



# COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



<b>COMUNICACIONES</b> SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	<b>UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b> UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
<b>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS</b>	
<b>21 SET. 2022</b>	
Hora: <b>15:17</b>	
Recibió: _____	

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

**Oficio número 5.4.2.-111/2022**

Ciudad de México a 21 de septiembre de 2022

**Asunto: Notificación de deductiva del servicio correspondiente al mes de agosto**

**C. Carlos Rafael Aguilar Chávez**

Representante Común del Consorcio  
Tecnología Aplicada a Negocios, S.A. de C.V.  
Main Core, S.A. de C.V.  
Avantare Consultores, S.A. de C.V.  
Kernel Servicios en Informática, S.A. de C.V.  
Presente

De acuerdo con el servicio y al análisis de los entregables correspondientes al periodo del 1 al 31 de agosto de 2022, 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" se toman en consideración las siguientes:

Como lo indica la convocatoria LA-009000982-E3-2022 II.g.2. Penas convencionales y deductivas

**Deductivas**

"De conformidad con el artículo 53 bis, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se aplicará la deducción al pago del "SERVICIO" por incumplimiento parcial o deficiente por cada día natural hasta el total cumplimiento de la obligación sin que cada concepto de deducción exceda a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato."

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Meta	% de deductiva	Frecuencia	Sanción aplicable
Tiempo de recepción del ticket (seguimiento a la mesa de servicio)	En el servicio de soporte técnico a la operación, se deberá verificar el tiempo en que la mesa de servicio acepta o rechaza el incidente o solicitud y lo escala para su atención.	Número de tickets (Incidentes o solicitudes de mantenimiento) recibidos en el mes y turnados dentro de las 2 primeras horas (TT), Total de tickets recibidos en el mes (TR) Fórmula: $TT/TR \times 100$	90% de cumplimiento	5%	Mensual	En el importe total de la facturación del servicio de soporte técnico a la operación.
Tickets atendidos	En el servicio de soporte técnico a la operación, los tickets atendidos dentro del nivel de servicio (SLAs)	Tickets atendidos y no atendidos dentro de los niveles de servicio (TA) vs Total de Tickets recibidos para su atención en el mes (TRA)	95% cumplimiento del servicio de soporte técnico a la operación por nivel de servicio.	Nivel alto: 40%, Nivel medio: 30%, Nivel bajo: 20%	Mensual	Sobre el valor unitario contratado para cada ticket según su nivel

Avenida de los Insurgentes Sur 1089, Colonia Noche Buena, C.P. 03720  
Alcaldía Benito Juárez, CDMX.

T: 01 (55) 5723 9300  
www.gob.mx/sct



# COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



**2022** Ricardo Flores  
Año de Magón  
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

		Fórmula: TA/TRA*100				
<b>Sprints realizados</b>	Servicio de mantenimiento y servicios especializados.  Cumplimiento con las fechas programadas por sprint (entrega, cierre y aprobación) del servicio de mantenimiento o Servicios especializados	Fecha de entrega real menos Fecha programada = días de atraso	1 días de atraso como máximo imputable al licitante adjudicado	De 2 a 5 días el 10 % De 6 a 10 días el 20 % De 11 a 16 días el 30% Del día 16 en adelante, el 40%.	Mensual	En el importe del sprint
<b>No iniciar la atención de los requerimientos estimación</b>	Una vez solicitado y/o registrada en el aplicativo que indique la UTIC para los servicios de Mantenimiento y servicios especializado, el licitante adjudicado tendrá 24 horas hábiles para presentar la estimación	5 % por cada día	100% de cumplimiento	5%	Mensual	En el importe del sprint
<b>No iniciar la ejecución</b>	Una vez aceptada la estimación el licitante adjudicado tendrá 5 días hábiles para el inicio de la ejecución	5 % por cada día	100% de cumplimiento	5%	Mensual	En el importe estimado del sprint
<b>No iniciar la implementación COSMIC</b>	Por cada día en el que los expertos de COSMIC y del tercero (Perito) no presenten e inicien con el plan de trabajo para la implementación de la metodología; tendrán 60 días hábiles para el inicio de la ejecución de COSMIC a partir del inicio del contrato.	5 % por cada día natural	100% de cumplimiento	5%	Mensual	En el importe total de la facturación del servicio de mantenimiento.
<b>Calidad en los productos</b>	Para los productos entregados se realizarán revisiones de forma aleatoria de calidad y con base en los defectos se aplicarán las deductivas	Número errores encontrados a los productos revisados en el mes (PR) entre el total de Total de productos revisados (TP)  Formula: PR/TP * 100	90% de cumplimiento	2%	Mensual	En el importe total de la Facturación mensual del servicio.
<b>Código duro en el código fuente</b>	Para el servicio de mantenimiento o Servicios especializados, los scripts desarrollados, intervenidos y/o	Se obtiene, del costo (antes de IVA) del servicio de mantenimiento o Servicios especializados	Todo código intervenido o desarrollado por el licitante adjudicado, no deberá de	30%	Mensual	En el importe individual del sprint o servicio que presenta este vicio.

Avenida de los Insurgentes Sur 1089, Colonia Noche Buena, C.P. 03720  
Alcaldía Benito Juárez, CDMX.

T: 01 (55) 5723 9300  
www.gob.mx/sct





# COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



	entregados por el Licitante adjudicado, no deberán contener embebidos dentro del código fuente, valores de configuración del sistema o módulo (usuario, contraseña, IP, DNS, rangos de fechas, etc.), debiendo registrarlos en archivos de configuración, o parametrizables a través de interfaces de usuario.	donde se observe al menos UNA variable de configuración directa en código fuente (CCHC), el 30%  Fórmula: CCHC * .30	presentar variables introducidas directamente en el código fuente (Hard-code)			
<b>La no presentación en los entregables documentales del servicio mensual</b>	Días en los que no se presenten los entregables documentales que avalen el servicio prestado	1 día natural =1% sobre la facturación total	0 días de retraso	1%	Mensual	Sobre la Facturación total

Se aplicarán deductivas al licitante ganador del servicio por no cumplir con las metas establecidas conforme a la planeación de cada servicio, avalada por el administrador del contrato del licitante ganador y autorizado por el administrador del contrato de la UTIC

**Nota:** Las deductivas por incumplimiento serán calculadas con base en días hábiles del periodo, contabilizándose al cierre del mes y serán descontados de la factura en la cual este incluido el cobro del servicio." (SIC)

## Servicio de soporte Técnico a la Operación

Por lo anterior se considera como importe del mes, el número de tickets atendidos (TA) en el periodo por el costo unitario (CU), resultando en:

	<b>Tickets atendidos (TA)</b>	<b>Costo Unitario (CU)</b>	<b>Importe (TA * CU)</b>
<b>Facturación mensual del servicio de soporte</b>	32	\$710.00	\$22,720.00

Por lo anterior y para el caso específico del servicio ejecutado en el mes de **agosto del 2022**, se deberán aplicar las siguientes deductivas al proveedor bajo los siguientes conceptos:

1. Tiempo de recepción del ticket (seguimiento a la mesa de servicio)
  - 1.1. Por el no cumplimiento de la meta del 90% en el indicador "Tickets atendidos", considerando que la deductiva debe ser únicamente por el servicio prestado de manera parcial o deficiente, calculado en razón al costo unitario del servicio únicamente afectado.





Lo anterior deberá calcularse con la siguiente distribución de tickets del periodo:

Tickets Recibidos	En tiempo	Fuera de Tiempo	% Cumplimiento Requerido	% Cumplimiento	Costo	Deductiva %	Deductiva \$
83	70	13	90	84.34	\$ 22,720.00	5%	\$ 1,136.00

Respecto a la deductiva, el procedimiento señala que deberán ser aplicadas sobre los servicios prestados de manera parcial o deficiente, definiendo un umbral meta por nivel del 90%. Teniendo la siguiente distribución:

Así se distinguen dos tipos principales de tickets, los atendidos (TA) y los No Atendidos (TNA) en el periodo de estudio. Los Tickets atendidos (TA) a su vez se subdividen en Atendidos en tiempo (TAT) y Atendidos fuera de tiempo (TAFT). La relación de los tickets atendidos en tiempo (TAT) entre los tickets atendidos (TA) nos da el porcentaje logrado de cumplimiento en el servicio por nivel, el cual deberá ser igual o superior al 95% definido como meta, para no aplicar deductivas al servicio.

Cabe señalar que el tratamiento para los tickets no atendidos (**TNA**) en el periodo de análisis, se arrastran al siguiente ciclo como parte de un "Backlog" de tickets a resolver, para que su deductiva sea aplicada al momento de ser atendido (cerrado) dicho ticket.

Como se observa en la última tabla, ninguno de los niveles de tickets supera la meta de cumplimiento, por lo que se deberá de calcular la deductiva por nivel para los tickets Atendidos (TA) en el periodo. Cabe resaltar que el cálculo de la deductiva no se hace con base en el número de tickets atendidos fuera de tiempo (TAFT), sino respecto a los servicios que se consideran como deficientes y que corresponden a los que están por debajo de la meta objetivo.

Tipo	Atendidos	En tiempo	Fuera de Tiempo	% Cumplimiento Requerido	% cumplimiento	% Deductiva	Costo	Deductiva \$
Alta	1	0	1	95	0	40%	\$ 710.00	\$ 284.00
Medio	20	13	7	95	65	30%	\$ 14,200.00	\$ 1,491.00
Baja	11	11	0	95	100	20%	\$ 7,810.00	\$ -
								\$ 1,775.00

Derivado de lo anterior, se obtiene un total respecto a la deductivas por:

No.	Deductiva del indicador	Monto
1	Tickets Atendidos	\$2,911.00
Total antes de IVA:		\$2,911.00



# COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



Por lo anterior, solicito entregar la nota de crédito correspondiente por el monto anterior indicado para estar en condiciones de realizar el trámite de pago.

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

Atentamente  
El Director Coordinador

Ing. Mario César Herrera González

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

