



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



COMUNICACIONES <small>SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</small> SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS 30 NOV. 2022 Hora: <u>08:40</u> Recibió: <u>Julio Victor</u>	<small>UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</small> <small>UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</small>
--	--

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

Oficio número 5.4.2.-131/2022

Ciudad de México a 28 de noviembre de 2022

Asunto: Notificación de deductiva del servicio correspondiente al mes de octubre

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 octubre 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: $TT/TR*100$	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) Fórmula: $TA/TRA*100$	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
Sprints realizados	Servicio de mantenimiento y servicios especializados. Cumplimiento con las fechas programadas	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 %	Mensual	En el importe del sprint

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



Ricardo Flores Magón
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

	por sprint (entrega, cierre y aprobación) del servicio de mantenimiento o Servicios especializados			Del día 16 en adelante, el 40%.		
No iniciar la atención de los requerimientos estimación	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
No iniciar la ejecución	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
No iniciar la implementación COSMIC	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.
Calidad en los productos	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.
Código duro en el código fuente	Para el servicio de mantenimiento o Servicios especializados, los scripts desarrollados, intervenidos y/o 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.	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 (CCHC), el 30% Fórmula: $CCHC * .30$	Todo código intervenido o desarrollado por el licitante adjudicado, no deberá de presentar variables introducidas directamente en el código fuente (Hard-code)	30%	Mensual	En el importe individual del sprint o servicio que presenta este vicio.
La no presentación en los entregables documentales del servicio mensual	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



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



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:

	Tickets atendidos (TA)	Costo Unitario (CU)	Importe (TA * CU)
Facturación mensual del servicio de soporte	109	\$710.00	\$ 83,070.00

Por lo anterior y para el caso específico del servicio ejecutado en el mes de **octubre 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 \$
109	100	9	90	91.74	\$83,070.00	0%	0

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 siguiente 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.



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



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

Tipo	Atendidos	En tiempo	Fuera de Tiempo	% Cumplimiento Requerido	% cumplimiento	% Deductiva	Costo	Deductiva \$
Alta	3	2	1	95	66.67	40 %	\$ 2,130.00	\$ 284.00
Medio	6	3	3	95	50	30 %	\$ 4,260.00	\$ 639.00
Baja	108	75	33	95	69.44	20 %	\$ 76,680.00	\$ 4,686.00
							\$ 83,070.00	\$ 5,609.00

Conforme a lo estipulado en el contrato y sus anexos, para los servicios de mantenimiento y servicios especializados, se debe cumplimiento con las fechas programadas por sprint (entrega, cierre y aprobación) del servicio de mantenimiento o servicios especializados conforme a lo estipulado en el anexo técnico aquí se aplican deductivas por los rubros de:

- **Sprints Realizados** al cerrar el sprint con 4 días de retraso se aplica una deductiva del 10%
- **No iniciar la atención de los requerimientos estimación** al retrasar el inicio de un sprint en 12 días se aplica una deductiva de 5% por cada día de retraso.

Todo esto nos arroja lo siguiente:

UA	Proyecto	Clave Sprint	(Puntos de Historia)	Horas de Esfuerzo	Fecha Inicio Sprint	Fecha fin planeada Sprint	Fecha Fin Real Sprint	Precio x Hora	Monto	Días de Retraso	Aplica Deductiva	% de Deductiva	Monto Deductiva
DGAG	LFD	Sprint 1	23	184	03/10/22	10/10/22	11/10/22	\$ 309.00	\$ 56,856.00	-1	NO	0	-
DGAF	VUAF	Sprint 1	45	360	03/10/22	17/10/22	17/10/22	\$ 309.00	\$ 111,240.00	0	NO	0	-
DGAF	SIAF	Sprint 1	60	480	05/10/22	19/10/22	20/10/22	\$ 309.00	\$ 148,320.00	-1	NO	0	-
OCS	Auditorías	Sprint 1	80	640	06/10/22	19/10/22	25/10/22	\$ 309.00	\$ 197,760.00	-4	SI	10%	19,776.00
DGPOP	Ingresos	Sprint 0	23	184	12/10/22	19/10/22	19/10/22	\$ 309.00	\$ 56,856.00	-12	SI	60%	34,113.60
DGPMPT	OACI	Sprint 0	23	184	14/10/22	21/10/22	21/10/22	\$ 309.00	\$ 56,856.00	-12	SI	60%	34,113.60
													88,003.20

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

Concepto de la Deductiva	Monto
OLA	\$ -
SLA	\$ 5,609.00
Mantenimiento	\$ 88,003.20
Servicios Especializados	\$ -
Calidad	\$ -
Total	\$ 93,612.20



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



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

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: Mtro. José Antonio Rulfo Zaragoza.

