparar y gestionar los recursos para poner en producción la herramienta Proactivanet, dentro de los costes, la calidad y el tiempo definidos, asegurando que el impacto de la instalación sea mínimo y que esté alineado con los objetivos del negocio y las actividades de los usuarios.

#### 4.6 Soporte de la solución

El soporte es una fase crítica para el ciclo de vida de la herramienta Proactivanet.

Aunque los procesos y los servicios hayan sido bien implementados y configurados, es posible que durante la operación diaria de los clientes surjan incidentes o consultas sobre la plataforma que no pueden ser acometidas por su propio Service Desk, o se planteen mejoras en la herramienta que satisfagan nuevas necesidades de los usuarios.

Proactivanet ITSM Software México y Espiral MS, como fabricante y responsable último de Proactivanet, ofrecen un servicio de soporte para dar a respuesta adecuada en tiempo y forma a cualquier incidente o consulta sobre la herramienta.

#### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

## 5 DESCRIPCIÓN GENERAL

### 5.1 Alcance

Brindar el “Servicio de mantenimiento y soporte técnico a Proactivanet” como herramienta integral en la gestión de servicios de TI, proporcionando de forma enunciativa más no limitativa:

- Parametrización
- Continuidad de la operación
- Adecuación de los trece procesos previamente establecidos
- Transferencia de conocimientos

Asimismo, soporta el registro de reportes de la mesa de servicio de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).

### 5.2 Licenciamiento actual

La SCJN actualmente cuenta con licenciamiento perpetuo de Proactivanet el cual forma parte integral en el funcionamiento de la herramienta de gestión de los servicios de TI. Dicho licenciamiento se adquirió en años anteriores. El presente anexo técnico cubre la necesidad de dar continuidad al soporte y mantenimiento contemplando la actualización a las últimas versiones de todo el licenciamiento que se detalla a continuación:

Cantidad	Descripción
1	Licencia del módulo de gestión de portafolios y catálogo de servicios
1	Licencia nominal para administrador de gestión de incidentes
25	Licencias concurrentes para técnicos de gestión de incidentes
1	Licencia nominal para administrador gestión de peticiones
25	Licencias concurrentes para técnicos gestión de peticiones

#### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



1	Licencia del módulo gestión de niveles de servicio
1	Licencia del módulo gestión de conocimiento
1	Licencia nominal para administrador gestión de problemas
25	Licencias concurrentes para técnicos gestión de problemas
1	Licencia nominal para administrador gestión de cambios
25	Licencias concurrentes para técnicos gestión de cambios
1	Licencia nominal para administrador gestión de entregas o liberaciones
25	Licencias concurrentes para técnicos gestión de entregas o liberaciones
Ilimitadas	Licencias ilimitadas al portal de usuarios, permitiendo el acceso a todo el personal de este Alto Tribunal para el reporte de incidentes, peticiones, consulta del catálogo de servicios, consulta de sus reportes realizados a través del portal de usuarios y participación en las encuestas de satisfacción.
7,500	Accesos para inventario de PC's y servidores
1	Acceso de monitorización. Última versión
1	Acceso de distribución de software. Última versión
1	Acceso de gestión de seguridad en el entorno ProactivaNET
1	Acceso a Plataforma Mobile Device Management (MDM), en el entorno ProactivaNET
1	100 accesos: Mobile Device Management (MDM), en el entorno ProactivaNET
1	Licencia perpetua del módulo de gestión de la continuidad
1	Entorno de calidad
2	Paquete con 10 accesos para gestión y servicio remoto, considerando la operación de técnicos concurrentes. Última versión.

g  
A

h

**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
 Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
 Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



Espiral MS Software América S.A. de C.V. proporcionará, como parte del servicio y sin costo adicional, un certificado SSL ante una entidad certificadora oficial, con la vigencia del contrato para el correcto funcionamiento de la aplicación de la herramienta de forma segura.

## 6 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La SCJN requiere llevar a cabo la contratación del “Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet” que le permita contar con los siguientes servicios:

- Actualización de versiones
- Soporte y mantenimiento
- Parametrización
- Transferencia de conocimiento
- Recomendaciones para respaldo de información

El detalle de estos servicios se describe a continuación

### 6.1 Actualización de versiones de licenciamiento

#### Instalación de nuevas versiones de licenciamiento

Actualización e instalaciones de nuevas versiones de la herramienta Proactivanet que no se tengan instaladas en la solución que tiene la SCJN actualmente.

Se programará la instalación de todas las versiones que hagan falta en una ventana de mantenimiento en horario que comprende de **19:00 a las 07:30 horas del día siguiente** previa ventana de mantenimiento autorizada por la DGTI.

Durante la vigencia del contrato las versiones que se vayan liberando serán programadas para su instalación, informando las características y nuevas funciones incluidas en dicha versión, previa autorización de ventana de mantenimiento por parte de la DGTI, esto no afectará la configuración ni funcionalidad hecha previamente en ningún módulo de la solución. Esto incluye tanto el ambiente de producción como el entorno de calidad.

#### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



## 6.2 Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico

El servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico será provisto directamente por parte del fabricante de Proactivanet, en idioma español, y en horario de **08:00 a 19:00 horas**, compatible con el horario de la mesa de servicios de la DGTI.

Las ventanas de mantenimiento y actualización de versiones tendrán un horario a partir de las 19:00 a las 07:30 horas del día siguiente, previa ventana de mantenimiento autorizada por la DGTI.

El Servicio de Soporte Técnico de Proactivanet en México (parte del fabricante de la solución) actuará como único punto de contacto para resolver incidentes, realizar consultas de uso y solicitudes de servicios. Los canales de contacto podrán ser vía **portal web, correo electrónico y teléfono local** de la Ciudad de México.

Quedan excluidos del presente servicio, aquellos incidentes provocados por el entorno tecnológico que sustenta a la herramienta, tales como: servidores, base de datos, red, etc., propiedad de la SCJN, de terceras partes contratadas por y bajo responsabilidad de la SCJN.

## 6.3 Revisión y ajuste de procesos

El servicio de revisión y ajuste de procesos será provisto directamente por ESPIRAL MS o por un canal autorizado que él designe. En caso de ser un canal autorizado, se presentará con antelación a la prestación del servicio, una carta en donde ESPIRAL MS reconozca al prestador de servicios como un canal autorizado para las actividades. El servicio de soporte técnico será brindado por ESPIRALMS durante la vigencia del contrato.

Este servicio considera, de forma enunciativa más no limitativa, las actividades que se desarrollarán como parte de la ejecución de procesos y parametrización de estos:

### Paso 1. Levantamiento de información

El levantamiento de información se realizará por medio de entrevistas, las cuales tienen el objetivo de dar a conocer la situación actual, el detalle, estructura, desarrollo de actividades, flujo de la operación o de los servicios, indicadores, así como otros antecedentes indispensables para una adecuada recopilación de la información, mismos que nos ayudarán al análisis inicial.

### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



- ESPIRAL MS y la SCJN asignarán al personal correspondiente para realizar las entrevistas pertinentes por cada uno de los 13 procesos implementados en la herramienta.
- ESPIRAL MS y la SCJN considerarán reuniones para el levantamiento y seguimiento de cada uno de los 13 procesos implementados en la herramienta que se pretenden adecuar.
- La SCJN estará retroalimentando sobre los comentarios que envié el consultor en turno vía correo electrónico.
- El consultor enviará los avances de cada uno de los procesos que se estén viendo con la finalidad de obtener el visto bueno del dueño del proceso de la SCJN.

## Paso 2 Mejoras

Se generará la documentación sobre las mejoras a los siguientes procesos:

Módulo	Proceso
1. <b>Gestión de Portafolios y Catálogo de Servicios.</b>	1.- <i>Gestión de Portafolios</i> 2.- <i>Catálogo de Servicios.</i>
2. <b>Gestión de Niveles de Servicio.</b>	3.- <i>Gestión de Niveles de Servicio.</i>
3. <b>Gestión de Incidencias y Solicitudes de Servicio/Peticiones/Requerimientos</b>	4.- <i>Gestión de Incidencias</i> 5.- <i>Gestión de Solicitudes de Servicio, Peticiones o Requerimientos</i>
4. <b>Gestión del Conocimiento, Encuestas y Portal de Usuarios de ProactivaNet</b>	6.- <i>Gestión del Conocimiento, Encuestas y Portal de Usuarios de ProactivaNet</i>
5. <b>Gestión de Problemas</b>	7.- <i>Gestión de Problemas</i>
6. <b>Gestión de Cambios y Liberaciones/Despliegues/Entregas</b>	8.- <i>Gestión de Cambios</i> 9.- <i>Liberaciones/Despliegues/Entregas</i>
7. <b>Gestión de Activos del Servicio y Configuraciones (CMDB).</b>	10.- <i>Gestión de Activos del Servicio y Configuraciones (CMDB).</i>
8. <b>Gestión de Capacidad.</b>	11.- <i>Gestión de Capacidad.</i>

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)

<b>9. Gestión de Disponibilidad y Gestión de Continuidad.</b>	<i>12.- Gestión de Disponibilidad</i> <i>13.- Gestión de Continuidad</i>
---	---

Lo anterior, con base en la siguiente estructura documental.

Nombre	Descripción
Portada del documento	Indicar el nombre del documento.
Sección de elaboración, revisión y aprobación	En este apartado se indica quienes son los responsables de elaborar, revisar y aprobar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
Control de Cambios / Datos de Control	Indicar los cambios que en caso de aplicar ha tenido el documento.  En algunos casos aparece también como Datos de Control donde se describe fecha de emisión, de próxima revisión y estado de revisión.
Índice	En el índice se relacionarán los títulos y subtítulos que constituyan la estructura del documento, utilizando números arábigos. Ejemplo: Títulos 1, 2, 3..., Subtítulos 1.1, 1.2, 1.3.
Objetivo	Indica la finalidad de la utilización del documento.
Alcance	Indica las fronteras de acción o de aplicación del documento.
Definiciones Clave	Listado de palabras técnicas o abreviaturas que requieren explicación o conceptos de relevancia en el desarrollo del documento (si se considera necesario).
Mapa de Procedimiento	Imagen mediante la cual se puede visualizar las actividades que son necesarias realizar para ejecutar un Procedimiento.
Descripción del Procedimiento	Detalle de las actividades necesarias para ejecutar un procedimiento.
Roles y Responsabilidades	Describe brevemente quiénes realizan y aplican las actividades que establece el documento.

**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)



Matriz de asignación de responsabilidades (RACI)	Muestra de manera sencilla el nivel de responsabilidad de cada rol en la ejecución de una actividad.
Matriz de Escalamiento	Se muestra el nivel de escalafón por parte del personal encargado.
Políticas	Listado de normas que rigen al procedimiento para su correcta ejecución.
Reportes del Proceso	Listado de reportes que se derivan del procedimiento.
Puntos de Control y Mejora (PCM)	Listado de puntos en los cuales es necesario realizar actividades correctivas para garantizar la calidad del servicio que se ofrece.
Medición / Análisis	Se deberá de detallar los puntos en los cuales es necesario prestar mayor atención cuando existan desviaciones.
Registros	Son todos aquellos formularios o documentos que se utilizan periódicamente para registrar información y la evidencia relacionada con el procedimiento o sistema de trabajo de cada área.
Anexos	Rubro destinado para aquellos documentos que están relacionados con el procedimiento (si es que aplican).
Glosarios	Listado de vocabulario que apoya en el entendimiento de un documento

### Paso3. Entrega de documentación

Se firmará el cierre de la documentación por cada uno de los procesos, previamente revisado y validado por el personal de la SCJN.

## 6.4 Parametrización

ESPIRAL MS considerará dentro del alcance que la DGTI podrá solicitar la generación de **hasta 6 servicios**, los cuales serán implementados para todos los módulos que así se requieran en la herramienta. Esto incluye la definición de procesos, la configuración y parametrización en la propia herramienta.

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



Este servicio estará basado en consumo bajo demanda por lo que el pago será sobre servicios efectivamente devengados.

Los servicios serán proporcionados para los módulos instalados y que se encuentren operando conforme a lo solicitado. Las actividades principales, las cuales son enunciativas más no limitativa, son:

- Parametrización del catálogo de servicios y sus elementos de configuración (CI's) críticos y modelado de la Configuration Management DataBase (CMDB).
- Parametrización para permitir la gestión de incidentes, requerimientos, base de conocimientos y niveles de servicios.
- Parametrización para permitir la gestión de problemas y cambios para los servicios.
- Parametrización para permitir la carga de los planes de capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios.
- Parametrización para migración o reconfiguración de la herramienta Proactivanet a una nueva infraestructura o ambiente tecnológico. Siempre y cuando la nueva infraestructura o ambiente tecnológico cumpla con los requerimientos mínimos para el funcionamiento de Proactivanet y no suponga un cambio de tecnología en la base de datos

Todas las solicitudes de parametrización serán a expresa solicitud del administrador del contrato por parte de la SCJN, para ello ESPIRAL MS considerará los recursos humanos necesarios para llevar a cabo esta actividad en coordinación con el personal que se designe por parte de la SCJN.

Para la solicitud de estos servicios, la SCJN a través del administrador del contrato, realizará el requerimiento vía oficio a ESPIRAL MS, el cual a partir de la recepción del oficio tendrá que ejecutar la parametrización en los tiempos señalados en el punto 7.3 ENTREGABLES POR EVENTO y entregará el reporte del servicio realizado.

## 6.5 Transferencia de conocimientos

ESPIRAL MS proporcionará la transferencia de conocimientos presencial en las instalaciones señaladas por la SCJN de la siguiente forma:

### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



- Hasta dos sesiones de hasta 3 horas cada una con una capacidad máxima de 20 personas para el nivel de técnicos. Los temas mínimos para impartir en las transferencias serán:
  - Operación de la gestión de incidentes, requerimientos, base de conocimientos y niveles de servicio
  - Operación de la gestión de problemas, cambios, entregas, catálogo y cartera del servicio.
  - Operación de la capacidad, disponibilidad y continuidad del negocio.

Al finalizar la transferencia de conocimiento, ESPIRAL MS entregará el manual digital del Service Desk (Mesa de Servicios) y la administración de activos.

- Una sesión de hasta 3 horas con una capacidad máxima de 10 personas para el personal que requiera tener los conocimientos de administrador en la herramienta.
  - Configuración general y específica por proceso.
  - Portal de usuarios, campos personalizados, sistemas de notificaciones y Dashboards.
  - Importación de datos y gestión de accesos.

Al finalizar la transferencia de conocimiento, ESPIRAL MS entregará el manual digital del Service Desk (Mesa de Servicios) y la administración de activos.

Para la solicitud de estos servicios, la SCJN a través del administrador del contrato, realizará la solicitud vía oficio a ESPIRAL MS.

ESPIRAL MS, a partir de la recepción del oficio tendrá, que proporcionar la transferencia de conocimientos en los en los tiempos señalados en el apartado de 7.3 ENTREGABLES POR EVENTO y se entregará el reporte del servicio realizado.

Este servicio estará basado en consumo bajo demanda por lo que el pago será sobre servicios efectivamente devengados.

### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



## 6.6 Recomendaciones para respaldos de información

ESPIRAL MS elaborará un documento de mejores prácticas para respaldos y recuperación de información de la solución Proactivanet con que actualmente cuenta la SCJN. Dicho documento contendrá al menos la siguiente información:

- Como generar respaldos funcionales de la base de datos (BD) y configuraciones de Proactivanet
- Frecuencia y buenas prácticas
- Recuperación de información y de la plataforma

Asimismo, ESPIRAL MS apoyará en los respaldos y recuperación de la información en caso de requerirse y sin costo adicional para la SCJN, siempre y cuando se cuente con un respaldo legible.

### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



## 7 ENTREGABLES

### 7.1 Entregables Iniciales

ESPIRAL MS se compromete a realizar los siguientes entregables con la finalidad de establecer las mejores condiciones y para la asegurar los niveles de servicio establecidos:

Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
<b>Plan de trabajo de instalación de nuevas versiones</b>	Documento de plan de trabajo	5 días hábiles posteriores al fallo
<b>Instalación de nuevas versiones</b>	Carta del fabricante donde avale la última versión, dicha carta incluirá la vigencia del presente contrato y especificará que contempla tanto el ambiente de producción como el entorno de calidad, así como el acta de entrega recepción de aceptación de la instalación	10 días hábiles posteriores a la entrega del plan de trabajo de instalación
<b>Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico.</b>	Carta firmada por el representante legal donde avale el servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del servicio.	5 días hábiles posteriores al fallo
<b>Revisión y Ajuste de procesos</b>	Documentación que avale las propuestas de mejora en los procesos existentes.	30 días hábiles a partir de la asignación de responsables por parte de la SCJN.
<b>Respaldos y recuperación de información de la solución Proactivanet</b>	Documento de mejores prácticas para respaldos y recuperación de información de la solución Proactivanet	20 días hábiles posteriores al fallo.

Se considera que los servicios no dependen uno de otro para ejecutarse, por lo que podrán llevarse a cabo paralelamente.

#### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
 Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
 Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



## 7.2 Entregables de Operación

Descripción	Entregable	Tiempo Establecido
<b>Reportes mensuales de operación.</b>	Documento de reporte mensual de incidentes y solicitudes de servicio.	Dentro de los cinco primeros días hábiles siguientes al mes en el que se ejecutó el servicio.

ESPIRAL MS entregará de manera mensual, dentro de un tiempo máximo de cinco días hábiles del siguiente mes que se ejecutó el servicio, un informe mensual en hoja membretada y firmado por el líder técnico administrativo del proyecto; de incidentes, peticiones y actividades inherentes, conteniendo al menos la siguiente información:

- Fecha.
- Período de la prestación del servicio.
- Número de contrato.
- Informe con al menos la siguiente información:
  1. Fecha y hora de recepción del del incidente o solicitud de servicio.
  2. Fecha y hora del registro del reporte.
  3. Tiempo de reacción (Diferencia entre el punto 2 y punto 1).
  4. Número del reporte.
  5. Descripción del requerimiento.
  6. Descripción de la solución.
  7. Fecha y hora de inicio de la solución.
  8. Fecha y hora de fin de la solución.
  9. Tiempo de solución (Diferencia entre el punto 8 y el punto 7).
  10. Estado del reporte.
  11. Observaciones detalladas en el caso de haberlas, de cada uno de los casos registrados.

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



### 7.3 Entregables por Evento

Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
<b>Plan de trabajo de Instalación de nuevas versiones</b>	Documento de plan de trabajo	5 días hábiles posteriores al fallo
<b>Parametrización</b>	Documentación de los resultados de la parametrización en la herramienta para cada servicio solicitado.	20 días hábiles después de la solicitud por parte de la SCJN.
<b>Transferencia de conocimientos</b>	Se entregarán las propuestas de transferencia de conocimientos	5 días hábiles después de la solicitud por parte de la SCJN.

Asimismo, ESPIRAL MS entregará la evidencia de haber realizado el servicio con nombre y firma del administrador del contrato por parte de la SCJN.

#### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



## 8 REQUISITOS TECNICOS Y CAPACIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

En caso de que la resolución de la petición requiera una modificación importante del software, está será liberada en la siguiente versión comercial de Proactivanet. Mientras tanto se realizará el acompañamiento por parte de personal de ESPIRAL MS para contener la situación de manera favorable para la SCJN.

ESPIRAL MS presentará una carta en papel membretado por parte del fabricante, en donde manifieste bajo protesta de decir verdad que es un canal autorizado de la solución Proactivanet.

ESPIRAL MS garantizará los recursos tecnológicos y humanos necesarios para asegurar el cumplimiento de los entregables en tiempo y forma.

ESPIRAL MS será el responsable del soporte técnico de lo indicado en el presente anexo técnico, así como de los servicios y componentes relacionados para su correcta operación.

ESPIRAL MS designará al proyecto de la SCJN, un equipo de trabajo con personal que cubra los siguientes roles y perfiles

Perfil profesional	Descripción general de las responsabilidades
Administrador y líder del servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>Un administrador y un líder del servicio certificado en la herramienta y que tenga experiencia en al menos dos implementaciones. Se adjunta en Anexos el currículum vitae y copia simple de sus certificados</li></ul>
Grupo de mantenimiento y soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>Una persona especializada en mantenimiento y configuración de Proactivanet, que abarque los módulos descritos en este documento; con certificación en la herramienta y que demuestre conocimiento en la misma. Se adjunta en Anexos el currículum vitae y copia simple de su certificado</li><li>Una persona con certificación ITIL Expert V3 para la revisión y ajuste de procesos. Se adjunta en Anexos el currículum vitae y copia simple de su certificado</li></ul>

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



ESPIRAL MS proporcionará los servicios vía remota, desde sus instalaciones, y en caso requerido en común acuerdo con la SCJN, eventualmente acudirá a sitio a las instalaciones que la SCJN designe para tal fin.



**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



## 9 NIVELES DE SERVICIO

### 9.1 Introducción

Los niveles de servicio están relacionados al servicio en términos de solución a incidentes, atención de requerimientos y entrega de reportes del servicio.

En este numeral se definen los requerimientos de Nivel de Servicio, mismos que observarán el servicio a contratar en función de métricas. Estos niveles de servicio representan un compromiso de cumplimiento que establece el ESPIRAL MS con la SCJN. Para los requerimientos de Nivel de Servicio se definirán las siguientes métricas:

- Atención a incidentes
- Atención de requerimientos
- Entrega de reporte del servicio

El soporte y mantenimiento será accesible mediante Portal Web y/o correo y teléfono directo local en México, Ciudad de México, sin costo para la SCJN.

### 9.2 Horario de Servicio

La atención y solución de incidentes y consultas técnicas brindado directamente por ESPIRAL MS, en idioma español, y en horario de 08:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes.

El soporte ante malos funcionamientos, la actualización de versiones, el mantenimiento y soporte técnico, debe ser accesible 7x24 mediante una mesa de servicio o sistemas en línea, vía Portal Web y/o correo electrónico. La atención del ticket reportado se realizará de acuerdo a los horarios de atención definidos para atención de incidentes y consultas técnicas y actualización de versiones.

Las tareas derivadas de la actualización de versiones, el mantenimiento y soporte técnico, se realizarán de manera remota para agilizar su resolución, pero se contará con disponibilidad para soporte en sitio previo solicitud por parte de la SCJN y acuerdo entre las partes.

#### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



El soporte y mantenimiento incluido en la propuesta económica cubre el mantenimiento a la herramienta al respecto de los 9 módulos del software Proactivanet, para la gestión de los servicios de las TI

### 9.3 Registro de reportes en la mesa de servicios

El procedimiento, enunciativo más no limitativo, para la atención a incidentes de la operación del sistema y solicitudes de servicio, debe contener las siguientes actividades:

- Registro de reportes vía telefónica y/o correo electrónico. La mesa de servicio registrará cuando menos los siguientes datos:
  1. Fecha y hora de recepción del incidente o solicitud de servicio.
  2. Fecha y hora del registro del reporte.
  3. Tiempo de reacción (Diferencia entre el punto 2 y punto 1).
  4. Número del reporte.
  5. Descripción del requerimiento.
  6. Fecha y hora de inicio de la solución.
  7. Fecha y hora de fin de la solución.
  8. Tiempo total de solución (Diferencia entre el punto 7 y el punto 6).
  9. Descripción de la solución.
  10. Estado del reporte.

El tiempo de reacción (atención) se define como el tiempo que tiene el ESPIRAL MS una vez recibido el correo electrónico o solicitud vía telefónica por parte del administrador del contrato o persona responsable de la operación del servicio para registrar el incidente o petición en su herramienta de gestión y generar el número de reporte correspondiente.

Los niveles de servicio solicitados deberán basarse en los tiempos de atención indicados a continuación:

#### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



Concepto / Servicio	Tiempo establecido
Atención presencial o remota a incidentes	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación. Tiempo de solución máximo de 8 horas hábiles a partir del registro del reporte.
Atención a solicitud de servicio / consulta / asesoría	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación. Tiempo de solución máximo de 8 horas hábiles a partir del registro del reporte.

Los tiempos de atención comenzarán a contar en el momento de la notificación a ESPIRAL MS mediante el registro del incidente/petición en el portal del Prestador de Servicios, correo electrónico soporte y corren dentro de la ventana de servicio.

En caso de fallas mayores, ESPIRAL MS se compromete a prestar el servicio en horario continuo hasta la solución del problema.

Quedan excluidos de la tabla anterior los **incidentes provocados por el entorno tecnológico donde reside la herramienta** (servidor, base de datos, red, equipos auditados, etc., propiedad de la SCJN), dado que la administración de estos es responsabilidad de los administradores de propia institución.

En caso de que la resolución de la petición requiera una modificación importante del software, deberá ser liberada en la **siguiente versión comercial** de la aplicación. Mientras tanto se contará con el acompañamiento del personal del fabricante o del Prestador de Servicios para contener la situación de manera favorable para la SCJN.

## 10 VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia para el "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet" será a partir del 01 de enero de 2021 y hasta el 31 de diciembre de 2023.

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



## 11 GARANTÍAS

Para garantizar el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones, ESPIRAL MS se obliga a otorgar fianza de compañía legalmente autorizada por el equivalente al 10% del monto máximo del contrato, sin incluir los impuestos aplicables; así como para el pago de las penas convencionales estipuladas y posibles pagos en exceso con los intereses correspondientes.

## 12 EXCLUSIONES Y SUPUESTOS DEL PROYECTO

Las siguientes actividades se consideran fuera del alcance del proyecto:

- Atención solicitudes realizadas por el cliente para solventar una funcionalidad no incluida por defecto en la herramienta ni en el alcance del presente Anexo. Por ejemplo: nuevo informe, nuevos dashboards, etc.
- Desarrollos a medida de nuevas funcionalidades.
- Integraciones con los sistemas externos con los que cuente el cliente no contempladas en la presente propuesta.
- Administración del entorno de instalación (servidor web, motor de bases de datos, etc.) cuando lo proporcione el cliente, ni corrección de errores existentes en otra infraestructura del cliente (sincronización fallida entre servidores de Directorio Activo, cortes de red, etc.) que sean la causa de fallos en Proactivanet.
- Implementación o manejo de DRP (Disaster Recovery Plan)
- Implementación o manejo de un Business Continuity Plan (BCP)
- Cualquier actividad de traducción queda fuera del alcance del proyecto, toda la documentación será realizada en el idioma español

En caso de requerir de algún servicio adicional para este proyecto, será necesario negociar de conformidad entre las partes para integrarlo al mismo con los costos correspondientes.

### **Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



La Suprema Corte de Justicia de la Nación será responsable de:

- Dimensionamiento del hardware y sistema operativo requerido para el correcto funcionamiento de sus aplicaciones y sus módulos
- Proporcionar al Equipo de Proyecto acceso a los sistemas y las redes del cliente (incluido el acceso remoto) según sea necesario para prestar los Servicios durante los horarios de servicio acordados
- Facilitar el listado de usuarios de la aplicación (nombre completo, puesto, dirección de correo electrónico, teléfono fijo y móvil, entre otros)
- Informar sobre los Calendarios de Trabajo de la empresa, que incluya horarios, días Laborables y No Laborables.
- Instalar los agentes de monitoreo necesarios para la generación de inventario que sean necesarios de acuerdo a la herramienta Proactivanet.

**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



## ANEXO I – Certificaciones Proactivanet



CERTIFICACION

El presente certifica a

# Espiral Microsistemas

por haber obtenido la aprobación "PinkVERIFY™ 2011"  
en 13 procesos con la herramienta: ProactivaNET v10



Valido Hasta el 9 de Noviembre, 2020

David Ratcliffe  
Presidente  
Pink Elephant

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



09 July 2018

To Whom It May Concern,

I am pleased to be able to state that the Espiral Microsistemas S.L. tool Proactivanet 10 has passed our ITIL Software Endorsement Scheme for the following processes at the Gold Level of certification:

1. Availability Management
2. Capacity Management
3. Change Management
4. Service Asset & Configuration Management
5. Incident Management
6. IT Service Continuity Management
7. Knowledge Management
8. Problem Management
9. Release and Deployment Management
10. Request Fulfilment
11. Service Catalogue Management
12. Service Level Management
13. Service Portfolio Management

If you have any additional queries regarding what the certification process entails or the scheme, please do not hesitate to contact us at: [licensing@axelos.com](mailto:licensing@axelos.com)

Kind regards,

PAIGE NORMAN  
Legal Coordinator  
AXELOS Global Best Practice  
17 Rochester Row  
London, SW1P 1QT

E: [Paige.Norman@AXELOS.com](mailto:Paige.Norman@AXELOS.com)  
T: (+44) 20 79607816 M: (+44) 7725627092

Web: [AXELOS.com](http://AXELOS.com)  
Twitter: [@AXELOS\\_GBP](https://twitter.com/AXELOS_GBP)  
G+: [AXELOS](https://plus.google.com/AXELOS)  
LinkedIn: [AXELOS Global Best Practice](https://www.linkedin.com/company/AXELOS-Global-Best-Practice)  
YouTube: [AXELOS](https://www.youtube.com/AXELOS)

**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)



## ANEXO II – CVs del equipo de trabajo

### Julio César Martínez Gómez – Administrador y líder del servicio

Julio César Martínez Gómez	
<b>Datos personales</b>	Julio César Martínez <a href="mailto:Julio.martinez@proactivanet.com">Julio.martinez@proactivanet.com</a> Proactivanet – Espiral MS Software América S.A. de C.V.
<b>Rol en el Proyecto</b>	Administrador de Proyecto
<b>Experiencia en proyectos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de proyecto de Inventario y Mesa de ayuda en Farmacias del ahorro (2019)</li><li>• Implementación de proyecto de Inventario y Mesa de ayuda en Qualitas (2018)</li></ul>
<b>Certificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• PCC ITSM4 – Proactivanet</li><li>• PCC ITAM - Proactivanet</li></ul>



### Julio César Martínez

ha superado con éxito el curso de

#### PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITSM 4

supervisado por el Comité de Estándares y Mejores Prácticas de Proactivanet

Fecha de emisión: **October 8th, 2019**  
Validez 2 años desde la fecha de emisión

Firmado:



Sede principal Proactivanet  
Espacio Tecnológico Molinon  
Asturias, España  
[www.proactivanet.com](http://www.proactivanet.com)

#### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



## Julio César Martínez

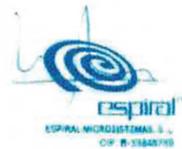
ha superado con éxito el curso de

### PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITAM

supervisado por el Comité de Estándares y Mejores Prácticas de Proactivanet

Fecha de emisión: **February 23rd, 2020**  
Validez 2 años desde la fecha de emisión.

Firmado:



Sede principal Proactivanet  
Espacio Tecnológico Molinon  
Asturias, España  
[www.proactivanet.com](http://www.proactivanet.com)

## Alejandro Darío Chávez Madrigal – Grupo de Mantenimiento y soporte técnico

Alejandro Darío Chávez Madrigal	
<b>Datos personales</b>	Alejandro Darío Chávez Madrigal <a href="mailto:Alejandro.chavez@proactivanet.com">Alejandro.chavez@proactivanet.com</a> Proactivanet – Espiral MS Software América S.A. de C.V.
<b>Rol en el Proyecto</b>	Líder de Proyecto
<b>Experiencia en proyectos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de proyecto de Inventario BMV (2019)</li><li>• Implementación de proyecto de Inventario y Mesa de ayuda en Libertad Servicios Financieros (2018)</li></ul>
<b>Certificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• PCC ITSM4 – Proactivanet</li><li>• PCC ITAM - Proactivanet</li></ul>

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



**Alejandro Chávez**

ha superado con éxito el curso de

**PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITAM**

supervisado por el Comité de Estándares y Mejores Prácticas de ProactivaNET

Fecha de emisión: **December 4th, 2018**  
Validez 2 años desde la fecha de emisión

Firmado:



Sede principal ProactivaNET  
Espacio Tecnológico Molinon  
Asturias, España  
[www.proactivanet.com](http://www.proactivanet.com)



**Alejandro Chávez**

ha superado con éxito el curso de

**PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITSM 4**

supervisado por el Comité de Estándares y Mejores Prácticas de Proactivanet

Fecha de emisión: **July 17th, 2020**  
Validez 2 años desde la fecha de emisión

Firmado:



Sede principal Proactivanet  
Espacio Tecnológico Molinon  
Asturias, España  
[www.proactivanet.com](http://www.proactivanet.com)

**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)



## Andrés Roberto Bernal Domínguez – Grupo de Mantenimiento y soporte técnico

Andrés Roberto Bernal Domínguez	
<b>Datos personales</b>	Andrés Roberto Bernal Domínguez <a href="mailto:roberto.bernal@proactivanet.com">roberto.bernal@proactivanet.com</a> Proactivanet – Espiral MS Software América S.A. de C.V.
<b>Rol en el Proyecto</b>	Especialista de Soporte
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Técnico especialista en Proactivanet dando soporte a todos los clientes activos en México</li></ul>

## Luis Alonso González – ITIL Expert

Andrés Roberto Bernal Domínguez	
<b>Datos personales</b>	Luis Alonso González <a href="mailto:luis.alonso@proactivanet.com">luis.alonso@proactivanet.com</a> Proactivanet – Espiral MS Software América S.A. de C.V.
<b>Rol en el Proyecto</b>	Consultor de procesos
<b>Experiencia en proyectos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de proyecto de Inventario y Mesa de ayuda en Farmacias del ahorro (2019)</li><li>• Implementación de proyecto de Inventario BMV (2019)</li><li>• Implementación de proyecto de Inventario y Mesa de ayuda en Qualitas (2018)</li><li>• Implementación de proyecto de Inventario y Mesa de ayuda en Libertad Servicios Financieros (2018)</li></ul>
<b>Certificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• PCC ITSM4 – Proactivanet</li><li>• PCC ITAM - Proactivanet</li><li>• ITIL Expert v3</li><li>• PMP</li></ul>

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

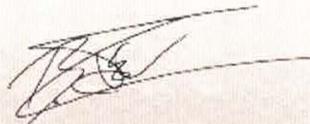
[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)

- ITIL
- PRINCE2
- MSP
- MGR
- PSMS
- PSO
- MoP
- MoV

This is to certify that  
**Luis Alonso González**  
Has achieved the  
**ITIL® Expert Certificate**  
**in IT Service Management**

Effective from  
19 June 2015

Registration number  
4995650.20420592



drs. Bernd W.E. Taselaar  
Chief Executive Officer

EXIN  
The global independent certification institute for ICT Professionals

ITIL, PRINCE2, MSP, MGR, PSMS, PSO, MoP and MoV are registered trade marks of AXELOS Limited.  
AXELOS, the AXELOS logo and the AXELOS exam logo are trade marks of AXELOS Limited.



**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espirmms.com](mailto:comercial.mexico@espirmms.com)



**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espirmms.com](mailto:comercial.mexico@espirmms.com)



## Luis Alonso González

ha superado con éxito el curso de

### PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITAM

supervisado por el Comité de Estándares y Mejores Prácticas de Proactivanet

Fecha de emisión: **21 de febrero de 2020**  
Validez 2 años desde la fecha de emisión

Firmado:



Sede principal Proactivanet  
Espacio Tecnológico Molinón  
Asturias, España  
[www.proactivanet.com](http://www.proactivanet.com)



## Luis Alonso González

ha superado con éxito el curso de

### PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITSM 4

supervisado por el Comité de Estándares y Mejores Prácticas de Proactivanet

Fecha de emisión: **03 de abril de 2020**  
Validez 2 años desde la fecha de emisión

Firmado:



Sede principal Proactivanet  
Espacio Tecnológico Molinón  
Asturias, España  
[www.proactivanet.com](http://www.proactivanet.com)

### Espiral MS Software América SA de CV

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637, 638 Colonia Granada, Delegación.  
Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



proactivanet

SGST/DMS/AT-2020

Anexo 3

Formato Condiciones  
Comerciales

Servicio de mantenimiento y soporte técnico de  
Proactivanet



**USO EXCLUSIVO DEL POSIBLE PRESTADOR DEL SERVICIO**

Fecha de elaboración de cotización: 05 de Octubre del 2020

Nombre de la persona moral y/o física:

ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA S.A. DE C.V.

Nombre del Representante Legal:

ERNESTO ARGÜELLES TICÓ

Correo Electrónico: [ernesto.arguelles@proactivanet.com](mailto:ernesto.arguelles@proactivanet.com)

Teléfono: (0055) 55 4124 0709

**“Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet II”**



**Plazo de entrega del servicio:**

El tiempo de entrega será conforme al calendario de los servicios programados, conforme a lo señalado en el Anexo Técnico, a partir del 01 de enero de 2021, hasta el 31 de diciembre de 2023.

**Lugar de Entrega:**

En la Dirección General de Tecnologías de la Información ubicada en Calle 16 de Septiembre número 38, Cuarto piso Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06000. Ciudad de México

**Condición de los Precios**

Fijos

**Moneda**

Pesos Mexicanos

**Vigencia de la Cotización:**

90 días naturales

**Forma de Pago:**

Transferencia electrónica

**Condición de Pago**

A mes vencido a los 15 días hábiles siguientes de la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) correspondiente, en la ventanilla única de la Dirección General de Presupuesto y Contabilidad, acompañada de la constancia de entrega a entera satisfacción del Área usuaria.

El pago y la aceptación del servicio iniciará una vez que el prestador de servicios del "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet" haya proporcionado de forma enunciativa más no limitativa, actualización de versiones, la parametrización, y la adecuación de los trece procesos previamente establecidos y el administrador del contrato haya aceptado y avalado su correcto



Es importante mencionar que, para el caso de los rubros de parametrización y transferencia de conocimientos, el servicio estará basado en un consumo bajo demanda por lo que el pago será sobre servicios efectivamente devengados en forma mensual.

Para el caso de los puntos anteriores, el prestador de servicios deberá considerar en su proceso de facturación, el adjuntar un reporte de entregables mensuales revisado y avalado por el área administradora del contrato.

Cabe aclarar, que el pago será por los servicios de mantenimiento y soporte, y cuando se solicite alguno de los servicios bajo demanda.

La documentación requerida por la DGTI, para solicitar el pago de los servicios mensuales devengados son:

Una factura donde se incluyan los servicios devengados durante el periodo.  
Reporte de entregables mensuales señalando el periodo al que correspondan.  
Cuando se solicite un servicio bajo demanda, deberá realizar el entregable correspondiente al servicio.

### **Modalidad de Garantía**

Mediante fianza 10% (diez por ciento) del monto total del instrumento contractual (en moneda nacional), sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, en el caso de que la propuesta exceda el importe de \$651,600.00 antes de I.V.A.

### **Penas Convencionales**

En caso de incumplimiento de las responsabilidades, obligaciones, entregables, actividades o servicios que no se hayan prestado, o bien, no se hayan recibido a entera satisfacción, la SCJN aplicará al prestador de servicios una pena convencional hasta por un 10% (diez por ciento) del monto que corresponda al valor de los servicios que no se hayan prestado, o bien, no se hayan recibido a entera satisfacción de la SCJN, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.



Si el incumplimiento versa sobre los plazos pactados en el presente Anexo Técnico, se aplicará, por cada día natural de retraso en la prestación de los servicios, una pena equivalente al 1% (uno por ciento) del monto que corresponda al valor de los servicios pendientes de atender o prestar; pena que no podrá exceder del 30% (treinta por ciento) del monto total del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

Las penas podrán descontarse de los montos pendientes de cubrir por parte de la SCJN al prestador de servicios.

No obstante, a lo anterior, se aplicarán las penas convencionales, conforme a la tabla siguiente:

Concepto / Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo Límite de Entrega	Pena Convencional
Plan de trabajo de Instalación de nuevas versiones	Cuando no se cumpla con el plazo de entrega indicado para el documento de plan de trabajo	5 días hábiles posteriores al fallo	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso
Instalación de nuevas versiones	Carta del fabricante donde avale la última versión, dicha carta deberá de incluir la vigencia del presente contrato y especificar que contempla el ambiente de producción como el entorno de calidad, así como el acta de entrega recepción de aceptación de la instalación	10 días hábiles posteriores a la entrega del plan de trabajo de instalación	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso



Concepto / Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo Límite de Entrega	Penal Convencional
Revisión y ajuste de procesos	Documentación que avale las propuestas de mejora en los procesos existentes.	30 días hábiles a partir de la asignación de responsables por parte de la SCJN.	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso
Parametrización	Documentación de los resultados de la parametrización en la herramienta para cada servicio solicitado.	20 días hábiles posteriores a la solicitud por parte de la SCJN.	1% sobre el costo del servicio, por cada día natural de atraso
Transferencia de conocimientos	Se entregarán las propuestas de transferencia de conocimientos	5 días hábiles posteriores a la solicitud por parte de la SCJN.	1% sobre el costo del servicio, por cada día natural de atraso
Respaldo y recuperación de información de la solución Proactivanet	Documento de mejores prácticas para respaldos y recuperación de información de la solución Proactivanet	20 días hábiles posteriores al fallo.	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso
Reportes mensuales de operación.	Documento de reporte mensual de incidentes y solicitudes de servicio.	Dentro de los 5 primeros días hábiles siguientes al mes en el que se ejecutó el servicio.	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso
Atención presencial o remota a incidentes	Atención y solución de los reportes de incidentes registrados en la mesa de servicios	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación. Tiempo de solución máximo de 8 horas hábiles a partir del	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso



Concepto / Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo Límite de Entrega	Pena Convencional
Atención a solicitud de servicio y consultas	Atención a solicitud de servicio y consultas registradas en la mesa de servicios	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación. Tiempo de solución máximo de 8 horas hábiles a partir del registro del reporte.	1% sobre el costo total del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso



**SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES**

**ANEXO PROPUESTA ECONÓMICA**

FECHA DE LA PROPUESTA  
ECONÓMICA:

30 de Noviembre de 2020



Espiral MS Software  
América S.A. de C.V.  
R.F.C. EMS121130A52

**Contratación del Servicio de Proactivanet**

Partida	Descripción	Cantidad	Vigencia	Precio unitario	Subtotal	IVA 16%	Total
1	Servicio de mantenimiento y soporte de Proactivanet	De 1 a 12	12 meses	\$292,333.66	\$3'508,003.92	\$ 561,280.63	\$4'069,284.55
2	Transferencia de conocimientos	De 1 a 2		\$42,000.00	\$84,000.00	\$13,440.00	\$97,440.00
3	Parametrización	De 1 a 3		\$149,333.00	\$447,999.00	\$71,679.84	\$519,678.84

**Las operaciones aritméticas se deberán efectuar con redondeo a dos decimales.**

**Importe total en letra: Cuatro millones seiscientos ochenta y seis mil cuatrocientos tres 39/100 MN**

**Forma de pago:** El pago y la aceptación del servicio de Proactivanet iniciará una vez que el prestador del "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet" haya proporcionado de forma enunciativa más no limitativa, la actualización de versiones, la parametrización, y la adecuación de los trece procesos previamente establecidos en el Anexo Técnico y una vez que el administrador del contrato haya aceptado y avalado su correcto aprovisionamiento, puesta a punto y la funcionalidad requerida del servicio.

Es importante mencionar que, para el caso de los rubros de parametrización y transferencia de conocimientos, el servicio estará basado en un consumo bajo demanda por lo que el pago será sobre servicios efectivamente devengados en forma mensual.

Para el caso de los puntos anteriores, el prestador de servicios deberá considerar en su proceso de facturación, el adjuntar un reporte de entregables mensuales revisado y avalado por el área administradora del contrato.

Cabe aclarar que el pago será por los servicios de mantenimiento y soporte, y cuando se solicite alguno de los servicios bajo demanda.

**Lugar de entrega:** Dirección General de Tecnologías de la Información: ubicado en Calle 16 de septiembre número 38, Piso 4°, Colonia Centro de la Ciudad de México, Código Postal 06060, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.

**Espiral MS Software América SA de CV**  
Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637 , 638 Colonia Granada, Delegación Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



**Vigencia de los servicios:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

**Vigencia de la propuesta:** La propuesta permanecerán vigentes por un plazo no menor de 60 días hábiles siguientes de la fecha de entrega de las mismas.

Los precios ofertados no serán sujetos a ningún ajuste y cualquier error en los mismos, será de la estricta responsabilidad del ofertante.

En el precio se deberá considerar todos los requerimientos técnicos.

Razón Social	ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA SA DE CV	g
R.F.C.	EMS121130A52	
Domicilio	LAGO ALBERTO # 319 , PISO 6 OFICINA 637-638. COL. GRANADA DEL MIGUEL HIDALGO CDMX; C.P. 11520	
Nombre y firma del representante o apoderado legal	ERNESTO ARGÜELLES TICÓ	 Espiral MS Software América S.A. de C.V. R.F.C. EMS121130A52

**Espiral MS Software América SA de CV**

Lago Alberto # 319 Piso 6 Oficina 637 , 638 Colonia Granada, Delegación,  
 Miguel Hidalgo C.P 11520 México CDMX. RFC EMS121130A52  
 Teléfono: (55) 41 24 07 08 y 41 24 07 09  
[comercial.mexico@espiralms.com](mailto:comercial.mexico@espiralms.com)

[www.espiralms.com](http://www.espiralms.com)



# Suprema Corte de Justicia de la Nación



+y7PIhU6ytJle4jRY1sx66XfRDAJt25WYhR4LiG39c=

Anexo Técnico  
“Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet”



## Contenido

- I.- INTRODUCCIÓN..... 3**
  - I.1.- Objetivo general ..... 3
  - I.2.- Objetivo específico ..... 3
  - I.3.- Alcance del servicio ..... 3
  - I.4.- Licenciamiento actual ..... 3
- II.- Descripción del Servicio ..... 4**
  - II.1.- Actualización de versiones de licenciamiento ..... 4
  - II.2.- Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico..... 5
  - II.3 Revisión y ajuste de procesos..... 5
  - II.4.- Parametrización ..... 7
  - II.6 Recomendaciones para respaldos de información. .... 8
- III.-ENTREGABLES ..... 9**
  - III.1.- Entregables iniciales ..... 9
  - III.2.- Entregables de la operación ..... 10
  - III.3.- Entregables por evento..... 10
- IV.- REQUISITOS TÉCNICOS Y CAPACIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS .... 11**
- V.- NIVELES DE SERVICIO ..... 12**
  - V.1.- Horario de servicio ..... 12
  - V.2.- Registro de reportes en la mesa de servicios ..... 12

*[Handwritten signature and initials]*

+y7PIhU6ytJle4jRY1sx6XfRDAJt25WlyhR4LiTG39c=



## I.- INTRODUCCIÓN

### I.1.- Objetivo general

Que la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) cuente con las versiones de licenciamiento actuales, mantenimiento y soporte técnico de la herramienta de gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI) denominado Proactivanet.

### I.2.- Objetivo específico

Llevar a cabo la contratación del Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet, con la finalidad de dar continuidad a dicha herramienta, con las versiones de licenciamiento actuales, asimismo, identificar áreas de oportunidad para la mejora continua sobre la herramienta de gestión de servicios tecnológicos.

### I.3.- Alcance del servicio

Brindar el “Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet”, la cual es una herramienta integral en la gestión de servicios de (TI), proporcionando de forma enunciativa más no limitativa, la parametrización, continuidad de la operación, adecuación de los trece procesos previamente establecidos y la transferencia de conocimientos. Asimismo, soporta el registro de reportes de la mesa de servicio de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).

### I.4.- Licenciamiento actual

La SCJN actualmente cuenta con licenciamiento perpetuo de Proactivanet el cual forma parte integral en el funcionamiento de la herramienta de gestión de los servicios de TI. Dicho licenciamiento se adquirió en años anteriores; con base en lo establecido, se tiene la necesidad de dar continuidad al soporte y mantenimiento que contemple la actualización a las últimas versiones de todo el licenciamiento que se detalla a continuación:

Cantidad	Descripción
1	Licencia del módulo de gestión de portafolios y catálogo de servicios
1	Licencia nominal para administrador de gestión de incidentes
25	Licencias concurrentes para técnicos de gestión de incidentes
1	Licencia nominal para administrador gestión de peticiones
25	Licencias concurrentes para técnicos gestión de peticiones
1	Licencia del módulo gestión de niveles de servicio
1	Licencia del módulo gestión de conocimiento
1	Licencia nominal para administrador gestión de problemas
25	Licencias concurrentes para técnicos gestión de problemas
1	Licencia nominal para administrador gestión de cambios
25	Licencias concurrentes para técnicos gestión de cambios
1	Licencia nominal para administrador gestión de entregas o liberaciones
25	Licencias concurrentes para técnicos gestión de entregas o liberaciones

+7P1hU6ytJle4jRY1sx6XIRDAJt25WlyhR4LtG39c=



Cantidad	Descripción
Ilimitadas	Licencias ilimitadas al portal de usuarios, permitiendo el acceso a todo el personal de la SCJN para el reporte de incidentes, peticiones, consulta del catálogo de servicios, consulta de sus reportes realizados a través del portal de usuarios y participación en las encuestas de satisfacción.
7,500	Accesos para inventario de PC's y servidores
1	Acceso de monitorización. Última versión
1	Acceso de distribución de software. Última versión
1	Acceso de gestión de seguridad en el entorno Proactivanet
1	Acceso a Plataforma Mobile Device Management (MDM), en el entorno Proactivanet
1	100 accesos: Mobile Device Management (MDM), en el entorno Proactivanet
1	Licencia perpetua del módulo de gestión de la continuidad
1	Entorno de calidad
2	Paquete con 10 accesos para gestión y servicio remoto, considerando la operación de técnicos concurrentes. Última versión.

El prestador de servicios deberá proporcionar como parte del servicio y sin costo adicional, un certificado SSL ante una entidad certificadora oficial, por al menos la vigencia del contrato para el correcto funcionamiento de la aplicación de la herramienta de forma segura.

## II.- Descripción del Servicio

La SCJN requiere llevar a cabo la contratación del "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet" a efecto de contar con la actualización de versiones, soporte y mantenimiento, parametrización, transferencia de conocimiento y recomendaciones para respaldo de información, los cuales se describen a continuación.

### II.1.- Actualización de versiones de licenciamiento

#### Instalación de nuevas versiones de licenciamiento

Actualización e instalación de nuevas versiones de la herramienta Proactivanet que no se tengan instaladas en la solución que tiene la SCJN actualmente.

Se programará la instalación de todas las versiones que hagan falta en una ventana de mantenimiento con un horario que comprende de 19:00 a las 07:30 horas del día siguiente previa ventana de mantenimiento autorizada por la DGTI.

Durante la vigencia del contrato las versiones que se vayan liberando de igual forma deberán ser programadas para su instalación informando las características y nuevas funciones incluidas en dicha versión previa autorización de ventana de mantenimiento por parte de la DGTI, esto no deberá de afectar la configuración ni funcionalidad hecha previamente en ningún módulo de la solución. El servicio incluye tanto el ambiente de producción como el entorno de calidad.

+y7PIhU6ytJle4jRY1sx6XIRDAJt25WlyhR4LtG39c=



## II.2.- Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico.

El servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico debe ser provisto directamente por parte del fabricante de Proactivanet, en idioma español, y en horario de 08:00 a 19:00 horas, compatible con el horario de la mesa de servicios de la DGTI. Las ventanas de mantenimiento y actualización de versiones tendrán un horario de las 19:00 a las 07:30 horas del día siguiente previa ventana de mantenimiento autorizada por la DGTI. El fabricante actuará como único punto de contacto para resolver incidentes, realizará consultas de uso y solicitudes de servicios. Los canales de contacto podrán ser vía Web, correo electrónico y teléfono local de la Ciudad de México.

Quedan excluidos del presente servicio, aquellos incidentes provocados por el entorno tecnológico que sustenta a la herramienta, tales como: servidores, base de datos, red, etc., propiedad de la SCJN, de terceras partes contratadas por y bajo responsabilidad de la SCJN.

## II.3 Revisión y ajuste de procesos

El servicio podrá ser provisto directamente por el fabricante o por un canal autorizado que él designe. En caso de ser un canal autorizado, se deberá presentar una carta en donde el fabricante manifieste dicha situación y que el mismo fabricante establezca que el servicio de soporte técnico será brindado por él durante la vigencia del contrato. A continuación, se describen de forma enunciativa más no limitativa las actividades que se desarrollarán como parte de la ejecución de procesos y parametrización de estos:

### Paso 1. Levantamiento de información.

El levantamiento de información se realizará por medio de entrevistas, las cuales tienen el objetivo de darnos a conocer la situación actual, el detalle, estructura, desarrollo de actividades, flujo de la operación o de los servicios, indicadores, así como otros antecedentes indispensables para una adecuada recopilación de la información, mismos que nos ayudarán al análisis inicial.

- El prestador de servicios y la SCJN deberán asignar al personal correspondiente para realizar las entrevistas pertinentes por cada uno de los 13 procesos implementados en la herramienta.
- El prestador de servicios y la SCJN deberán considerar reuniones al menos para el levantamiento y seguimiento de cada uno de los 13 procesos implementados en la herramienta que se pretenden adecuar.
- La SCJN estará retroalimentando sobre los comentarios que envié el prestador de servicios vía correo electrónico.
- El personal del prestador de servicios deberá enviar los avances de cada uno de los procesos que se estén llevando a cabo y obtener el visto bueno del dueño del proceso de la SCJN.

### Paso 2. Mejoras.

Se generará la documentación sobre las mejoras a los siguientes procesos:

Módulo	Proceso
1. Gestión de Portafolios y Catálogo de Servicios.	1.- <i>Gestión de Portafolios</i> 2.- <i>Catálogo de Servicios.</i>

+y7PIhU6ytJle4jRY1sx66XIRDJt25WlyhR4LtIG39c=



2. Gestión de Niveles de Servicio.	3.- <i>Gestión de Niveles de Servicio.</i>
3. Gestión de Incidencias y Solicitudes de Servicio/Peticiones/Requerimientos	4.- <i>Gestión de Incidencias</i> 5.- <i>Gestión de Solicitudes de Servicio, Peticiones o Requerimientos</i>
4. Gestión del Conocimiento, Encuestas y Portal de Usuarios de Proactivanet	6.- <i>Gestión del Conocimiento, Encuestas y Portal de Usuarios de Proactivanet</i>
5. Gestión de Problemas	7.- <i>Gestión de Problemas</i>
6. Gestión de Cambios y Liberaciones/Despliegues/Entregas	8.- <i>Gestión de Cambios</i> 9.- <i>Liberaciones/Despliegues/Entregas</i>
7. Gestión de Activos del Servicio y Configuraciones (CMDB).	10.- <i>Gestión de Activos del Servicio y Configuraciones (CMDB).</i>
8. Gestión de Capacidad.	11.- <i>Gestión de Capacidad.</i>
9. Gestión de Disponibilidad y Gestión de Continuidad.	12.- <i>Gestión de Disponibilidad</i> 13.- <i>Gestión de Continuidad</i>

Lo anterior, con base en la siguiente estructura documental.

Nombre	Descripción
Portada del documento	Indicar el nombre del documento.
Sección de elaboración, revisión y aprobación	En este apartado se indica quienes son los responsables de elaborar, revisar y aprobar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
Control de Cambios / Datos de Control	Indicar los cambios que en caso de aplicar ha tenido el documento. En algunos casos aparece también como Datos de Control donde se describe fecha de emisión, de próxima revisión y estado de revisión.
Índice	En el índice se relacionarán los títulos y subtítulos que constituyan la estructura del documento, utilizando números arábigos. Ejemplo: Títulos 1, 2, 3..., Subtítulos 1.1, 1.2, 1.3.
Objetivo	Indica la finalidad de la utilización del documento.
Alcance	Indica las fronteras de acción o de aplicación del documento.
Definiciones Clave	Listado de palabras técnicas o abreviaturas que requieren explicación o conceptos de relevancia en el desarrollo del documento (si se considera necesario).
Mapa de Procedimiento	Imagen mediante la cual se puede visualizar las actividades que son necesarias realizar para ejecutar un Procedimiento.
Descripción del Procedimiento	Detalle de las actividades necesarias para ejecutar un procedimiento.
Roles y Responsabilidades	Describe brevemente quiénes realizan y aplican las actividades que establece el documento.
Matriz de asignación de responsabilidades (RACI)	Muestra de manera sencilla el nivel de responsabilidad de cada rol en la ejecución de una actividad.
Matriz de Escalamiento	Se muestra el nivel de escalafón por parte del personal encargado.

+y7PIhU6ytJle4jRY1sx66XfRDAJt25WlyhR4LtG39c=



Nombre	Descripción
Políticas	Listado de normas que rigen al procedimiento para su correcta ejecución.
Reportes del Proceso	Listado de reportes que se derivan del procedimiento.
Puntos de Control y Mejora (PCM)	Listado de puntos en los cuales es necesario realizar actividades correctivas para garantizar la calidad del servicio que se ofrece.
Medición / Análisis	Se deberán de detallar los puntos en los cuales es necesario prestar mayor atención cuando existan desviaciones.
Registros	Son todos aquellos formularios o documentos que se utilizan periódicamente para registrar información y la evidencia relacionada con el procedimiento o sistema de trabajo de cada área.
Anexos	Rubro destinado para aquellos documentos que están relacionados con el procedimiento (si es que aplican).
Glosarios	Listado de vocabulario que apoya en el entendimiento de un documento

**Paso 3 Entrega de documentación.**

Se firmará el cierre de la documentación por cada uno de los procesos, previamente revisado y validado por el personal de la SCJN.

**II.4.- Parametrización**

La DGTI podrá solicitar hasta 3 servicios, los cuales deberán de ser implementados para todos los módulos que así se requieran en la herramienta, incluye la definición de procesos, la configuración y parametrización en la propia herramienta.

Es importante mencionar que este servicio estará basado en un consumo bajo demanda por lo que el pago será sobre servicios efectivamente devengados.

Los servicios deberán ser proporcionados para los módulos instalados y que se encuentren operando conforme a lo solicitado. A continuación, se listan las actividades principales, las cuales son enunciativas más no limitativas:

- Parametrización del catálogo de servicios y sus elementos de configuración (CI's) críticos y modelado de la Configuration Management DataBase (CMDB).
- Parametrización para permitir la gestión de incidentes, requerimientos, base de conocimientos y niveles de servicios.
- Parametrización para permitir la gestión de problemas y cambios para los servicios.
- Parametrización para permitir la carga de los planes de capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios.
- Parametrización para migración o reconfiguración de la herramienta Proactivanet a una nueva infraestructura o ambiente tecnológico.

Todas las solicitudes de parametrización serán a expresa solicitud del administrador del contrato por parte de la SCJN, para ello el prestador de servicios deberá considerar los recursos humanos para llevar a cabo esta actividad en coordinación con el personal que se designe por parte de la SCJN.

+y7PIhU6ytJle4jRY1sx6XIRDAJt25WlyhR4LtG39c=



Para la solicitud de estos servicios, la SCJN a través del administrador del contrato, realizará el requerimiento vía oficio al prestador de servicios, el cual a partir de la recepción del oficio tendrá que ejecutar la parametrización en los tiempos señalados en el punto III.3 ENTREGABLES POR EVENTO y deberá entregar el reporte del servicio realizado.

## II.5.-Transferencia de conocimientos

El prestador de servicios deberá proporcionar la transferencia de conocimientos presencial en las instalaciones señaladas por la SCJN de la siguiente forma:

- Una sesión de hasta 3 horas cada una con una capacidad máxima de 20 personas para el nivel de técnicos. Los temas mínimos para impartir en las transferencias serán:
  1. Operación de la gestión de incidentes, requerimientos, base de conocimientos y niveles de servicio
  2. Operación de la gestión de problemas, cambios, entregas, catálogo y cartera del servicio.
  3. Operación de la capacidad, disponibilidad y continuidad del negocio.

Al finalizar el prestador de servicios deberá entregar el manual digital del Service Desk (Mesa de Servicios) y la administración de activos.

- Una sesión de hasta 3 horas con una capacidad máxima de 10 personas para el personal que requiera tener los conocimientos de administrador en la herramienta.
  1. Configuración general y específica por proceso.
  2. Portal de usuarios, campos personalizados, sistemas de notificaciones y Dashboards.
  3. Importación de datos y gestión de accesos.

Al finalizar el prestador de servicios deberá entregar el manual digital del Service Desk (Mesa de Servicios) y la Administración de Activos.

Para la solicitud de estos servicios, la SCJN a través del administrador del contrato, realizará el requerimiento vía oficio al prestador de servicios, el cual a partir de la recepción del oficio tendrá que proporcionar la transferencia de conocimientos en los tiempos señalados en el punto III.3 ENTREGABLES POR EVENTO y deberá entregar el reporte del servicio realizado.

Es importante mencionar que este servicio estará basado en un consumo bajo demanda por lo que el pago será sobre servicios efectivamente devengados.

## II.6 Recomendaciones para respaldos de información.

Deberá elaborar el documento de mejores prácticas para respaldos y recuperación de información de la solución Proactivanet con que actualmente cuenta la SCJN. Dicho documento deberá de contener al menos la siguiente información:

1. Como generar respaldos funcionales de la base de datos (BD) y configuraciones de Proactivanet
2. Frecuencia y buenas prácticas
3. Recuperación de información y de la plataforma

+y7PIhU6ytJle4jRY1sx66XIRDAJt25WlyhR4LtG39c=



Asimismo, el prestador de servicios deberá apoyar en los respaldos y recuperación de la información en caso de requerirse y sin costo adicional para la SJCN.

### III.-ENTREGABLES

#### III.1.- Entregables iniciales

A fin de establecer las mejores condiciones y para asegurar los niveles de servicio en el presente Anexo Técnico, el prestador del servicio deberá entregar lo siguiente:

Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
Plan de trabajo de instalación de nuevas versiones.	Documento de plan de trabajo	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato
Instalación de nuevas versiones.	Carta del fabricante donde avale la última versión, dicha carta deberá de incluir la vigencia del presente contrato y especificar que contempla el ambiente de producción como el entorno de calidad, así como el acta de entrega recepción de aceptación de la instalación.	14 días naturales posteriores a la entrega del plan de trabajo de instalación.
Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico.	Carta firmada por el representante legal donde avale el servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del servicio.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.
Revisión y Ajuste de procesos.	Documentación que avale las propuestas de mejora en los procesos existentes.	40 días naturales a partir de la asignación de responsables por parte de la SCJN.
Respaldos y recuperación de información de la solución Proactivanet.	Documento de mejores prácticas para respaldos y recuperación de información de la solución Proactivanet.	30 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.

+y7PIhU6ytlJe4jRY1sx6XIRDAt25WlyhR4LtIG39c=

Se considera que los servicios no dependen uno de otro para ejecutarse, por lo que podrán llevarse a cabo paralelamente.

**En caso de que cualquiera de los plazos fenezca en día inhábil, la entrega se recorrerá al día hábil inmediato siguiente.**



### III.2.- Entregables de la operación

Descripción	Entregable	Tiempo Establecido
Reportes mensuales de operación.	Documento de reporte mensual de incidentes y solicitudes de servicio.	Dentro de los 7 primeros días naturales siguientes al mes en el que se ejecutó el servicio.

**En caso de que cualquiera de los plazos fenezca en día inhábil, la entrega se recorrerá al día hábil inmediato siguiente.**

El prestador de servicios deberá entregar de manera mensual, dentro de un tiempo máximo de siete días naturales del mes siguiente del que se ejecutó el servicio, un informe mensual en hoja membretada de la empresa y firmado por el representante legal o líder técnico administrativo del proyecto; de incidentes, peticiones y actividades inherentes, conteniendo al menos la siguiente información:

- Fecha.
- Período de la prestación del servicio.
- Número de contrato.
- Informe con al menos la siguiente información:
  1. Fecha y hora de recepción del incidente o solicitud de servicio.
  2. Fecha y hora del registro del reporte.
  3. Tiempo de reacción (Diferencia entre el punto 2 y punto 1).
  4. Número del reporte.
  5. Descripción del requerimiento.
  6. Descripción de la solución.
  7. Fecha y hora de inicio de la solución.
  8. Fecha y hora de fin de la solución.
  9. Tiempo de solución (Diferencia entre el punto 8 y el punto 7).
  10. Estado del reporte.
  11. Observaciones detalladas en el caso de haberlas, de cada uno de los casos registrados.

+y7PIhU6ytJle4jRY1sx6XIRDAJt25WlyhR4LtG39c=

### III.3.- Entregables por evento

Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
Plan de trabajo de Instalación de nuevas versiones.	Documento de plan de trabajo	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato
Parametrización.	Documentación de los resultados de la parametrización en la herramienta para cada servicio solicitado.	30 días naturales después de la solicitud por parte de la SCJN.



Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
Transferencia de conocimientos.	Se entregarán las propuestas de transferencia de conocimientos	7 días naturales después de la solicitud por parte de la SCJN.

**En caso de que cualquiera de los plazos fenezca en día inhábil, la entrega se recorrerá al día hábil inmediato siguiente.**

Asimismo, el prestador de servicios deberá entregar la evidencia de haber realizado el servicio con nombre y firma del administrador del contrato por parte de la SCJN.

#### IV.- REQUISITOS TÉCNICOS Y CAPACIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

En caso de que la resolución de la petición requiera una modificación importante del software, deberá ser liberada en la siguiente versión comercial de la aplicación. Mientras tanto se contará con el acompañamiento del personal del fabricante para contener la situación de manera favorable para la SCJN.

El prestador de servicios deberá presentar en su propuesta una carta en papel membretado por parte del fabricante, en donde manifieste bajo protesta de decir verdad que es un canal autorizado de la solución Proactivanet.

El prestador de servicios deberá suministrar los recursos tecnológicos y humanos necesarios para asegurar el cumplimiento de los entregables en tiempo y forma.

El prestador de servicios deberá ser responsable del soporte técnico de todo lo solicitado en el presente anexo técnico, así como de los servicios y componentes relacionados para su correcta operación

Se requiere que el prestador de servicios designe al proyecto de la SCJN, un equipo de trabajo con personal que cubra los siguientes roles y perfiles:

**Administrador y líder del servicio.**

Un administrador y un líder del servicio certificado en la herramienta y que tenga experiencia en al menos dos implementaciones anteriores lo cual debe demostrar mediante la entrega del currículum vitae y copia simple de su certificado.

**Grupo de mantenimiento y soporte técnico.**

Al menos una persona especializada en mantenimiento y configuración de Proactivanet, que abarque los módulos descritos en este documento; con certificación en la herramienta y que demuestre conocimiento en la misma con la entrega del currículum vitae y copia simple de su certificado.

**Una persona con certificación ITIL Expert V3 o superior,** para la revisión y ajuste de procesos.

El prestador de servicios proporcionará los servicios vía remota, desde sus instalaciones y en caso requerido de común acuerdo con la SCJN, eventualmente acudirá a sitio a las instalaciones que la SCJN designe para tal fin.

+y7P1hU6ytJle4jRY1sx6XIRDAJt25WlyhR4LtIG39c=



## V.- NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio estarán relacionados al servicio en términos de solución a incidentes, atención de requerimientos y entrega de reportes del servicio.

En este numeral se definirán los requerimientos de Nivel de Servicio, mismos que observarán el servicio a contratar en función de métricas. Estos niveles de servicio representan un compromiso de cumplimiento que establece el prestador de servicios con la SCJN. Para los requerimientos de Nivel de Servicio se definirán las siguientes métricas:

- a) Atención a incidentes
- b) Atención de requerimientos
- c) Entrega de reporte del servicio

El soporte y mantenimiento debe ser accesible mediante vía Web y/o correo electrónico y teléfono directo local en México, Ciudad de México, sin costo para la SCJN.

### V.1.- Horario de servicio

La atención y solución de incidentes y consultas técnicas deberán ser directamente por parte del fabricante de la solución, en idioma español, y en horario de 08:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes.

El soporte ante malos funcionamientos, la actualización de versiones, el mantenimiento y soporte técnico, debe ser accesible 7x24 mediante una mesa de servicio o sistemas en línea, vía Web y/o correo electrónico.

Las tareas derivadas de la actualización de versiones, el mantenimiento y soporte técnico, debe poder realizarse de manera remota para agilizar su resolución, pero con disponibilidad para soporte en sitio.

El soporte y mantenimiento incluido en la propuesta económica debe cubrir el mantenimiento a la herramienta, refiriéndose a los 9 módulos del software Proactivanet, para la gestión de los servicios de las TI.

### V.2.- Registro de reportes en la mesa de servicios

El procedimiento, enunciativo más no limitativo, para la atención a incidentes de la operación del sistema y solicitudes de servicio, debe contener al menos las siguientes actividades:

- Registro de reportes vía telefónica y/o correo electrónico. La mesa de servicio deberá registrar cuando menos los siguientes datos:
  1. Fecha y hora de recepción del incidente o solicitud de servicio.
  2. Fecha y hora del registro del reporte.
  3. Tiempo de reacción (Diferencia entre el punto 2 y punto 1).
  4. Número del reporte.
  5. Descripción del requerimiento.
  6. Fecha y hora de inicio de la solución.
  7. Fecha y hora de fin de la solución.
  8. Tiempo total de solución (Diferencia entre el punto 7 y el punto 6).
  9. Descripción de la solución.

+y7PIhU6ytJle4jRY1sx66XIRDAJt25WlyhR4LtIG39c=



10. Estado del reporte.

El tiempo de reacción se define como el tiempo que tiene el proveedor una vez recibido el correo electrónico o solicitud vía telefónica por parte del administrador del contrato o persona responsable de la operación del servicio para registrar el incidente o petición en su herramienta de gestión y generar el número de reporte correspondiente.

Los niveles de servicio solicitados deberán basarse en los tiempos de atención indicados a continuación:

Concepto / Servicio	Tiempo establecido
Atención presencial o remota a incidentes	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación.
	Tiempo de solución máximo de 8 horas hábiles a partir del registro del reporte.
Atención a solicitud de servicio y consultas	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación.
	Tiempo de solución máximo de 8 horas hábiles a partir del registro del reporte.

Los tiempos de atención comenzarán a contar en el momento de la notificación al prestador de servicios mediante el registro del incidente/petición en el portal del prestador de servicios, correo electrónico soporte, y corren dentro de la ventana de servicio.

En caso de fallas mayores, el prestador de servicios se compromete a prestar el servicio en horario continuo hasta la solución del problema.

**Aprobación**

Aprobamos el proyecto según se describe en el presente documento para iniciar los trámites administrativos que correspondan para su autorización.

+y7PitU6ytJle4jRY1sx6XIRDAJt25WlyhR4LtG39c=

			Fecha de elaboración	09/11/2020
Rol	Nombre	Cargo	Firma	
Aprobó	Ing. Francisco Javier Rojas Romero	Subdirector General de Servicios Tecnológicos		
Revisó	Ing. Gerardo Garrido Aguilar	Director de Aseguramiento de la Calidad		
Elaboró	Ing. Berenice Pineda Romero	Subdirectora de Calidad de Soluciones Tecnológicas		