



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



Unidad de Administración y Finanzas
Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Dirección Coordinadora de Innovación y Desarrollo Tecnológica
Director de Desarrollo Tecnológico

Oficio número 5.4.2.1-73/2022

Ciudad de México a 14 de noviembre de 2022

**Asunto: Notificación de hallazgos en
el servicio de octubre**

C. Carlos Rafael Aguilar Chavez
Representante Común del Consorcio
Tecnología Aplicada a Negocios, S.A. de C.V.
Main Core, S.A. de C.V.
Avanitare Consultores, S.A. de C.V.
Kernel Servicios en Informática, S.A. de C.V.
Presente

Me refiero al oficio SICT/2022/043 de fecha 9 de noviembre del año curso y de acuerdo con el servicio y al análisis de los entregables proporcionados, correspondientes al período del 1 al 31 de octubre de 2022, derivados del **contrato 713-UTIC-LPN-001-22 del "Servicio de soporte técnico a la operación y mantenimiento a las aplicaciones informáticas registradas en el inventario de la UTIC, así como servicios especializados"**, en el cual se detectaron algunos hallazgos de los cuales anexo al documento.

Motivo por lo cual solicito que sean revisadas y solventadas todas las observaciones del anexo al presente y se me notifique las correcciones a las que hubo lugar, con la finalidad de ser validadas, asimismo, una vez entregada la carpeta corregida se proceda a la expedición de la factura al mes en cuestión.

Sin más por el momento aprovecho la ocasión para externarle un saludo cordial.

Atentamente
El Director

Mtro. José Antonio Rulfo Zaragoza

Elaboró: Mtra. Ana Liz Guevara Torres
Revisó: Mtro. José Antonio Rulfo Zaragoza

c.c.p. Ing. Mario Cesar Herrera González, Director Coordinador de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

	COMUNICACIONES SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS		
14 NOV. 2022		
Hora: <u>11:05</u>		
Recibió: _____		

El licitante adjudicado deberá entregar al administrador del contrato de la UTIC la relación de entregables generados en el período correspondiente:

Entregable

61 17 oct. Presenta al Especialista Cosmic y Perito

El licitante adjudicado deberá de iniciar la implementación de Cosmic

Fecha de entrega real

Fecha de presentación en los entregables documentales del servicio a fines 1a 09/11/2022

40 14 sep. término de la transferencia metodología ágil (scrum)

El licitante adjudicado deberá de para esta fecha, haber realizado la transferencia de conocimiento de la metodología SCRUM para los PQ, como lo indica el apartado 4.3.5 "Evaluación de Mantenimientos" del anexo técnico.

Apéndice E Entregables del servicio

2. Entregables mensuales durante la vigencia del servicio

Entregable de la Administración del Servicio	Periodo de Entrega
Minutos semanales de trabajo	Cinco días hábiles posteriores al mes vencido
Reporte de solicitudes de garantía en el periodo, donde se indique la descripción del problema, la descripción de la solución, tiempo de atención y de solución	Cinco días hábiles posteriores al mes vencido
El licitante adjudicado una vez recibida la solicitud de garantías, deberá de entregar un calendario de atención en un plazo no mayor a 5 días hábiles.	
El licitante adjudicado deberá de atender las garantías solicitadas en tiempo y forma de acuerdo con el calendario de atención entregado.	
Relación de los recursos que prestaron el servicio y hayan causado alta y baja en el periodo.	Cinco días hábiles posteriores al mes vencido

Cumple	No cumple	Observaciones	Deductivas	Aplica
Cumple		Hay que dar continuidad a los acuerdos en las minutas.		
	No Cumple	No presento el reporte		
N/A				
N/A				
	No Cumple	No han presentado las baja, la información la están poniendo en riesgo, se identifican 5 casos		

3. Entregables mensuales del Servicio Soporte a la operación de las aplicaciones

Entregables del Servicio Soporte a la Operación de las Aplicaciones.	Periodo de Entrega
Relación de registro, resolución y cierre de incidente, En GLPI.	Cinco días hábiles posteriores al mes vencido
Anular la situación reportada en el ticket.	3.1.7 Mesa de servicio
Proponer solución al ticket.	
Ejecutar atención del ticket.	
Reporte estadístico de la atención de incidentes que muestre el desempeño en el periodo de los niveles de servicio.	Cinco días hábiles posteriores al mes vencido
Identificación de los incidentes recurrentes y su causa. Registro en GLPI	Cinco días hábiles posteriores al mes vencido
Relación de los incidentes escalados al servicio de mantenimiento (hotfix) autorizados por la UTIC. Deberá utilizar Jira.	
En caso de que un incidente (ticket) se observe que corresponde a un error en el sistema (bug) y que su atención requiere la modificación del código del sistema o de la estructura en una base de datos, se clasificará como hotfix, que corresponda a un Servicio de Mantenimiento con una duración menor a 40 hrs.	Cinco días hábiles posteriores al mes vencido
Realizar actividad conciliatoria	
De forma mensual sesionará la CMS (Coordinación de Mesa de Servicio), los administradores de contrato, de servicios y Líderes de UTIC con la capa de gestión del Licitante adjudicado, para exponer a las discuti y acordar entre ambas partes, formando la "Minuta de Operación", donde se definirán los ajustes que deberán observarse en el servicio	Pag 6 Servicio Soporte a la Operación de las Aplicaciones

Nota: Para la atención de Tickets en caso de que exista algún factor externo al proceso definido en el presente Anexo Técnico, se considerará pausar el tiempo de atención previa autorización del administrador del Servicio de la UTIC.

Cumple	No cumple	Observaciones	Deductivas	Aplica
	No Cumple	El reporte no trae periodo de atención, no identifica meses anteriores y mes actual, totales		
	No Cumple			
	No Cumple			
Cumple				
	No Cumple	El reporte no trae periodo de atención, no identifica meses anteriores y mes actual, totales	Si	0,00%
	No Cumple	No tiene una redacción clara y no trae por lo menos los 5 recurrentes		
	No Cumple	Falta una columna en donde indique el status y la fecha desde cuando paso a ser hotfix		
Cumple		No se presento minuta		

4. Entregables mensuales del Servicio de Mantenimiento a las aplicaciones.

Entregables del Servicio Mantenimiento.	Periodo de Entrega
---	--------------------

Cumple	No cumple	Observaciones
--------	-----------	---------------

Check List Ocurene

Relación de servicios de mantenimiento realizados al finalizar el periodo.	Cinco días hábiles posteriores al mes vencido
Estimación de Esfuerzo de cada servicio de mantenimiento. Deberá quedar registrada en las herramientas que la UTIC determine para tal caso.	Se registrará antes de iniciar la actividad y se entregará cinco días hábiles posteriores al mes vencido
Evidencia de pruebas acordadas con el administrador del contrato y / o líder del servicio de la UTIC. Deberá quedar registrada en las herramientas que la UTIC determine para tal caso.	Se registran al cierre del mantenimiento y se entregarán cinco días hábiles posteriores al mes vencido
Acta de aceptación del servicio. Deberá quedar registrada en las herramientas que la UTIC determine para tal caso.	Se registran al cierre del mantenimiento y se entregarán cinco días hábiles posteriores al mes vencido
La validación del servicio al mantenimiento solicitado se dará por parte del PO del área responsable y por el líder de servicio de la UTIC, dentro de la herramienta informática establecida por la UTIC para tal fin.	

No cumple	observaciones por correo al VUN DGAF SPRINT 1 DLV-2, MINUTA Y alij 12 DGAF SPRINT 1-DVIAF-1, corregir nombre, minutos y ADP F2 DGAF SPRINT 1 DGAF SIAF corregir minutos, ADP F2, falta correo de aceptación. Timbrado de nómina falta la documentación y complementar la información con fecha de cierre. Revisar si space: Faltó. Sacar sprint 1 DGPOP Ingresos. Falta foto del PO de medicina OACI Sprint 0
Cumple	Falta revisar la información en Jira
Cumple	Falta revisar la información en Jira
Cumple	Falta revisar la información en Jira

5. Entregables mensuales del servicio especializado.

Entregables del Servicio Especializado.	Periodo de Entrega
Relación de servicios especializados realizados. Deberá incluir la siguiente información:	
Especialidad del servicio	
Estimación de Esfuerzo	
Unidad Administrativa beneficiaria por el servicio.	Cinco días hábiles posteriores al mes vencido.
Los acordados con el administrador del contrato y / o líder del servicio de la UTIC, de acuerdo con el servicio del que se trate. Incluir memoria técnica del servicio que la UTIC determine para cada caso.	

Cumple	No cumple	Observaciones
Cumple		
Cumple		
Cumple		
Cumple		
Cumple		
No Cumple		No se presentó la documentación

La validación del servicio al mantenimiento especializado solicitado se dará por parte del PO o por el líder de servicio de la UTIC, dentro de la herramienta informática establecida por la UTIC para tal fin.

Nota: Los entregables de los tres servicios son enumerativos más no limitativos, en caso de requerirse una modificación la UTIC notificará al licitante adjuntando la forma oficial para su implementación.

A continuación, se proporciona de manera enunciativa y no limitativa la lista de formatos que se deberán de entregar como parte de la entrega mensual por servicio.

7. Formato de entregables para la documentación que se genere derivada del servicio.

1- Los entregables mensuales deberán estar adjuntos a las plantillas proporcionadas por la UTIC para cada tipo de documento. (En las plantillas vendrá definida el tipo de letra, encabezados, sección de firmas, matriz de firmas y demás cuestiones de contenido y forma que la UTIC considere)

2- Para efectos de facturación el proveedor deberá adjuntar los entregables de cada servicio, los cuales deberán cumplir con la siguiente estructura legal, como ejemplo:

- Unidad General.
- 11 Servicio de soporte.
- 11.1 Reporte Ejecutivo mensual.
- 11.2 Reporte de incidentes del periodo.
- 11.3 Reporte de desempeño de niveles de servicio.
- 12 Servicio de mantenimiento.
- 12.1 Reporte Ejecutivo mensual.
- 12.2 Reporte de mantenimientos del periodo.
- 13 Servicios Especializados.
- 14 Minutas y Acuerdos (cuando aplique).
- 15 Gestión de recursos.
- 15.1 Que se incorporen al servicio.
- 15.2 Que causen baja del servicio.
- 15.3 Oficios de solicitud de alta o baja de servicios de la UTIC (B1, VPN, acceso, etc.)

8. Criterios de aceptación para la documentación que se genere derivada del servicio.

Índice general.
Índice detallado por sección.
Con atención en la ortografía y redacción.
Legible en los formatos y tablas presentadas.
Repositorios.
Que el contenido del documento sea acorde a lo que se definió en la estructura del documento.

Cumple	No cumple	Observaciones	Cálculo de Deductivos	Aplica
		Deductiva sobre importe total de la Facturación mensual del servicio	50	2.00%
Cumple			0	
Cumple			0	
No Cumple			1	
No Cumple			1	
No Cumple			1	
Cumple			0	

Check List Ombre

Cumplir con nombres estandarizados para los mantenimientos incluidos en la documentación "Wiki" o "Branch", a fin de que sean plenamente identificable el mantenimiento en los documentos.	
Las ligas deberán de ser verificadas en su funcionalidad.	
Cuando se trate de documentación de un número n. de sprint, incluir el número del sprint y el total (p.ej. Sprint (1 de 2)).	
Apegarse a la matriz de firmas definida por la UTC.	
Estandarizar el tipo de letra.	
Digitalización de la documentación en medio electrónico archivo por archivo, respetando las fechas pactadas.	
Formatos proporcionados por la UTC.	
Entrega de toda la documentación en una pendrive.	

Los criterios son enunciativos más no limitativos, en caso de requerirse una modificación la UTC notificará de forma oficial al licitante adjudicado para su implementación.

Nota: La entrega de estos documentos quita o conservación del administrador del contrato de la UTC, toda vez que se requiera si con los documentos tecnológicos que se tienen implementados podrá sustituirse el documento físico y con ello dar cumplimiento de la gestión ante nuestros beneficiarios.

Consideraciones para los mantenimientos

Todo código intervenido o desarrollado por el licitante adjudicado, no deberá de presentar variables introducidas directamente en el código fuente (hard-code)	
Sprints realizados	
No iniciar la atención de los requerimientos estimación	
No iniciar la ejecución	

3.2 Servicio: Mantenimiento a las aplicaciones Informáticas

3.2.1 Componentes de los servicios

Los servicios están compuestos por los siguientes componentes, que son subconjuntos de acciones y documentación a realizar como parte del servicio solicitado. A continuación, se definen los objetivos de estos módulos, sus actividades que consideren y la documentación entregable para cada uno de estos.

3.2.2 Pre - análisis

Analizar la problemática y determinar el esfuerzo necesario para llevar a cabo el servicio requerido.

Elaborar cronograma de alto nivel que identifique los tiempos para la atención del servicio requerido.

Resumen de esfuerzo total en horas-hombre

Estimación funcional

Elaborar plan de trabajo, donde se especifique la estructura de desglose de trabajo, actividades, recursos, tiempos e hitos. Servirá para el seguimiento del desarrollo del servicio requerido.

Documentación entregable (electrónica en GITLAB):

Plan de trabajo

Cronograma de alto nivel

Rango de esfuerzo total en horas-hombre

Estimación funcional de alto nivel

Estimación de documentación de soporte

3.2.3 Análisis de la solución

Debe detallar el objetivo de la solución a desarrollar, la descripción de la situación actual o problema, la identificación de unidades responsables involucradas y responsables, los estándares y regulaciones aplicables, requerimientos no funcionales y la documentación requerida de la solución.

Documentación entregable (electrónica en GITLAB):

Documento con las principales necesidades y características del producto o se Matriz de Trazabilidad

Documento con el objetivo de la solución a desarrollar, la descripción de la situación actual o problema, la identificación de unidades responsables involucradas y responsables, los estándares y regulaciones aplicables, requerimientos no funcionales y la documentación requerida de la solución.

3.2.4 Diseño y desarrollo de la solución

Arquitectura de la solución tecnológica,

Diseño funcional

Diseño de interfaces,

Estructuras de datos,

Estructura de componentes y objetos

Flujos de información necesarios

Ejecución de cambios para atender requerimiento en el proyecto

Cumple			
No Cumple			
Cumple			
Cumple			
No Cumple			
No Cumple			
Cumple			
No Cumple			

0
1
0
0
1
1
0
1

Cumple	No cumple	Observaciones	Cálculo de Deductivos	Aplica
Cumple		En el importe individual del sprint o servicio que presenta este vicio. Se obtiene del costo (antes de IVA) del servicio de mantenimiento o servicios especializados donde se observe al menos UNA variable de configuración directa en código fuente (CC) el 30%.	Fórmula: CC(1) * .30	0,00%
	No cumple	Cumplimiento con las fechas programadas por sprint (entrega, cierre y aprobación) del servicio de mantenimiento o servicios especializados.		5,00%
	No cumple	Una vez solicitado y/o registrado en el aplicativo que incluye la UTC, para los servicios de Mantenimiento y servicios especializados, el licitante adjudicado tendrá 24 horas hábiles para presentar la estimación.	Se aplicará para en el pago del sprint correspondiente	5,00%
Cumple		Una vez aceptada la estimación el licitante adjudicado tendrá 5 días hábiles para el inicio de la ejecución.	Se aplicará para en el pago del sprint correspondiente	0,00%

Documento de diseño, con arquitectura, diseño funcional, diseño de interfaces, estructuras de datos, estructuras de componentes y flujos de información

Los escenarios de prueba

Los escenarios de prueba

Los puntos de verificación por cada escenario

Los casos y datos de prueba

Pruebas aprobadas por el Líder Técnico de la UTIC

Manual de usuario y correo/carta de conformidad

3.2.7 Liberación de la solución

Es el conjunto de actividades realizadas para documentar la secuencia y forma de integración de los componentes, productos, herramientas o accesorios a entregar, en atención del requerimiento.

Secuencia de instalación

Manual de configuración y mantenimiento de solución.

Antes del despliegue, los aplicativos deberán pasar por las pruebas de calidad de software con el objeto de validar los requisitos.

objeto de validar la calidad de estos, como se indica en el apartado 3.2.5 **Pruebas de la solución** de este mismo Anexo Técnico, así como haber mitigado cualquier vulnerabilidad encontrada.

A continuación, se proporciona de manera enunciativa y no limitativa la lista de formatos que se deberán entregar como parte de la entrega mensual por servicio de mantenimiento:

[illegible]

Re:Respectful	Additional	N/A:No Audit
---------------	------------	--------------