



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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE PROACTIVANET, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, EN LO SUCESIVO LA "SUPREMA CORTE", REPRESENTADA POR EL MAESTRO HÉCTOR ESTEBAN DE LA CRUZ OSTOS, EN SU CARÁCTER DE OFICIAL MAYOR, Y POR LA OTRA, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORÍA Y MEJORAS PRÁCTICAS, S.A.S., EN LO SUCESIVO EL "PRESTADOR DE SERVICIOS", REPRESENTADO POR EL SEÑOR JOSÉ GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR ÚNICO, 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 1, fracción I, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.

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

I.3. El Comité de Adquisiciones y Servicios, Obras y Desincorporaciones, en su vigésima cuarta sesión ordinaria, celebrada el dieciséis de diciembre de dos mil veintidós, en el CASO **0224DGRM22**, autorizó el fallo de la Licitación Pública Nacional **LPN/SCJN/DGRM/008/2022**, adjudicando al "Prestador de Servicios" la presente contratación, con fundamento en los artículos 21, fracción XXI, 39, fracción III, 77, fracción II, y 78, 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", así como 8 de la Ley Federal de Austeridad Republicana.

I.4. La suficiencia presupuestal se encuentra contemplada en el Programa Anual de Necesidades 2023 para cubrir las erogaciones provenientes del presente contrato y se encuentra disponible en las partidas presupuestarias 32701 y 33301, denominadas "Patentes, derechos de autor, regalías y otros" y "Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas" respectivamente, de la Unidad Responsable "23510906S0010001", del presupuesto autorizado para el ejercicio 2023.

I.5. El maestro Héctor Esteban De la Cruz Ostos, en su carácter de Oficial Mayor de la "Suprema Corte", está facultado para suscribir el presente contrato, según lo dispuesto en el artículo 29, fracción XXIV, del



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

Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

I.6. 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.7. Para todo lo relacionado con el presente contrato señala como domicilio el ubicado en 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 ADMINISTRADOR ÚNICO, DECLARA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE:

II.1. Es una sociedad mercantil, legalmente constituida y registrada conforme las leyes mexicanas, en términos del acto constitutivo de Sociedad por Acciones Simplificada, con número de folio de constitución por parte de la Secretaría de Economía: **SAS2019190681**; inscrito en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, el primero de marzo de dos mil diecinueve, bajo el folio mercantil electrónico N-2019014442.

II.2. El señor José Guillermo Irigoyen Guerrero, en su carácter de administrador único, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente contrato, en términos del acto constitutivo de Sociedad por Acciones Simplificada, mencionado en el numeral anterior; las cuales, a la fecha, no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna.

II.3. Acepta que la presente relación contractual se regirá por las disposiciones del "Acuerdo General de Administración XIV/2019".

II.4. A la fecha de la adjudicación de la presente contratación, 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.5. 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 entregarlos a entera a entera satisfacción de la "Suprema Corte".

II.6. Cuenta con la clave de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes **PTS190301S2A**, expedida por el Servicio de Administración Tributaria, según cédula de identificación fiscal que exhibe.

II.7. Señala como domicilio para todo lo relacionado con el presente contrato el ubicado en avenida Río Mixcoac, número 39, interior 103, colonia Insurgentes Mixcoac, alcaldía Benito Juárez, código postal 03920, Ciudad de México.



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

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

**II.8.** Para recibir los pagos en moneda nacional, derivados del presente contrato, señala la cuenta 65-50735171-4, de la institución de banca múltiple Banco Santander México S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México, plaza Guadalupe Inn, sucursal 0378, con CLABE interbancaria 014180655073517140.

La cuenta bancaria indicada en la presente declaración podrá sustituirse mediante escrito original firmado por el administrador único del "Prestador de Servicios".

**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 vicios del consentimiento y manifiestan que todas las comunicaciones que se realicen entre ellas se dirigirán a los domicilios indicados en las declaraciones **I.7.** y **II.7.** 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 es la prestación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet, que la "Suprema Corte" contrata, y el "Prestador de Servicios" presta, conforme lo siguiente:

**Descripción general \***

Partida	Sub-partida	Descripción	Unidad de medida	Cantidad (A)	Precio unitario (B)	Subtotal C=(Ax B)	I.V.A. D=(C*16%)	Total E= C+D
1	1.1	Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico de la herramienta denominada Proactivanet	Servicio mensual	12	\$360,155.07	\$4,321,860.84	\$691,497.73	\$5,013,358.57
1	1.2	Parametrización hasta 3 servicios anuales.	Servicio por evento	3	\$207,200.00	\$621,600.00	\$99,456.00	\$721,056.00
						<b>\$4,943,460.84</b>	<b>\$790,953.73</b>	<b>\$5,734,414.57</b>

\*Fuente de Información: Propuesta técnica económica presentada por el "Prestador de Servicios" el dos de diciembre de dos mil veintidós.

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.



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

Respecto de cualquier característica, término o condición no especificados en esta cláusula, serán aplicables los contenidos en la propuesta técnica-económica, presentada por el "Prestador de Servicios" el dos de diciembre de dos mil veintidós, y en el "Requerimiento Técnico" anexo a las Bases de la Licitación Pública Nacional LPN/SCJN/DGRM/008/2022; 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 su pago.

#### **SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.**

El monto del presente contrato es por **\$4,943,460.84 (Cuatro millones novecientos cuarenta y tres mil cuatrocientos sesenta pesos 84/100 moneda nacional)**, más el 16 por ciento del Impuesto al Valor Agregado, equivalente a **\$790,953.73 (Setecientos noventa mil novecientos cincuenta y tres pesos 73/100 moneda nacional)**, resultando un monto total de **\$5,734,414.57 (Cinco millones setecientos treinta y cuatro mil cuatrocientos catorce pesos 57/100 moneda nacional)**.

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 están sujetos 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 mantenimiento y soporte técnico iniciará una vez que el prestador del servicio haya proporcionado los servicios previamente establecidos, de forma enunciativa más no limitativa, 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.

Es importante mencionar que, para el caso del rubro de parametrización, el servicio estará basado en un consumo bajo demanda por lo que el pago será sobre servicios efectivamente devengados de acuerdo con el mes calendario en que se solicitó el servicio.

Para el caso del servicio de actualización mantenimiento y soporte técnico, el prestador de servicios deberá considerar en su proceso de facturación, el adjuntar los reportes mensuales de operación, revisado y avalado por el área administradora del contrato. Cabe señalar que el



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

pago se realizará a mes vencido, dentro de los 15 (quince) días hábiles 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 Dirección General de Tecnologías de la Información de la "Suprema Corte", ubicada en la calle 16 de Septiembre número 38 piso 4, colonia Centro, código postal 06000, alcaldía Cuauhtémoc, de la Ciudad de México, en el siguiente horario: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas, o en su caso, vía correo electrónico a la siguiente dirección: ggarrido@scjn.gob.mx.

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

A la Dirección General de Recursos Materiales de la "Suprema Corte":

- 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.

Al "Administrador del Contrato":

- 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 SCJ9502046P5, 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 del administrador del contrato, o a la que comunique por escrito la "Suprema Corte".

Para la procedencia de los pagos, el servicio contratado deberá haber sido recibido a entera satisfacción de la "Suprema Corte", con base en la validación técnica del "Administrador" del contrato, mediante el oficio emitido en ese sentido por éste.

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.8.** de este instrumento contractual, la que podrá sustituirse mediante escrito original firmado por



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

el apoderado general del "Prestador de Servicios" dirigido al "Administrador" del contrato.

"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:**

Edificio Alterno, 16 de Septiembre número 38, piso 4, colonia Centro, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06010, Ciudad de México. Los horarios de servicios serán con base en lo señalado en el Anexo Técnico del presente instrumento contractual.

**Duración de los servicios:**

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023.

El plazo de entrega 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 de los servicios, materia de este instrumento contractual, no sea posible por causas imputables a la "Suprema Corte", esta 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", este 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".



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

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

El proceso de recepción de los servicios, objeto del presente contrato, debe realizarse bajo la estricta responsabilidad del "Administrador" de este contrato, de acuerdo con el procedimiento que este 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" y en las bases de la Licitación Pública Nacional LPN/SCJN/DGRM/008/2022.

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

La "Suprema Corte" permitirá al "Prestador de Servicios" el acceso necesario a los lugares en donde deban prestarse los servicios, objeto de este contrato, 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 entrega-recepción de los servicios objeto del presente contrato, o por defecto de estos, 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% del monto total del mismo, sin incluir los impuestos aplicables, esto es, por la cantidad de **\$494,346.08 (Cuatrocientos noventa y cuatro mil trescientos cuarenta y seis pesos 08/100 moneda nacional)**, y hasta 20% más en el supuesto de que por algún motivo deban incrementarse la cantidad de los servicios contratados, el monto o el plazo pactado.

La presente garantía deberá contratarse de modo que esté vigente hasta que el servicio materia del contrato de referencia hayan sido recibidos 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,



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

en fiadora hasta por la cantidad de **\$494,346.08 (Cuatrocientos noventa y cuatro mil trescientos cuarenta y seis pesos 08/100 moneda nacional)**, y hasta un 20 por ciento más en el supuesto de que por algún motivo deban incrementarse la cantidad de los bienes adquiridos, el monto o el plazo pactado, para garantizar, por parte de **PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORÍA Y MEJORAS PRÁCTICAS, S.A.S**, con domicilio en avenida Rio Mixcoac, número 39, interior 103, colonia Insurgentes Mixcoac, alcaldía Benito Juárez, código postal 03920, 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/DPC-043/12/2022**, celebrado entre la Suprema Corte de Justicia de la Nación y **PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORÍA Y MEJORAS PRÁCTICAS, S.A.S**, con un monto total contratado que asciende a la cantidad de **\$4,943,460.84 (Cuatro millones novecientos cuarenta y tres mil cuatrocientos sesenta pesos 84/100 moneda nacional)**, más el Impuesto al Valor Agregado.

“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/DPC-043/12/2022**, celebrado entre la Suprema Corte de Justicia de la Nación y **PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORÍA Y MEJORAS PRÁCTICAS, S.A.S**, con el objeto de garantizar el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a cargo de **PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORÍA Y MEJORAS PRÁCTICAS, S.A.S**, relativo a la prestación del Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet, con un monto contratado por la cantidad de **\$4,943,460.84 (Cuatro millones novecientos cuarenta y tres mil cuatrocientos sesenta pesos 84/100 moneda nacional)**, más el Impuesto al Valor Agregado.

- La fianza se otorga atendiendo a las cláusulas contenidas en el Contrato número **SCJN/DGRM/DPC-043/12/2022**.

- La presente fianza tendrá vigencia durante toda la duración del Contrato número **SCJN/DGRM/DPC-043/12/2022** 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.





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

- 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 **PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORÍA Y MEJORAS PRÁCTICAS, S.A.S**, 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 **PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORÍA Y MEJORAS PRÁCTICAS, S.A.S**, 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 **PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORÍA Y MEJORAS PRÁCTICAS, S.A.S**, 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 modificadorio 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 XXII, 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:

Se aplicarán las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas en el instrumento contractual y sus anexos.

En caso de incumplimiento de las 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 30 (treinta) 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.

Se aplicarán las penas convencionales, conforme a la tabla siguiente:

Concepto / Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo Límite de Entrega	Pena Convencional
Carta aval de versiones de licenciamiento	El prestador de servicios deberá presentar una carta del fabricante donde avale cuál es la última versión comercial disponible al inicio del contrato.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Documento de aviso de nueva versión	El prestador de servicios deberá presentar una carta avalada por el fabricante en donde avise a la SCJN de la existencia de una nueva versión.	En caso de que existiera una versión nueva al inicio de la vigencia del contrato, el prestador del servicio debe hacer del conocimiento a la SCJN dentro de los 7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia de este.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Plan de trabajo de Instalación de nuevas versiones	El prestador de servicios deberá presentar un documento de plan de trabajo	Previa autorización de la instalación por parte de la SCJN, el prestador de servicios deberá presentarlo una vez que haya sido revisado y avalado por la SCJN, dentro de los 7 días naturales posteriores.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Instalación de nuevas versiones	El prestador de servicios deberá presentar un documento de entrega recepción de la instalación de nuevas versiones.	5 días naturales posteriores a la conclusión de la instalación de las nuevas versiones.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico	El prestador de servicios deberá presentar una carta firmada por el representante legal donde avale que realizarán la ejecución del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del contrato.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Personal propuesto para el servicio	El prestador de servicios deberá presentar un documento firmado por el representante legal en donde liste al personal requerido en el numeral 3.1 Capacidad del prestador de servicios	7 días naturales posteriores a la al inicio de la vigencia del contrato.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.



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

Concepto / Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo Límite de Entrega	Pena Convencional
Matriz de escalamiento para soporte emergente	El prestador de servicios deberá presentar un documento firmado por el representante legal en donde establezca los niveles de atención y el personal de máxima especialización de soporte asignado para cada uno.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Reportes mensuales de operación.	El prestador de servicios deberá entregar un 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 mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Parametrización	El prestador de servicios deberá entregar un plan de trabajo detallado el cual deberá ser autorizado por la SCJN.	7 días naturales posteriores a la solicitud por parte de la SCJN.	1% sobre el costo del servicio de parametrización solicitado, por cada día natural de atraso.
	El prestador de servicios deberá entregar la documentación de los resultados de la parametrización en la herramienta para cada servicio solicitado.	Dentro de los 7 días naturales siguientes al término de la parametrización de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo.	1% sobre el costo del servicio de parametrización solicitado, por cada día natural de atraso.
	El prestador de servicios deberá entregar un manual correspondiente a la transferencia de conocimiento en caso de aplicar.	Al menos un día natural antes del inicio de la transferencia de conocimiento.	1% sobre el costo del servicio de parametrización solicitado, por cada día natural de atraso.
Instalación de nueva versión de la herramienta.	El prestador de servicios deberá entregar un documento de entrega recepción de la instalación de nuevas versiones.	7 días naturales posteriores a la instalación y configuración de una nueva versión de la herramienta.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Atención presencial o remota a incidentes	Atención y solución de los reportes de incidentes reportados al prestador 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 mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Atención presencial o remota a soporte emergente	Atención y solución de los reportes de soporte emergente reportados al prestador de servicios	Tiempo de reacción máximo de 10 minutos a partir de la notificación. Tiempo de solución máximo de 2 horas hábiles a partir del registro del reporte. Tiempo de solución definitiva máximo de 24 horas naturales a partir del registro del reporte.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Atención a solicitud de servicio y consultas	Atención a solicitud de servicio y consultas enviados al prestador de servicios	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación. Tiempo de solución máximo de 12 horas hábiles a partir del registro del reporte.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Atención a solicitudes de ajustes de la herramienta		Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación. Tiempo de determinación máximo de 15 días hábiles a partir del registro del reporte. En caso de determinarse como viable, el tiempo de solución se determinará con base en la planificación de la siguiente versión comercial de la aplicación y las necesidades operativas de la SCJN.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.



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

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

Si el incumplimiento versa sobre los plazos pactados en el Anexo Técnico y Consideraciones Generales, 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.

Si las penas convencionales rebasan el porcentaje señalado anteriormente, se iniciará el procedimiento de rescisión del contrato.

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.

#### **DÉCIMA TERCERA. 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 presente contrato, infrinja derechos de propiedad intelectual, así como respecto a su origen lícito y por lo 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 del servicio 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 proporcionar 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", y 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 el cumplimiento del objeto del presente contrato. 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.



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

**DÉCIMA CUARTA. 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 QUINTA. 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 SEXTA. 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 de rescisión al "Prestador de Servicios" en el domicilio señalado en la declaración **II.7.** de este instrumento contractual, practicándose la diligencia de notificación con la persona que 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.7.** 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/s garantía/s en los términos y condiciones pactados en este contrato en los plazos establecidos.
2. Si el "Prestador de Servicios" suspende la prestación de los servicios 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.



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

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 SÉPTIMA. 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 sexta 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 OCTAVA. 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".

**DÉCIMA NOVENA. 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. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.**

La "Suprema Corte" designa al Director de Calidad en el Servicio adscrito a la Dirección General de Tecnologías de la Información de la "Suprema Corte", como "Administrador" del presente contrato, quien tendrá las facultades de administración del presente contrato y para supervisar su estricto cumplimiento; en consecuencia, deberán revisar e inspeccionar las actividades que desempeñe el "Prestador de Servicios", así como girar por escrito o correo electrónico 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 los servicios, objeto de este contrato, cumplan con las especificaciones señaladas en el presente instrumento.

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



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

**VIGÉSIMA PRIMERA. 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", 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 generados por Internet (CFDI) que se encuentren pendientes de pago, independientemente de las acciones legales que se pudieran ejercer.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. 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 reservados y/o confidenciales, 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, 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 entrega de los servicios.



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

La información que se hubiesen entregado al "Prestador de Servicios" para cumplir con el objeto del presente contrato, es 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 para cumplir con el 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 TERCERA. 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 "Acuerdo General de Administración XIV/2019", el Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, y en lo no previsto en estos 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, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y la Ley Federal del Derecho de Autor en lo conducente.

#### **VIGÉSIMA CUARTA. 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 acordado en la cláusula Quinta, con independencia de que debido a los trámites y gestiones internas, el contrato se formalice (por escrito) en fecha posterior.





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

**VIGÉSIMA QUINTA. PREVALENCIA DE BASES DE LA LICITACIÓN.**

“Las partes” aceptan que, en caso de que se actualice alguna discrepancia u omisión entre las bases de la licitación pública nacional LPN/SCJN/DGRM/008/2022 y el presente contrato, prevalecerá lo estipulado en aquellas sobre el presente instrumento contractual.

**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 XXII, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, renunciando en forma expresa a cualquier otro fuero que, en razón de su domicilio o vecindad, tengan o llegaren a tener.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. ANEXOS.**

Forma parte integrante del presente contrato los siguientes anexos:

“Anexo Único”. La propuesta técnica-económica presentada por el “Prestador de Servicios” el dos de diciembre de dos mil veintidós, y el “Requerimiento Técnico” anexo a las bases de la Licitación Pública Nacional LPN/SCJN/DGRM/008/2022.

Leído y entendido el alcance del presente contrato, “las partes” lo firman de conformidad por duplicado en la Ciudad de México, el veintiocho de diciembre de dos mil veintidós.

POR LA “SUPREMA CORTE”

POR EL “PRESTADOR DE  
SERVICIOS”

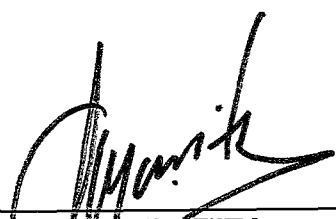
MTRO. HÉCTOR ESTEBAN  
DE LA CRUZ OSTOS  
OFICIAL MAYOR

SR. JOSÉ GUILLERMO  
IRIGOYEN GUERRERO  
ADMINISTRADOR ÚNICO  
PRACTIX4BUSINESS, TI,  
SERVICIOS, CONSULTORÍA Y  
MEJORAS PRÁCTICAS, S.A.S

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



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 CALIDAD EN EL  
SERVICIO  
ADSCRITO A LA DIRECCIÓN  
GENERAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN  
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

SCJN/DGRM/DPC-043/12/2022

OGM/LFCV/MATM/CSM\*

ESTA FOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE  
PROACTIVANET, SCJN/DGRM/DPC-043/12/2022, CELEBRADO POR LA  
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN Y PRACTIX4BUSINESS, TI,  
SERVICIOS, CONSULTORÍA Y MEJORAS PRÁCTICAS, S.A.S.



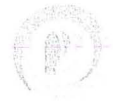
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN  
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

### “Anexo Uno”

La propuesta técnica-económica presentada por el “Prestador de Servicios” el dos de diciembre de dos mil veintidós, y el “Requerimiento Técnico” anexo a las bases de la Licitación Pública Nacional LPN/SCJN/DGRM/008/2022.

ANEXO

ESTA FOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE PROACTIVANET, SCJN/DGRM/DPC-043/12/2022, CELEBRADO POR LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN Y PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORÍA Y MEJORAS PRÁCTICAS, S.A.S.



PRACTIX4BUSINESS

# Propuesta Técnica

## Anexo 2a

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO



PRACTIX4BUSINESS  
TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
PRACTIX4BUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022

Handwritten initials and marks in blue ink.



## Tabla de contenido

1	Descripción del servicio.....	3
1.1	Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico .....	5
1.2	Parametrizaciones .....	7
1.3	Acompañamiento en la ejecución de respaldos, recuperación de información .....	8
2	Entregables .....	9
2.1	Entregables iniciales.....	9
2.2	Entregable de la operación .....	11
2.3	Entregables por evento .....	12
3	Requisitos técnicos.....	13
3.1	Capacidad del prestador de servicios. ....	13
	Acreditaciones y Certificaciones de Proactivanet .....	15
4	Lugar de ejecución de los trabajos y/o entrega de los bienes adquiridos.....	17
5	Niveles de Servicio .....	17
5.1	Horario de servicio .....	18
5.2	Registro de reportes en la mesa de servicios del prestador de servicios.....	19
6	Curriculum Vitae .....	21
6.1	Líder del proyecto / Líder técnico administrativo del proyecto. ....	21
6.2	Grupo de mantenimiento y soporte técnico. ....	22
6.3	Consultor de procesos.....	24
7	Carta Recursos Tecnológicos y Humanos.....	25
8	Propiedad Intelectual .....	25



2022-12-05



# 1 Descripción del servicio

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS, entiende que la SCJN actualmente cuenta con licenciamiento perpetuo de la herramienta Proactivanet que de forma integral provee las facilidades y funcionalidades para la marcha y operación de la herramienta de gestión de servicios de TI y que dicho licenciamiento fue adquirido en años anteriores y en el 2022 se dio continuidad al "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet" y se ejecutaron parametrizaciones como parte de la mejora continua de los procesos los cuales fueron identificados conforme a las necesidades de la DGTI y con base en las mejores prácticas y se llevó a cabo el proceso de renovación, en donde se consideró como parte importante de los servicios integrales, la realización de respaldos de la aplicación en conjunto con el prestador de servicios, con el objetivo de mantener la operación actualizada y basado en las necesidades de la SCJN; PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que se requiere dar continuidad a la actualización de versiones, a los servicios de mantenimiento y soporte técnico y apoyo en la mejora continua.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS, oferta los servicios de mantenimiento y soporte técnico de la herramienta Proactivanet de manera integral, soportando las licencias de la herramienta y paramerizaciones.

Todos los procesos ITIL soportados por Proactivanet que son requeridos por SCJN están integrados en la herramienta, contando con una gran interoperabilidad y comunicación de todos los procesos entre sí, ofreciendo una perfecta sincronía de todos sus módulos, minimizando riesgos, esfuerzos

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS proporcionará el servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet como herramienta integral en la gestión de servicios de Ti conforme a los reuqerimientos solicitados por la SCJN, proporcionando de forma enunciativa más no limitativa:

- Mantenimiento.
- Soporte Técnico.
- Parametrización.
- Acompañamiento en la ejecución de respaldos de información
- Asesoría en la operación de los procesos.

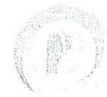
Para lo cual en la presente propuesta PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS oferta la actualización a las últimas versiones de acuerdo al esquema de la versión actual del licenciamiento de la herramienta Proactivanet como se detalla a continuación:



000036

Cantidad	Descripción
3 técnicos nominales +	Acceso a los módulos de:

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022



BIG@Practices

75 técnicos concurrentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de incidencias, Gestión de requerimientos, Gestión de niveles de servicio, Gestión de conocimiento, proveedores</li> <li>Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Entregas, Gestión de portafolio de servicio, Gestión de Catálogo de servicio, Gestión de Continuidad.</li> </ul>
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.
7,600 licencias	Acceso a los módulos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Discovery &amp; Gestión de Activos y proveedores (Incluye inventario de PC's, Servidores y Dispositivos móviles),</li> <li>Gestión de Configuración,</li> <li>Gestión de Capacidad y Gestión de Disponibilidad.</li> </ul>
1	Entorno de calidad con 1 licencia de control remoto.
20	Accesos para gestión y servicio remoto, considerando la operación de técnicos concurrentes. Última versión.

*[Handwritten signature]*

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS proporcionará como parte del servicio y sin costo adicional, un certificado SSL (Secure Sockets Layer) ante una entidad certificadora oficial, por al menos la vigencia del contrato para garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación de la herramienta de forma segura, tanto para el ambiente de producción como para el ambiente de calidad.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que la SCJN requiere llevar a cabo la contratación del "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet", considerando como parte integral del servicio, la actualización de licenciamiento de las diferentes versiones de la herramienta que sean liberadas por el fabricante durante la vigencia de los servicios, la ejecución del mantenimiento, soporte técnico y la ejecución de cada parametrización por parte de PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS, así como, el acompañamiento en la ejecución de respaldos de información y la asesoría en la operación de los procesos en caso de que así lo requiera la SCJN. PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS en caso de ser adjudicado, oferta y proporcionará a la SCJN los servicios que a continuación se describen de forma detallada:

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*



2022 07

4

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
 PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS, S.A.S.  
 02 diciembre 2022

www.bigpractices.com

Av Río Micoac 39, Intero 103, Insurgentes Micoac, Alcaldía Benito Juárez, CP 03800 en el D.F. Tel: 55 4254 2235



BIGE Prácticas SAS

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

El servicio de soporte técnico debe ser provisto y ejecutado directamente por parte PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS y si fuera necesario con acompañamiento del fabricante de Proactivanet, en idioma español y en un horario de atención de 08:00 a 19:00 horas, compatible con el horario del Centro de Atención a Usuarios de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI); el horario de ejecución se establecerá de acuerdo con las necesidades operativas de la DGTI y dentro de los niveles de servicio.

En caso de que la resolución de una solicitud requiera un ajuste de la herramienta, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS y la SCJN en conjunto, evaluarán la posibilidad para que, en caso de así determinarlo, estas sean liberadas en la siguiente versión comercial de la aplicación, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS será quien solicitará a su vez al fabricante de la herramienta Proactivanet realizar las modificaciones aprobadas. Mientras tanto se contará con el acompañamiento del personal de PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS y del fabricante para contener la situación, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS propondrá alguna solución viable dentro de las facilidades y funcionalidades de la herramienta, apegado a los requerimientos de la SCJN. La respuesta por parte de PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS no deberá exceder de 10 días naturales posteriores a la solicitud realizada por parte de la SCJN. PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS presentará para aprobación de la SCJN la alternativa de solución, la cual una vez aprobada no deberá exceder de 20 días naturales para su aplicación.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS se compromete a que solo en caso de situaciones de soporte emergente el tiempo de respuesta no deberá de exceder de 10 minutos a partir de la solicitud por parte del personal autorizado de la SCJN, en caso de que la falla se presente o continúe más allá del horario de servicio, el apoyo por parte de PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS con acompañamiento del fabricante se brindará de manera continua hasta su solución. Para estos casos se proporcionará estrictamente la atención de personal de máxima especialización de soporte, para lo cual PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS presenta como parte de la propuesta técnica la siguiente matriz de escalamiento en donde establecen los niveles de atención y el personal asignado para cada uno.

#### Matriz de Escalamiento

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORÍA Y MEJORES PRÁCTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022



000038





BIG@Practix

Nivel	Personal	Dato de Contacto	Tiempo de Reacción
1er. Nivel de Escalamiento	Antonio Rosas Bravo	Correo: arosas@practix4business.com Teléfono: 55-3891-3920	30 Minutos
2do. Nivel de Escalamiento	Ruben Jauregui Vazquez	Correo: rjauregui@practix4business.com Teléfono: 55-2894-7274	30 Minutos
3er. Nivel de Escalamiento	Jose Guillermo Irigoyen Guerrero	Correo: girigoyen@practix4business.com Teléfono: 55-7958-5413	30 Minutos

Las ventanas de mantenimiento y la actualización de versiones serán ejecutadas por el personal de PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS dentro del horario establecido para tal fin, serán programadas para dar inicio entre las 19:00 a las 23:59 horas y ejecutadas por PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS dentro del horario de las 19:00 a las 07:30 horas como máximo, atendándose de manera continua hasta su culminación de acuerdo con las necesidades de la SCJN; así mismo para el acompañamiento en la ejecución de respaldos y recuperación de información; todo lo anterior previamente acordado con PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS y autorizado por la SCJN. Dado que PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS participará en la ejecución, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS se sujetará a la firma de los documentos internos que la SCJN disponga para la documentación de dichas actividades, así como apoyar en la elaboración de planes de trabajo y descripción detallada de las actividades a realizar sin costo adicional.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS actuará como único punto de contacto para resolver incidentes, atender consultas de uso, solicitudes de servicios, actualizaciones de versiones, ventanas de mantenimiento y soportes emergentes, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS también realizará el acompañamiento en la ejecución de respaldos y en su caso ejecutará la recuperación de información. En los casos que se requiera el acompañamiento del fabricante, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS se compromete a involucrarlo. Para todo lo anterior, los canales de contacto podrán ser vía Web o correo electrónico.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que 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.



000009

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORÍA Y MEJORES PRACTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022

www.bigpracticas.com

Av. Rio Mixcoac 39, Interior 103, Insurgentes Mixcoac, Alkalita Benito Juarez, CP 02900 en CDMX Tel: 55 5254 2235



## 1.3 Parametrizaciones

Dado que se trata de un servicio dinámico con base en las necesidades operativas, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que la SCJN podrá solicitar hasta 3 servicios anuales, derivado de los cambios, incidentes, mejoras y actualizaciones de los servicios de TI que lleguen a requerirse durante la vigencia de los servicios, por mencionar algunos:

- Respecto de los nueve módulos que soportan los trece procesos, tales como: gestión de portafolios, gestión de niveles de servicio, gestión del catálogo de servicios, gestión de la disponibilidad, gestión de la capacidad, gestión de la continuidad, gestión de cambios, gestión de configuraciones, gestión de liberaciones, despliegues y entregas, gestión del conocimiento, gestión de solicitudes, peticiones y requerimientos, gestión de incidentes y gestión de problemas; cada parametrización abarcará de 1 hasta 3 procesos por evento.
- Migración o reconfiguración de la herramienta Proactivanet a una nueva infraestructura o ambiente tecnológico, derivado de algún incidente que llegara a presentarse en la infraestructura que aloja a esta o por requerimiento de la SCJN con base a su operación.
- Integración del Centro de Atención a Usuarios de la SCJN con mesas de servicio de terceros, manteniendo esta funcionalidad para proyectos futuros que por sus necesidades así lo requieran, habilitando el servicio de API REST para proyectos propios de la SCJN.
- Habilitación de un modelo de autoservicio para usuarios como opción de registro y seguimiento a requerimientos o solicitudes que se realicen de servicios de diferentes áreas, no exclusivamente para TI.
- Configuración de reportes personalizados de acuerdo con las funcionalidades de la herramienta, la SCJN realizará la solicitud al prestador de servicios y en conjunto se determinarán los requerimientos y alcance. Lo anterior, deberá ser avalado y autorizado por la SCJN.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que este servicio estará basado en un consumo bajo demanda, por lo que el pago será sobre servicios efectivamente devengados.



JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORÍA Y MEJORES PRÁCTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022



PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS proporcionará los servicios para los módulos instalados y que se encuentren operando conforme a lo solicitado, de acuerdo con las necesidades y prioridades que la SCJN establezca a solicitud expresa y por escrito del administrador del contrato.

Para cada servicio, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS establecerá un plan de trabajo detallado avalado por el fabricante que incluya como mínimo la duración total, inicio, fin, requisitos para efectuar la parametrización, las actividades a desarrollar y el tiempo de ejecución de cada una de ellas, el cual deberá ser autorizado por la SCJN. En aquellos casos, donde las condiciones para llevar a cabo la operación de los servicios sea necesario realizar una transferencia de conocimiento, ésta será proporcionada por PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS, como parte de las actividades consideradas en la parametrización que corresponda, así mismo deberá entregar el manual correspondiente a dicha transferencia al término de ésta.

Las parametrizaciones serán provistas por PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS, en los casos en que sea requerido contará con el apoyo del fabricante.

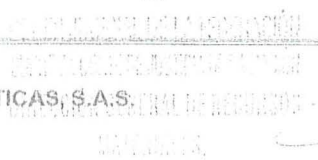
Para la solicitud de estos servicios, la SCJN a través del administrador del contrato, realizará el requerimiento vía oficio a PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS, el cual a partir de la recepción del oficio ejecutará la parametrización en los tiempos establecidos en el plan de trabajo para tal fin y entregará el reporte detallado las actividades realizadas durante el servicio.

### 1.3 Acompañamiento en la ejecución de respaldos, recuperación de información

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS acompañará en la ejecución de respaldos y ejecutará la recuperación de información con base en las mejores prácticas de la solución Proactivanet, en caso de requerirse y sin costo adicional para la SCJN; en los casos en que sea requerido contará con el apoyo del fabricante.



JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022





## 2 Entregables

### 2.1 Entregables iniciales

A fin de establecer las mejores condiciones y para asegurar los niveles de servicio en el presente Anexo Técnico, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entregará lo siguiente:

Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
Carta aval de versiones de licenciamiento	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS presentará una carta del fabricante donde avale cuál es la última versión comercial disponible al inicio del contrato.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.
Documento de aviso de nueva versión	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS presentará una carta avalada por el fabricante en donde avise a la SCJN de la existencia de una nueva versión.	En caso de que existiera una versión nueva al inicio de la vigencia del contrato, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS se compromete a hacer del conocimiento a la SCJN dentro de los 7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia de éste.
Plan de trabajo de instalación de nuevas versiones.	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS presentará un documento de plan de trabajo	Previa autorización de la instalación por parte de la SCJN, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS presentará el plan de trabajo una vez que haya sido revisado y avalado por la SCJN, dentro de los 7 días naturales posteriores a dicha validación.



Instalación de nuevas versiones.	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS presentará un documento de entrega recepción de la instalación de nuevas versiones.	5 días naturales posteriores a la conclusión de la instalación de las nuevas versiones.
Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico.	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS presentará una carta firmada por éste o su representante legal donde avale que realizarán la ejecución del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del contrato.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.
Personal propuesto para el servicio	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS presentará un documento firmado por éste o su representante legal en donde listará al personal requerido en el numeral 3. REQUISITOS TÉCNICOS Y CAPACIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.
Matriz de escalamiento para soporte emergente	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS presentará un documento firmado por éste o su representante legal en donde establezca los niveles de atención y el personal de máxima especialización de soporte asignado para cada uno.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.

g

x

g

Handwritten signature



PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS considera que los servicios no dependen uno de otro para ejecutarse, por lo que podrán llevarse a cabo paralelamente.

*PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS, entiende que en caso de que cualquiera de los plazos fenezca en día inhábil, la entrega se recorrerá al día hábil inmediato siguiente.*

## 2.2 Entregable de la operación

Descripción	Entregable	Tiempo Establecido
Reportes mensuales de operación.	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entregará un 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.

*PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS, entiende que en caso de que cualquiera de los plazos fenezca en día inhábil, la entrega se recorrerá al día hábil inmediato siguiente.*

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entregará 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 PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS y firmado por el líder de proyecto y/o líder técnico administrativo del proyecto; que contenga los incidentes y peticiones, describiendo 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.

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
 PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORÍA Y MEJORES PRACTICAS, S.A.S.  
 02 diciembre 2022



- 6. Descripción detallada de la solución aplicada.
- 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.

### 2.3 Entregables por evento

Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
Parametrización.	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entregará un plan de trabajo detallado el cual deberá ser autorizado por la SCJN.	7 días naturales posteriores a la solicitud por parte de la SCJN.
	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entregará la documentación de los resultados de la parametrización en la herramienta para cada servicio solicitado.	Dentro de los 7 días naturales siguientes al término de la parametrización de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo
	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entregará un manual correspondiente a la transferencia de conocimiento en caso de aplicar.	Al menos un día natural antes del inicio de la transferencia de conocimiento.
Instalación de nueva versión de la herramienta.	PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entregará un documento de entrega recepción de la instalación de nuevas versiones.	7 días naturales posteriores a la instalación y configuración de una nueva versión de la herramienta.

*g*

*H*

*g*

*g*

*x*

*PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS, entiende que en caso de que cualquiera de los plazos fenezca en día inhábil, la entrega se recorrerá al día hábil inmediato siguiente.*

Asimismo, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entregará la documentación generada con nombre y firma de éste o su representante legal.

### 3 Requisitos técnicos

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS presenta como parte de la propuesta una carta en papel membretado firmada por el representante legal, en donde se manifiesta que cuenta con los recursos tecnológicos y humanos necesarios para asegurar el cumplimiento del servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet y entregables en tiempo y forma.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS será responsable de todo lo solicitado en el presente anexo técnico y de los servicios asociados para la correcta operación de la herramienta.

En caso de que se requiera un ajuste en la herramienta y se determine viable por parte del fabricante, este realizará las modificaciones necesarias en la siguiente versión comercial de la aplicación, mientras tanto se contará con el acompañamiento del personal de PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS y de ser necesario del fabricante para contener la situación de manera favorable para la SCJN.

#### 3.1 Capacidad del prestador de servicios.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS designará al proyecto de la SCJN, un equipo de trabajo con personal profesional plenamente capacitado para proporcionar los servicios solicitados por la SCJN y que cubren los siguientes roles y perfiles:



JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORÍA Y MEJORES PRÁCTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022

13

000016



### Lider del proyecto / Lider técnico administrativo del proyecto.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS proporcionará como parte de la propuesta al personal certificado en la herramienta que cuenta con experiencia en al menos dos implementaciones, para lo cual entrega el currículo vitae con fotografía y firmado por el personal propuesto cumpliendo al menos lo siguiente:

- Demostrando los conocimientos y experiencia de manera detallada en puestos y servicios iguales o similares
- Copia simple de su certificado en la herramienta Proactivanet
- Conocimientos en ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
- Experiencia en coordinación de personal que participe en el proyecto

### Grupo de mantenimiento y soporte técnico.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS proporcionará al menos una persona especializada en mantenimiento y configuración de Proactivanet para lo cual entrega currículo vitae con fotografía y firmado por el personal propuesto, con al menos lo siguiente:

- Certificación en la herramienta, que abarque los módulos descritos en este documento y que demuestre el conocimiento y la experiencia requerida en servicios similares
- Copia simple de su certificado en la herramienta Proactivanet
- Experiencia en proyectos similares, donde se demuestre conocimientos en mantenimiento, configuración y soporte

### Consultor de procesos.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS proporcionará al menos una persona especializada en la ejecución de las parametrizaciones relacionadas con la revisión y ajuste de procesos, con experiencia comprobable en implementación de procesos basados en mejores prácticas de ITIL, lo cual se demuestra mediante la entrega del currículo vitae con fotografía y firmado por el personal propuesto, con al menos lo siguiente:

- Certificación ITIL Expert V3 o ITIL Managing Professional de la versión 4, para la ejecución de las parametrizaciones relacionadas con la revisión y ajuste de procesos.
- Experiencia comprobable en al menos dos implementaciones de procesos basados en mejores prácticas de ITIL
- Copia simple de su certificado

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORÍA Y MEJORES PRÁCTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS asignará personal distinto para el cumplimiento de cada uno de los perfiles antes señalados. PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que la SCJN no aceptará la asignación de una misma persona para cubrir más de un rol o perfil.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS 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.

En caso de actualización del personal propuesto, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS notificará vía oficio al administrador del contrato por parte de la SCJN con al menos 10 días naturales de anticipación.

### Actuaciones y Certificaciones de Proactivanet

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.



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



JOSE GUILLERMO IRIGROYEN GUERRERO  
PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022



- 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 es importante señalar que el software ITSM tiene gran usabilidad.

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
Esqui Microsistem	Proactivanet	Availability Management, Capacity Management, Change Management, Incident Management, IT Service Continuity Management, Knowledge Management, Problem Management, Release & Deployment Management, Request Fulfillment, Service Asset & Configuration Management, Service Catalogue Management, Service Level Management, Service Portfolio Management



*[Handwritten signatures and initials]*

**JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO**  
**PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORÍA Y MEJORES PRÁCTICAS, S.A.S.**  
 02 diciembre 2022



BIG@Praxis

#### 4 Lugar de ejecución de los trabajos y/o entrega de los bienes adquiridos

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS, ejecutará y/o entregará los bienes adquiridos en las oficinas de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de la SCJN:

Nombre Inmueble	Horario	Domicilio
Edificio Alverno, 16 de Septiembre	lunes a viernes de 08:00 a 19:00	16 de Septiembre No. 38, Centro, Cuauhtémoc, CDMX. 06010, Piso 4

#### 5 Niveles de Servicio

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que los niveles de servicio estarán relacionados al servicio en términos de solución a incidentes, soporte emergente, atención de requerimientos, ajustes a la herramienta, ventanas de mantenimiento, actualización de versiones 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 representan un compromiso de cumplimiento que establece PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS con la SCJN.

Para los requerimientos de nivel de servicio se definen las siguientes métricas:

- a) Atención a incidentes. – Incidentes que causen una reducción en la calidad del servicio en mención.
- b) Soporte emergente. - Aquellos que causen la afectación total del servicio impactando en toda la DGTI.



- c) Atención de requerimientos. - Solicitudes generadas por parte del administrador del contrato o personal autorizado de la SCJN, mismos que estarán relacionados con el servicio proporcionado.
- d) Ventanas de mantenimiento y actualización de versiones. - Cambios o configuraciones a la herramienta, requeridas y previamente acordadas con la SCJN.
- e) Entrega de reportes del servicio. - Documento de reporte mensual de incidentes y solicitudes de servicio.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que las actividades anteriores se mencionan de manera enunciativa, más no limitativa.

El contacto para la solicitud de soporte y mantenimiento debe ser accesible mediante los canales autorizados (vía Web y/o correo electrónico), sin costo para la SCJN.

### 5.1 Horario de servicio

La solución de incidentes, requerimientos, consultas técnicas y ajustes a la herramienta serán atendidas directamente por parte PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS prestador de servicios de la solución, en idioma español, de lunes a viernes en horario de 08:00 a 19:00 horas.

En caso de situaciones de soporte emergente el tiempo de respuesta de PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS no excederá de 10 minutos a partir de la solicitud por parte del personal autorizado de la SCJN, en caso de que la falla se presente o continúe más allá del horario de servicio, el apoyo por parte de PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS con acompañamiento del fabricante se brindará de manera continua hasta su solución. El contacto para la solicitud de soporte emergente será accesible vía Web, correo electrónico y/o mediante contacto directo con el líder técnico de PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que la actualización de versiones, el mantenimiento y soporte técnico, se realizará de manera remota para agilizar su resolución, pero con disponibilidad para soporte en sitio, el horario de atención en el ambiente de producción será siempre fuera del horario de servicio de la SCJN en un rango de 19:00 a 07:30 hrs. del siguiente día si fuera necesario.

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORÍA Y MEJORES PRÁCTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022

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

Av Río Mixcoac 39, Interior 103 Insurgentes Mixcoac, Alcaldía Benito Juárez CP 02920 en CDMX Tel 55 5754 2235

18

02 DIC 2022



DIGO

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS confirma que el soporte y mantenimiento incluidos en la propuesta económica cubren el mantenimiento a la herramienta, refiriéndose a los 9 módulos del software Proactivanet, para la gestión de los servicios de las TI.

## 5.2 Registro de reportes en la mesa de servicios del prestador de servicios

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que 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 servicios 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.
10. Estado del reporte.

El tiempo de reacción se define como el tiempo que tiene PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS una vez recibido el correo electrónico 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.

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORIA Y MEJORES PRÁCTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022

19  
2022



BIG@Practix4Business

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS que los niveles de servicio solicitados estarán basados 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 presencial o remota a soporte emergente	Tiempo de reacción máximo de 10 minutos a partir de la notificación del evento
	Tiempo de solución temporal máximo de 2 horas hábiles a partir del registro del reporte.
	Tiempo de solución definitiva máximo de 24 horas naturales 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 12 horas hábiles a partir del registro del reporte.
Atención a solicitudes de ajustes de la herramienta	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación.
	Tiempo de determinación máximo de 15 días hábiles a partir del registro del reporte.
	En caso de determinarse como viable, el tiempo de solución se determinará con base en la planificación de la siguiente versión comercial de la aplicación y las necesidades operativas de la SCJN.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que en los casos en que, durante la atención del ticket, el prestador de servicios dependa de algunas variables o respuestas por parte de la SCJN, los tiempos de espera serán atribuibles a la propia SCJN y no serán contemplados en los tiempos de atención para el nivel de servicio.

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS entiende que en los tiempos de atención comenzarán a contar en el momento de la notificación al prestador de servicios mediante el registro del incidente/petición por medio de los canales autorizados.

En caso de soporte emergente, PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS se compromete a prestar la atención en horario continuo hasta la solución del problema.

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO  
PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORÍA Y MEJORES PRÁCTICAS, S.A.S.  
02 diciembre 2022

www.bigpractix.com

Av. Río Marroaño 30, Internet 304, Insurgentes Bloquean, Akadidá, Benito Juárez, C.P. 06000, México, D.F. Tel: 55 52 54 22 00

20

Handwritten signatures and initials



SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN  
Dirección General de Recursos Materiales ANEXOS  
LPN/SCJN/DGRM/008/2022  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y  
SOPORTE TÉCNICO DE PROACTIVANET

**Anexo 3  
PROPUESTA ECONÓMICA**

FECHA DE LA PROPUESTA ECONÓMICA: 2 de diciembre de 2022

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PARTICIPANTE: PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS

Partida	Subpartida	Descripción	Unidad de medida	Cantidad (A)	Precio unitario (B)	Subtotal C=(AxB)	I.V.A. D=(C*16%)	Total E= C+D
1	1.1	Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico de la herramienta denominada Proactivanet.	Servicio mensual	12	\$360,155.07	\$4,321,860.84	\$691,497.73	\$5,013,358.57
	1.2	Parametrización Hasta 3 servicios Anuales.	Servicio por evento	3	\$207,200.00	\$621,600.00	\$99,456.00	\$721,056.00
						<b>\$4,943,460.84</b>	<b>\$790,953.73</b>	<b>\$5,734,414.57</b>

Importe total global en letra: CINCO MILLONES, SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL, CUATROCIENTOS CATORCE PESOS CON CINCUENTA Y SIETE CENTAVOS.

Los precios unitarios ofertados se encuentran en moneda nacional.

a) Periodo de prestación de los servicios: Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023.

b) Lugar de ejecución de los trabajos y/o entrega de los servicios: En las oficinas de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, ubicadas en calle 16 de Septiembre número 38, piso 4, colonia Centro, código postal 06000, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, en un horario de 8:00 a 19:00 hrs.

c) Plazo y forma de pago: El pago será a mes vencido, a los 15 días hábiles siguientes de la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) generado por Internet y autorizado, acompañado del documento que acredite la recepción de los servicios efectivamente devengados y recibidos a entera satisfacción de ese Alto Tribunal.

**PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORÍA Y MEJORES PRÁCTICAS, S.A.S.**

*www.biggpRACTICES.com*

Av. H-o México 39, Interior 103, Insurgentes México, Alcaldía Benito Juárez, CP 03020 en CDMX Tel. 55 5254 2225





BIG@Prácticas

d) Para el caso del rubro de parametrización, el servicio estará basado en un consumo bajo demanda por lo que el pago será sobre servicios efectivamente devengados de acuerdo con el mes calendario en que se solicitó el servicio.

En términos de los Artículos 159 y 177 del Acuerdo General de Administración XIV/2019, en ningún caso procederán pagos por concepto de servicios no recibidos a entera satisfacción. Los pagos se encuentran sujetos a la disponibilidad presupuestaria conforme al artículo 39 del Acuerdo General de Administración XIV/2019 y 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria..

Mediante transferencia bancaria, conforme a los siguientes datos proporcionados:

Nombre: PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS  
Banco: SANTANDER  
Cuenta: 65-50735171-4  
Clabe: 014180655073517140

e) Vigencia de la propuesta: La presente propuesta permanecerá vigente durante 70 días hábiles a partir de la fecha de entrega..

f) Nombre y firma del licitante o su representante legal.

g) Los precios de la presente propuesta económica se mantendrán firmes hasta el cumplimiento total del contrato.


h) Los impuestos y derechos que se causen con motivo de la contratación serán pagados por el adjudicatario, salvo los que por disposición legal deba cubrir la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

No se pagará ningún costo adicional por cualquier concepto de traslado, fletes o análogos; por lo que los costos por dichos conceptos serán a cargo de PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS.

**Razón Social:** PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS

**R.F.C.:** PTS190301S2A

**Domicilio:** AVENIDA RÍO MIXCOAC 39 INTERIOR 103, COLONIA INSURGENTES MIXCOAC, CP. 03920 ALCALDÍA BENITO JUÁREZ CDMX.

**Nombre y firma del participante o su representante o apoderado legal:** JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO 

ATENTAMENTE

PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORIA Y MEJORES PRACTICAS SAS

JOSE GUILLERMO IRIGOYEN GUERRERO



000005

PRACTIXBUSINESS TI SERVICIOS CONSULTORÍA Y MEJORES PRÁCTICAS, S.A.S.

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

Av. Río Mixcoac 39, Interior 103, Insurgentes Mixcoac, Alcaldía Benito Juárez, CP 03920 en CDMX Tel: 55 5254 2235

## 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.

## 2. Objetivo específico

Llevar a cabo la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet, que incluya las versiones de licenciamiento actuales sobre la herramienta de gestión de servicios tecnológicos con la finalidad de dar continuidad a la misma.

## 3. Alcance del servicio

Brindar el "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet", proporcionando de forma integral el soporte técnico y mantenimiento, las parametrizaciones y el acompañamiento en la ejecución de respaldos y recuperación de información, que aseguren la continuidad de la operación de la herramienta, con la finalidad de mejorar la atención y operación de los servicios del área de TI para los usuarios de la SCJN, que son proporcionados a través del Centro de Atención a Usuarios como punto único de contacto, y contar con las facilidades y funcionalidades de la herramienta Proactivanet.

## 4. Descripción del servicio

La SCJN actualmente cuenta con licenciamiento perpetuo de la herramienta Proactivanet que de forma integral provee las facilidades y funcionalidades para la marcha y operación de la herramienta de gestión de servicios de TI. Dicho licenciamiento fue adquirido en años anteriores y en el 2022 se dio continuidad al "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet", se ejecutaron parametrizaciones como parte de la mejora continua de los procesos los cuales fueron identificados conforme a las necesidades de la DGTI y con base en las mejores prácticas. Se llevó a cabo el proceso de renovación, en donde se consideró como parte importante de los servicios integrales, la realización de respaldos de la aplicación en conjunto con el proveedor, con el objetivo de mantener la operación actualizada y basado en las necesidades de la SCJN; se requiere dar continuidad a la actualización de versiones, a los servicios de mantenimiento y soporte técnico y apoyo en la mejora continua, para lo cual se debe contemplar la actualización a las últimas versiones de acuerdo al esquema de la versión actual del licenciamiento de la herramienta Proactivanet como se detalla a continuación:

Cantidad	Descripción
3 técnicos nominales + 75 técnicos concurrentes	Acceso a los módulos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de incidencias, Gestión de requerimientos, Gestión de niveles de servicio, Gestión de conocimiento, proveedores</li> <li>Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Entregas,</li> <li>Gestión de portafolio de servicio, Gestión de Catálogo de servicio,</li> <li>Gestión de Continuidad.</li> </ul>
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.
7,600 licencias	Acceso a los módulos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Discovery &amp; Gestión de Activos y proveedores (Incluye inventario de PC's, Servidores y Dispositivos móviles),</li> <li>Gestión de Configuración,</li> <li>Gestión de Capacidad y Gestión de Disponibilidad.</li> </ul>
1	Entorno de calidad con 1 licencia de control remoto.
20	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 garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación de la herramienta de forma segura, tanto para el ambiente de producción como para el ambiente de calidad.

La SCJN requiere llevar a cabo la contratación del "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet", considerando como parte integral del servicio, la actualización de licenciamiento de las diferentes versiones de la herramienta que sean liberadas por el fabricante durante la vigencia de los servicios, la ejecución del mantenimiento, soporte técnico y la ejecución de cada parametrización por parte del prestador de servicios, así como, el acompañamiento en la ejecución de respaldos de información y la asesoría en la operación de los procesos en caso de que así lo requiera la SCJN. A continuación, se describe de forma detallada los servicios que deberán ser considerados por el prestador de servicios que resulte adjudicado:

ArroweurtYon+XRhfcXkGhvioJM3IG/LukgZFcBuLbYQ=



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

El servicio de soporte técnico debe ser provisto y ejecutado directamente por parte del prestador de servicios y si fuera necesario con acompañamiento del fabricante de Proactivanet, en idioma español y en un horario de atención de 08:00 a 19:00 horas, compatible con el horario del Centro de Atención a Usuarios de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI); el horario de ejecución se establecerá de acuerdo con las necesidades operativas de la DGTI y dentro de los niveles de servicio.

En caso de que la resolución de una solicitud requiera un ajuste de la herramienta, el prestador de servicios y la SCJN en conjunto, evaluarán la posibilidad para que, en caso de así determinarlo, estas sean liberadas en la siguiente versión comercial de la aplicación, el prestador de servicios será quien solicitará a su vez al fabricante de la herramienta Proactivanet realizar las modificaciones aprobadas. Mientras tanto se contará con el acompañamiento del personal del prestador de servicios y del fabricante para contener la situación, el cual propondrá alguna solución viable dentro de las facilidades y funcionalidades de la herramienta, apegado a los requerimientos de la SCJN. La respuesta por parte del prestador de servicios no deberá exceder de 10 días naturales posteriores a la solicitud realizada por parte de la SCJN. El prestador de servicios presentará para aprobación de la SCJN la alternativa de solución, la cual una vez aprobada no deberá exceder de 20 días naturales para su aplicación.

Solo en caso de situaciones de soporte emergente el tiempo de respuesta no deberá de exceder de 10 minutos a partir de la solicitud por parte del personal autorizado de la SCJN, en caso de que la falla se presente o continúe más allá del horario de servicio, el apoyo por parte del prestador de servicios con acompañamiento del fabricante se brindará de manera continua hasta su solución. Para estos casos se requerirá estrictamente la atención de personal de máxima especialización de soporte, para lo cual el prestador de servicios deberá presentar en su propuesta técnica una matriz de escalamiento en donde establezca los niveles de atención y el personal asignado para cada uno.

Las ventanas de mantenimiento y la actualización de versiones serán ejecutadas por el personal del prestador de servicios dentro del horario establecido para tal fin, serán programadas para dar inicio entre las 19:00 a las 23:59 horas y ejecutadas por el prestador de servicios dentro del horario de las 19:00 a las 07:30 horas como máximo, atendándose de manera continua hasta su culminación de acuerdo con las necesidades de la SCJN; así mismo para el acompañamiento en la ejecución de respaldos y recuperación de información; todo lo anterior previamente acordado



con el prestador de servicios y autorizado por la SCJN. Dado que el prestador de servicios participará en la ejecución, deberá sujetarse a la firma de los documentos internos que la SCJN disponga para la documentación de dichas actividades, así como apoyar en la elaboración de planes de trabajo y descripción detallada de las actividades a realizar sin costo adicional.

El prestador de servicios actuará como único punto de contacto para resolver incidentes, atender consultas de uso, solicitudes de servicios, actualizaciones de versiones, ventanas de mantenimiento y soportes emergentes, el prestador de servicios también realizará el acompañamiento en la ejecución de respaldos y en su caso ejecutará la recuperación de información. En los casos que se requiera el acompañamiento del fabricante, el prestador de servicios deberá involucrarlo. Para todo lo anterior, los canales de contacto podrán ser vía Web o correo electrónico.

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.

#### 4.2 Parametrizaciones

Dado que se trata de un servicio dinámico con base en las necesidades operativas, la SCJN podrá solicitar hasta 3 servicios anuales, derivado de los cambios, incidentes, mejoras y actualizaciones de los servicios de TI que lleguen a requerirse durante la vigencia de los servicios, por mencionar algunos:

- Respecto de los nueve módulos que soportan los trece procesos, tales como: gestión de portafolios, gestión de niveles de servicio, gestión del catálogo de servicios, gestión de la disponibilidad, gestión de la capacidad, gestión de la continuidad, gestión de cambios, gestión de configuraciones, gestión de liberaciones, despliegues y entregas, gestión del conocimiento, gestión de solicitudes, peticiones y requerimientos, gestión de incidentes y gestión de problemas; cada parametrización abarcará de 1 hasta 3 procesos por evento.
- Migración o reconfiguración de la herramienta Proactivanet a una nueva infraestructura o ambiente tecnológico, derivado de algún incidente que llegara a presentarse en la infraestructura que aloja a esta o por requerimiento de la SCJN con base a su operación.
- Integración del Centro de Atención a Usuarios de la SCJN con mesas de servicio de terceros, manteniendo esta funcionalidad para proyectos futuros que por



sus necesidades así lo requieran, habilitando el servicio de API REST para proyectos propios de la SCJN.

- Habilitación de un modelo de autoservicio para usuarios como opción de registro y seguimiento a requerimientos o solicitudes que se realicen de servicios de diferentes áreas, no exclusivamente para TI.
- Configuración de reportes personalizados de acuerdo con las funcionalidades de la herramienta, la SCJN realizará la solicitud al proveedor de servicios y en conjunto se determinarán los requerimientos y alcance. Lo anterior, deberá ser avalado y autorizado por la SCJN.

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, de acuerdo con las necesidades y prioridades que la SCJN establezca a solicitud expresa y por escrito del administrador del contrato.

Para cada servicio, deberá establecerse un plan de trabajo detallado por parte del prestador de servicios avalado por el fabricante que incluya como mínimo la duración total, inicio, fin, requisitos para efectuar la parametrización, las actividades a desarrollar y el tiempo de ejecución de cada una de ellas, el cual deberá ser autorizado por la SCJN. En aquellos casos, donde las condiciones para llevar a cabo la operación de los servicios sea necesario realizar una transferencia de conocimiento, ésta deberá ser proporcionada por el prestador de servicios, como parte de las actividades consideradas en la parametrización que corresponda, así mismo deberá entregar el manual correspondiente a dicha transferencia al término de ésta.

Las parametrizaciones deberán ser provistas por el prestador de servicios, en los casos en que sea requerido podrá contar con el apoyo del fabricante.

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 establecidos en el plan de trabajo para tal fin y deberá entregar el reporte detallado de las actividades realizadas durante el servicio.

### 4.3 Acompañamiento en la ejecución de respaldos, recuperación de información

El prestador de servicios deberá proporcionar el acompañamiento en la ejecución de respaldos y ejecutar la recuperación de información con base en las mejores prácticas de la solución Proactivanet en caso de requerirse y sin costo adicional para la SCJN; en los casos en que sea requerido podrá contar con el apoyo del fabricante.

## 5. Entregables

### 5.1 Entregables iniciales

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

Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
Carta aval de versiones de licenciamiento	El prestador de servicios deberá presentar una carta del fabricante donde avale cuál es la última versión comercial disponible al inicio del contrato.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.
Documento de aviso de nueva versión	El prestador de servicios deberá presentar una carta avalada por el fabricante en donde avise a la SCJN de la existencia de una nueva versión.	En caso de que existiera una versión nueva al inicio de la vigencia del contrato, el prestador del servicio debe hacer del conocimiento a la SCJN dentro de los 7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia de este.
Plan de trabajo de instalación de nuevas versiones.	El prestador de servicios deberá presentar un documento de plan de trabajo	Previa autorización de la instalación por parte de la SCJN, el prestador de servicios deberá presentarlo una vez que haya sido revisado y avalado por la SCJN, dentro de los 7 días naturales posteriores.

Dirección General de Tecnologías de la Información  
**AT - "Servicio de mantenimiento y soporte  
técnico de Proactivanet"**

Anexo Técnico

Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
Instalación de nuevas versiones.	El prestador de servicios deberá presentar un documento de entrega recepción de la instalación de nuevas versiones.	5 días naturales posteriores a la conclusión de la instalación de las nuevas versiones.
Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico.	El prestador de servicios deberá presentar una carta firmada por el representante legal donde avale que realizarán la ejecución del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del contrato.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.
Personal propuesto para el servicio	El prestador de servicios deberá presentar un documento firmado por el representante legal en donde liste al personal requerido en el numeral 4. REQUISITOS TÉCNICOS Y CAPACIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.
Matriz de escalamiento para soporte emergente	El prestador de servicios deberá presentar un documento firmado por el representante legal en donde establezca los niveles de atención y el personal de máxima especialización de soporte asignado para cada uno.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.

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.***



## 5.2 Entregable de la operación

Descripción	Entregable	Tiempo Establecido
Reportes mensuales de operación.	El prestador de servicios deberá entregar un 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 líder de proyecto y/o líder técnico administrativo del proyecto; que contenga los incidentes y peticiones, describiendo 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 detallada de la solución aplicada.
  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.

### 5.3 Entregables por evento

Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
Parametrización.	El prestador de servicios deberá entregar un plan de trabajo detallado el cual deberá ser autorizado por la SCJN.	7 días naturales posteriores a la solicitud por parte de la SCJN.
	El prestador de servicios deberá entregar la documentación de los resultados de la parametrización en la herramienta para cada servicio solicitado.	Dentro de los 7 días naturales siguientes al término de la parametrización de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo.
	El prestador de servicios deberá entregar un manual correspondiente a la transferencia de conocimiento en caso de aplicar.	Al menos un día natural antes del inicio de la transferencia de conocimiento.
Instalación de nueva versión de la herramienta.	El prestador de servicios deberá entregar un documento de entrega recepción de la instalación de nuevas versiones.	7 días naturales posteriores a la instalación y configuración de una nueva versión de la herramienta.

***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 documentación generada con nombre y firma de su representante legal.

### 6. Requisitos técnicos

El prestador de servicios deberá presentar en su propuesta una carta en papel membretado y firmado por su representante legal, en donde manifieste que cuenta con los recursos tecnológicos y humanos necesarios para asegurar el cumplimiento del servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet y entregables en tiempo y forma.

El prestador de servicios deberá ser responsable de todo lo solicitado en el presente anexo técnico y de los servicios asociados para la correcta operación de la herramienta.

En caso de que se requiera un ajuste en la herramienta y se determine viable por parte del fabricante, este realizará las modificaciones necesarias en la siguiente versión comercial de la aplicación, mientras tanto se contará con el acompañamiento del personal del prestador de servicios y de ser necesario del fabricante para contener la situación de manera favorable para la SCJN.

### **6.1 Capacidad del prestador de servicios.**

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:

#### **Líder del proyecto / Líder técnico administrativo del proyecto.**

Personal certificado en la herramienta y que tenga experiencia en al menos dos implementaciones, lo cual debe demostrar mediante la entrega del currículum vitae con fotografía y firmado por el personal propuesto, con al menos lo siguiente:

- Debe demostrar los conocimientos y experiencia de manera detallada en puestos y servicios iguales o similares
- Copia simple de su certificado en la herramienta Proactivanet
- Conocimientos en ITIL
- Experiencia en coordinación de personal que participe en el proyecto

#### **Grupo de mantenimiento y soporte técnico.**

Al menos una persona especializada en mantenimiento y configuración de Proactivanet lo cual debe demostrar mediante la entrega del currículum vitae con fotografía y firmado por el personal propuesto, con al menos lo siguiente:

- Certificación en la herramienta, que abarque los módulos descritos en este documento y que demuestre el conocimiento y la experiencia requerida en servicios similares
- Copia simple de su certificado en la herramienta Proactivanet
- Experiencia en proyectos similares, donde se demuestre conocimientos en mantenimiento, configuración y soporte

#### **Consultor de procesos.**

Al menos una persona especializada en la ejecución de las parametrizaciones relacionadas con la revisión y ajuste de procesos, con experiencia comprobable en implementación de procesos basados en mejores prácticas de ITIL, lo cual debe

demostrar mediante la entrega del currículum vitae con fotografía y firmado por el personal propuesto, con al menos lo siguiente:

- Certificación ITIL Expert V3 o ITIL Managing Professional de la versión 4, para la ejecución de las parametrizaciones relacionadas con la revisión y ajuste de procesos.
- Experiencia comprobable en al menos dos implementaciones de procesos basados en mejores prácticas de ITIL
- Copia simple de su certificado

Se deberá asignar personal distinto para el cumplimiento de cada uno de los perfiles antes señalados. No se aceptará la asignación de una misma persona para cubrir más de un rol o perfil.

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.

En caso de actualización del personal propuesto, el prestador de servicios debe notificar vía oficio al administrador del contrato por parte de la SCJN con al menos 10 días naturales de anticipación.

## 7.- Lugar de ejecución de los trabajos y/o entrega de los bienes adquiridos

Nombre Inmueble	Horario	Domicilio
<i>Edificio Alterno, 16 de Septiembre</i>	<i>lunes a viernes de 08:00 a 19:00</i>	<i>16 de Septiembre No. 38, Centro, Cuauhtémoc, CDMX. 06010, Piso 4</i>

## 8.- Niveles de Servicio

Los niveles de servicio estarán relacionados al servicio en términos de solución a incidentes, soporte emergente, atención de requerimientos, ajustes a la herramienta, ventanas de mantenimiento, actualización de versiones 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 representan un compromiso de cumplimiento que establece el prestador de servicios con la SCJN.

Para los requerimientos de nivel de servicio se definen las siguientes métricas:

- a) Atención a incidentes. - Incidentes que causen una reducción en la calidad del servicio en mención.
- b) Soporte emergente. - Aquellos que causen la afectación total del servicio impactando en toda la DGTL.
- c) Atención de requerimientos. - Solicitudes generadas por parte del administrador del contrato o personal autorizado de la SCJN, mismos que estarán relacionados con el servicio proporcionado.
- d) Ventanas de mantenimiento y actualización de versiones. - Cambios o configuraciones a la herramienta, requeridas y previamente acordadas con la SCJN.
- e) Entrega de reportes del servicio. - Documento de reporte mensual de incidentes y solicitudes de servicio.

Las actividades anteriores se mencionan de manera enunciativa, más no limitativa.

El contacto para la solicitud de soporte y mantenimiento debe ser accesible mediante los canales autorizados (vía Web y/o correo electrónico), sin costo para la SCJN.

### **8.1 Horario de servicio**

La solución de incidentes, requerimientos, consultas técnicas y ajustes a la herramienta deberán ser atendidas directamente por parte del prestador de servicios de la solución, en idioma español, de lunes a viernes en horario de 08:00 a 19:00 horas.

En caso de situaciones de soporte emergente el tiempo de respuesta no deberá de exceder de 10 minutos a partir de la solicitud por parte del personal autorizado de la SCJN, en caso de que la falla se presente o continúe más allá del horario de servicio, el apoyo por parte del prestador de servicios con acompañamiento del fabricante se brindará de manera continua hasta su solución. El contacto para la solicitud de soporte emergente debe ser accesible vía Web, correo electrónico y/o mediante contacto directo con el líder técnico.

La actualización de versiones, el mantenimiento y soporte técnico, deberá realizarse de manera remota para agilizar su resolución, pero con disponibilidad para soporte en sitio, el horario de atención en el ambiente de producción será siempre fuera del horario de servicio de la SCJN en un rango de 19:00 a 07:30 hrs. del siguiente día si fuera necesario.

rwewurtYon+XRhfCcxkGhviJm3IG/LukgZFcBuLbYQ=

9

11

El soporte y mantenimiento incluidos 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.

## 8.2 Registro de reportes en la mesa de servicios del prestador 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 servicios 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.
10. Estado del reporte.

El tiempo de reacción se define como el tiempo que tiene el prestador de servicios una vez recibido el correo electrónico 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 presencial o remota a soporte emergente	Tiempo de reacción máximo de 10 minutos a partir de la notificación del evento
	Tiempo de solución temporal máximo de 2 horas hábiles a partir del registro del reporte.

Dirección General de Tecnologías de la Información  
**AT - "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet"**

Anexo Técnico

Concepto / Servicio	Tiempo establecido
	Tiempo de solución definitiva máximo de 24 horas naturales 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 12 horas hábiles a partir del registro del reporte.
Atención a solicitudes de ajustes de la herramienta	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación.
	Tiempo de determinación máximo de 15 días hábiles a partir del registro del reporte.
	En caso de determinarse como viable, el tiempo de solución se determinará con base en la planificación de la siguiente versión comercial de la aplicación y las necesidades operativas de la SCJN.


En los casos en que, durante la atención del ticket, el prestador de servicios dependa de algunas variables o respuestas por parte de la SCJN, los tiempos de espera serán atribuibles a la propia SCJN y no serán contemplados en los tiempos de atención para el nivel de servicio.

Los tiempos de atención comenzarán a contar en el momento de la notificación al prestador de servicios mediante el registro del incidente/petición por medio de los canales autorizados.

En caso de soporte emergente, el prestador de servicios se compromete a prestar la atención en horario continuo hasta la solución del problema.

rmweurYon+XRhfCcxkGhvlOJM3IG/LukgZFcBuLbYQ=

**Firmas**

	Nombre y Cargo	Firma	Rúbrica
Aprobó:	<b>Ing. Francisco Javier Rojas Romero</b> Subdirector General de Servicios Tecnológicos		
Revisó:	<b>Ing. Gerardo Garrido Aguilar</b> Director de Calidad en el Servicio		
Elaboró	<b>Lic. María del Rosario León Chávez</b> Subdirectora de Gestión de Procesos		

El presente documento se firma digitalmente de conformidad a lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo General de Administración III/2020, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, del 17 de septiembre de 2020, por el que se regula el trámite electrónico y uso de la firma electrónica certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL) para actuaciones administrativas.

