



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

CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

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

### DECLARACIONES

I. LA "SUPREMA CORTE" DECLARA POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE QUE:

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

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

I.3. El Comité de Adquisiciones y Servicios, Obras y Desincorporaciones, en su vigésima primera sesión ordinaria de dos mil veintiuno, celebrada el quince de diciembre de dos mil veintiuno, en el **CASO 0421DGRM21**, autorizó la adjudicación directa al "Prestador de Servicios" de la presente contratación, con fundamento en los artículos 21, fracción XIV, 39, fracción III, 45, fracción II, 95 y 96 del Acuerdo General de Administración XIV/2019, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de siete de noviembre de dos mil diecinueve, por el que se regulan los procedimientos para la adquisición, arrendamiento, administración y desincorporación de bienes y la contratación de obras y prestación de servicios requeridos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en lo sucesivo "Acuerdo General de Administración XIV/2019", así como en el artículo 8 de la Ley Federal de Austeridad Republicana.

I.4. La suficiencia presupuestal se encuentra considerada en el Programa Anual de Necesidades 2022, para cubrir las erogaciones provenientes del presente contrato y se realizarán con cargo a las partidas presupuestarias 32701, denominada "Patentes, derechos de autor, regalías y otros" y 33301, denominada "Servicios de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas", de la Unidad Responsable 21510906S0010001 "Modernización y Automatización de Procesos", del presupuesto autorizado para el ejercicio 2022.

Los pagos correspondientes al ejercicio 2022 estarán sujetos a que la "Suprema Corte" cuente con los recursos presupuestales destinados para tales efectos conforme a la normatividad aplicable.



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

I.5. El doctor Diego Gutiérrez Morales, en su carácter de Oficial Mayor de la "Suprema Corte", está facultado para suscribir el presente contrato, según lo dispuesto en el artículo 20, fracción XIX, del Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en relación con la fracción V del numeral Sexto del Acuerdo General de Administración número I/2019, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de veintiocho de enero de dos mil diecinueve, por el que se modifica orgánica y funcionalmente su estructura administrativa, y el artículo 11, primer párrafo, del "Acuerdo General de Administración XIV/2019".

I.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 su domicilio el ubicado en la avenida José María Pino Suárez número 2, colonia Centro, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06060, Ciudad de México.

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

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

II.2. El señor Ernesto Argüelles Ticó, en su carácter de apoderado general, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato, en términos del poder general otorgado mediante testimonio notarial **37,146** de doce de octubre de dos mil diecisiete, pasado ante la fe del licenciado Fernando Pérez Arredondo, Notario Público 12 de la Ciudad de México, asociado con el Notario Público 119 de la misma entidad; 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 prestarlos a entera satisfacción de la "Suprema Corte".



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

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

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

II.7. Tiene como domicilio el ubicado en calle Montes Urales número 424, colonia Lomas de Chapultepec V Sección, alcaldía Miguel Hidalgo, código postal 11000, Ciudad de México.

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

II.8. Para recibir los pagos derivados del presente contrato, señala la cuenta [REDACTED] de la institución de banca múltiple BBVA Bancomer, Sucursal [REDACTED] Gutenberg, plaza [REDACTED], con número de CLABE interbancaria [REDACTED].

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

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

III.1. Se reconocen mutuamente la personalidad y capacidad jurídica con la que comparecen para la celebración del presente instrumento contractual, sin mediar 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 consiste en la prestación del servicio de mantenimiento y soporte de Proactivanet, que la "Suprema Corte" contrata y el "Prestador de Servicios" presta, conforme lo siguiente:

Descripción general\*

Partida	Descripción	Vigencia	Columna "A"	Columna "B"	Columna "C"	Columna "D"	Columna "E"
			Cantidad	Precio Unitario	Subtotal "A por B"	IVA	Subtotal "A por B"
1	Servicio de mantenimiento y soporte de Proactivanet	12 meses	12	\$321,567.03	\$3,858,804.36	\$617,408.70	\$4,476,213.06
2	Parametrización		De 1 a 3	\$185,000.00	\$555,000.00	\$88,800.00	\$643,800.00
3	Licencia para gestión y servicio remoto concurrente	Pago único	1	\$80,000.00	\$80,000.00	\$12,800.00	\$92,800.00
<b>Total</b>					<b>\$4,493,804.36</b>	<b>\$719,008.70</b>	<b>\$5,212,813.06</b>

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



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

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.

Cualquier otra 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 ocho de noviembre de dos mil veintiuno y el Anexo Técnico de la contratación; documentos que forman parte integrante del presente contrato como "Anexo Único".

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

**SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.**

El monto del presente contrato es por **\$4,493,804.36 (Cuatro millones cuatrocientos noventa y tres mil ochocientos cuatro pesos 36/100 moneda nacional)**, más el 16 por ciento del Impuesto al Valor Agregado, equivalente a **\$719,008.70 (Setecientos diecinueve mil ocho pesos 70/100 moneda nacional)**, resultando un monto total de **\$5,212,813.06 (Cinco millones doscientos doce mil ochocientos trece pesos 06/100 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 está sujeto a ajuste de costos.

**CUARTA. FORMA DE PAGO.**

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

El pago y la aceptación del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico iniciará una vez que el "Prestador de Servicios" haya proporcionado de forma enunciativa mas no limitativa los servicios previamente establecidos en el Anexo Técnico de la contratación, y una vez que el "Administrador del Contrato" haya aceptado y avalado su correcto aprovisionamiento, puesta a punto y la funcionalidad requerida.

Para el caso del rubro de parametrización, el servicio estará basado en un consumo bajo demanda por lo que el pago será sobre servicios



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

CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

efectivamente devengados de acuerdo con el mes calendario en que se solicitó el servicio.

El pago de la licencia para gestión y servicio remoto concurrente se realizará una vez que el "Prestador de Servicios" ponga a disposición de la "Suprema Corte" dicha licencia y será devengado como pago único.

Para el caso del servicio de actualización de licenciamiento, 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. El pago se realizará a mes vencido.

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

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

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

A la Dirección General de Tecnologías de la Información 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.6.** y **I.7.** de este instrumento contractual.
- III. Anexar las validaciones del Servicio de Administración Tributaria.



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

- 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".
- V. En el primer pago, copia de la póliza de fianza de cumplimiento del presente instrumento contractual, validada por la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la "Suprema Corte".

Para la procedencia de los pagos, los servicios contratados deberán haber sido recibidos a entera satisfacción de la "Suprema Corte", con base en la validación técnica del "Administrador del Contrato", mediante el oficio emitido en ese sentido por éste.

Los pagos que realice la "Suprema Corte" en favor del "Prestador de Servicios" solo podrán llevarse a cabo 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 el representante legal 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:**

Dirección General de Tecnologías de la Información: ubicado en calle 16 de septiembre número 38, piso 4, colonia Centro, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06060, Ciudad de México.

Lo anterior, sin menoscabo de que pueda llevarse a cabo de manera remota, con acuerdo previo de "Las Partes".

**Plazo de prestación de los servicios:**

La vigencia del servicio tendrá una duración conforme a lo siguiente:

Doce meses, a partir del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022.

El plazo de inicio y cumplimiento de los servicios pactados en este contrato únicamente podrán ser prorrogados 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 el inicio de la prestación de los servicios, materia de este instrumento contractual, no sea posible por causas imputables a la



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

“Suprema Corte”, éste se realizará en la fecha que por escrito le señale el “Administrador del Contrato” al “Prestador de Servicios”.

**SEXTA. IMPUESTOS.**

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

**SÉPTIMA. PAGOS EN EXCESO.**

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

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

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

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

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

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

**DÉCIMA. RESPONSABILIDAD CIVIL.**

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

**DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.**

Para garantizar el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que el “Prestador de Servicios” asume con la celebración del presente contrato, así como para el pago de las penas estipuladas y posibles pagos en exceso con los intereses correspondientes, se obliga



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

a otorgar fianza de compañía legalmente autorizada por el equivalente al 10 por ciento del monto total del mismo, sin incluir los impuestos aplicables, esto es, por la cantidad de **\$449,380.43 (Cuatrocientos cuarenta y nueve mil trescientos ochenta pesos 43/100 moneda nacional)**, y hasta 20 por ciento más en el supuesto de que por algún motivo deban incrementarse los servicios contratados, el monto o el plazo pactados.

La presente garantía deberá contratarse de modo que esté vigente hasta que los servicios materia del contrato de referencia haya 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, en fiadora hasta por la cantidad de **\$449,380.43 (Cuatrocientos cuarenta y nueve mil trescientos ochenta pesos 43/100 moneda nacional)**, y hasta un 20 por ciento más en el supuesto de que por algún motivo deban incrementarse los servicios contratados, el monto o el plazo pactados, para garantizar, por parte de **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, con domicilio en Calle Montes Urales número exterior 424, colonia Lomas de Chapultepec V Sección, alcaldía Miguel Hidalgo, código postal 11000, Ciudad de México, el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo, derivadas del Contrato número **SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021**, celebrado entre la Suprema Corte de Justicia de la Nación y **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, con un monto total contratado que asciende a la cantidad de **\$4,493,804.36 (Cuatro millones cuatrocientos noventa y tres mil ochocientos cuatro pesos 36/100 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/DADE-030/12/2021**, celebrado entre la Suprema Corte de Justicia de la Nación y **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, con el objeto de garantizar el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a cargo de **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, relativo a la contratación del servicio de mantenimiento y soporte de Proactivanet, con un monto contratado por la cantidad de **\$4,493,804.36 (Cuatro**



## CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

millones cuatrocientos noventa y tres mil ochocientos cuatro pesos 36/100 moneda nacional), más el Impuesto al Valor Agregado.

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

- La fianza se otorga atendiendo a las cláusulas contenidas en el Contrato número **SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021**.

- La presente fianza tendrá vigencia durante toda la duración del Contrato número **SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021** y la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente y sólo podrá ser cancelada con el consentimiento previo, expreso y por escrito de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

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

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

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

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

- La presente fianza garantizará la obligación principal del contrato debiendo cubrir el importe correspondiente a la obligación principal, así como el pago de penas convencionales a que se haga acreedor **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.**, pagos en exceso y los intereses que correspondan por los mismos. Tratándose de prórrogas en el plazo de ejecución pactadas en algún instrumento de la misma naturaleza del contrato original, la presente fianza quedará vigente por un plazo igual al acordado en el convenio 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



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

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."

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

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 último párrafo 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 jurídico.

**DÉCIMA SEGUNDA. PENA CONVENCIONAL.**

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

Concepto / Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo Límite de Entrega	Pena Convencional
Carta aval de versiones de licenciamiento	Carta del fabricante donde avale cual es la última versión comercial disponible al inicio del contrato	7 días naturales posteriores a inicio de la vigencia del contrato.	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	Cuando no se cumpla con el plazo de entrega indicado para el documento de plan de trabajo	7 días naturales posteriores a la publicación de una nueva versión del producto, misma que deberá estar disponible y estable, lo anterior durante la vigencia del contrato. En caso de que existiera una versión nueva al inicio de la vigencia del contrato, se debe atender 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
Instalación de nuevas versiones	Documento de entrega recepción de la instalación de nuevas versiones.	10 días naturales posteriores a la entrega del plan de trabajo de instalación, en el momento que se lleve a cabo la instalación de nuevas versiones.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

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

Concepto / Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo Límite de Entrega	Penal Convencional
Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico	Carta firmada por el representante legal donde avale el servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del servicio.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso
Personal propuesto para el servicio	Documento firmado por el apoderado general en donde liste al personal requerido en el número 4. "REQUISITOS TÉCNICOS Y CAPACIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS" del Requerimiento Técnico.	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
Parametrización	Documentación de los resultados de la parametrización en la herramienta para cada servicio solicitado.	Dentro de los 7 días naturales al término de la parametrización establecido en el plan de trabajo.	1% sobre el costo del servicio de parametrización solicitado, por cada día natural de atraso
Reportes mensuales de operación.	Documento de reporte mensual de incidentes y solicitudes de servicio.	Dentro de los 7 primeros días naturales siguientes al mes en el que se ejecutó el servicio.	1% sobre el costo 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 registrados en la mesa de servicios	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación. Tiempo de solución máximo de 8 horas hábiles a partir del registro del reporte.	1% sobre el costo 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 registradas en el Centro de Atención a Usuarios.	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación. Tiempo de solución máximo de 24 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

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



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

En caso de incumplimiento de las responsabilidades, obligaciones pactadas, 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 por ciento (treinta por ciento) del monto que corresponda al valor de los servicios que no se hayan recibido, o bien, no se hayan recibido a entera satisfacción de la "Suprema Corte", sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

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

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

Si las penas convencionales rebasan el porcentaje señalado en el párrafo anterior, se podrá iniciar 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. DISTRIBUIDOR EXCLUSIVO.**

La "Suprema Corte" se reserva el derecho para verificar, en cualquier momento, la autenticidad del certificado de exclusividad presentado por el "Prestador de Servicios" mismo que establece que es distribuidor exclusivo de los productos y servicios de la empresa de nacionalidad española "ESPIRAL MICROSISTEMAS S.L." y que está autorizado y certificado por ésta para la implantación, comercialización y soporte de la marca ProactivaNET®.

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

**DÉCIMA CUARTA. PROPIEDAD INTELECTUAL.**

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



**CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021**

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

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

El material y/o información que sea entregado al "Prestador de Servicios", con motivo del presente contrato, no podrá ser duplicado ni reproducido de forma total o parcial, salvo para la reproducción exclusiva de los servicios solicitados. Ante cualquier uso indebido de material y/o información, o de los resultantes del proceso, la "Suprema Corte" podrá ejercer las acciones legales conducentes, por lo que el "Prestador de Servicios" es responsable en su totalidad de la violación que, en su caso, se haga de los derechos de propiedad intelectual.

**DÉCIMA QUINTA. SUBCONTRATACIÓN.**

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

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

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

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

**DÉCIMA SÉPTIMA. RESCISIÓN DEL CONTRATO.**

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

Antes de declarar la rescisión, la "Suprema Corte" notificará por escrito las causas de rescisión al "Prestador de Servicios" en el domicilio o cuenta de correo electrónico señalado en la declaración II.7. de este instrumento contractual, practicándose la diligencia de notificación con la persona que se encuentre en el lugar, 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



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

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 garantía de cumplimiento en los términos y condiciones pactados en este contrato y en el plazo establecido.
2. Si el "Prestador de Servicios" suspende la prestación del servicio objeto del presente contrato.
3. Si el "Prestador de Servicios" incurre en falsedad total o parcial respecto de la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
4. En general, por el incumplimiento por parte del "Prestador de Servicios" a cualesquiera de las obligaciones derivadas del presente contrato.

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

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

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

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

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



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

**VIGÉSIMA. MODIFICACIÓN AL CONTRATO.**

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

**VIGÉSIMA PRIMERA. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.**

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

La persona titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la “Suprema Corte” podrá sustituir al “Administrador del Contrato”, lo que informará por escrito al “Prestador de Servicios”.

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

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

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

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



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

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

“Las Partes” reconocen que la información contenida en el presente contrato y los entregables que se generen podrán ser susceptibles de clasificarse como 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 prestación del servicio.

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



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

**CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021**

c. Eliminar y devolver los datos personales objeto de tratamiento una vez cumplido el presente contrato, y

d. No subcontratar servicios que conlleven el tratamiento de datos personales, en términos del artículo 61 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**VIGÉSIMA CUARTA. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

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

"Las Partes" manifiestan su conformidad en que el presente acuerdo de voluntades se pacta con fundamento en los artículos 1794 y 1796 del Código Civil Federal vigente, por lo que, los plazos pactados deben cumplirse en términos de lo establecido en la cláusula Quinta, con independencia de que, debido a los trámites y gestiones internas, el contrato se formalice por escrito en fecha posterior.

**VIGÉSIMA SEXTA. TRIBUNAL COMPETENTE.**

Para la interpretación y cumplimiento de las cláusulas contenidas en el presente contrato, así como en caso de controversia, "Las Partes" se someten expresamente a las decisiones del Tribunal Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, órgano competente para interpretar y hacer cumplir lo pactado en el mismo, 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. ANEXO ÚNICO.**

Forma parte integrante del presente contrato el siguiente anexo:

"Anexo Único". La propuesta técnica-económica del "Prestador de Servicios" del ocho de noviembre de dos mil veintiuno y el Anexo Técnico de la contratación.

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



**POR LA "SUPREMA CORTE"**

**POR EL "PRESTADOR DE SERVICIOS"**

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

**DR. DIEGO  
GUTIÉRREZ MORALES  
OFICIAL MAYOR**

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

**LIC. OMAR  
GARCÍA MORALES  
DIRECTOR GENERAL DE  
RECURSOS MATERIALES**

**AVALA EL CONTENIDO  
ADMINISTRATIVO DEL CONTRATO**

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

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

ESTA FOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE PROACTIVANET, SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021, CELEBRADO POR LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN Y ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.



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

**ING. GERARDO GARRIDO  
AGUILAR**  
**DIRECTOR DE CALIDAD EN EL  
SERVICIO**  
**ADSCRITO A LA DIRECCIÓN  
GENERAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN**  
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO  
(AVALA QUE LOS ALCANCES SON  
PRECISAMENTE LOS QUE DARÁN  
SATISFACCIÓN A SU  
REQUERIMIENTO)

SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

OGM/LFCV/MATM/COEF\*

ESTA FOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE PROACTIVANET,  
**SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021**, CELEBRADO POR LA SUPREMA CORTE  
DE JUSTICIA DE LA NACIÓN Y ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE  
C.V.



CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021

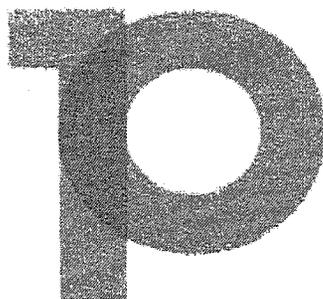
**“Anexo Único”**

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

Propuesta técnica-económica del “Prestador de Servicios”  
del ocho de noviembre de dos mil veintiuno y el Anexo  
Técnico de la contratación.

ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE C.V.

ESTA FOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE PROACTIVANET,  
**SCJN/DGRM/DADE-030/12/2021**, CELEBRADO POR LA SUPREMA CORTE  
DE JUSTICIA DE LA NACIÓN Y ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA, S.A. DE  
C.V.



proactivanet

PROPUESTA TÉCNICA

ATTE: LIC. LUIS FERNANDO CASTRO  
VIEYRA

SUBDIRECTOR GENERAL DE  
CONTRATACIONES

Servicio de Mantenimiento y Soporte  
Técnico de Proactivanet"

AD/ESP/DGRM/131/2021



Espiral MS Salvate  
América S.A. de C.V.  
R.F.C. EMS121130A62



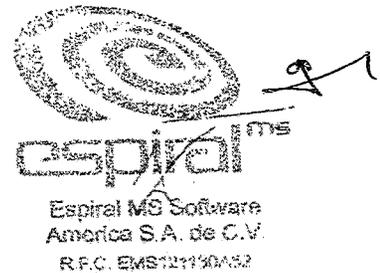
AD-ESP-DGRM-131-202

Anexo Técnico

Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico de Productos de

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE MERCADO

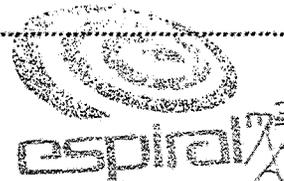
D:\Espiral\Software\Software\Espiral MS Software\AD-ESP-DGRM-131-202\Anexo Técnico\AD-ESP-DGRM-131-202-Anexo Técnico.pdf





## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
1.1. <i>Objetivo general</i> .....	3
1.2. <i>Objetivo específico</i> .....	3
1.3. <i>Alcance del servicio</i> .....	3
1.4. <i>Licenciamiento actual</i> .....	3
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>4</b>
2.1. <i>Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico</i> .....	4
2.2. <i>Parametrizaciones</i> .....	5
2.3. <i>Acompañamiento en la ejecución de respaldos y recuperación de información</i> .....	6
<b>3. ENTREGABLES</b> .....	<b>6</b>
3.1. <i>Entregables Iniciales</i> .....	6
3.2. <i>Entregable de la operación</i> .....	7
3.3. <i>Entregables por evento</i> .....	8
<b>4. REQUISITOS TÉCNICOS Y CAPACIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS</b> 8	
<b>5. NIVELES DE SERVICIO</b> .....	<b>9</b>
5.1. <i>Horario de servicio</i> .....	9
5.2. <i>Registro de reportes en la mesa de servicios</i> .....	10
<b>6. CONDICIONES GENERALES</b> .....	<b>11</b>
6.1. <i>VIGENCIA</i> .....	11
6.2. <i>GARANTÍAS</i> .....	11
6.3. <i>PENALIZACIONES</i> .....	11
6.4. <i>PAGOS</i> .....	14



Espiral MS Software  
América S.A. de C.V.  
R.F.C. EMS 121130A52



## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. 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.

### 1.2. Objetivo específico

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

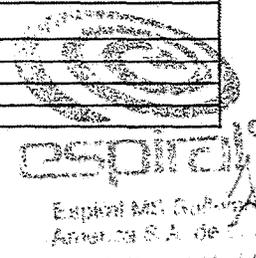
### 1.3. Alcance del servicio

Brindar el "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet", proporcionando de forma integral el soporte y mantenimiento, las parametrizaciones y el acompañamiento en la ejecución de respaldos y recuperación de información, que aseguren la continuidad de la operación, con la finalidad de continuar mejorando 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.

### 1.4. Licenciamiento actual

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 2020 se llevó a cabo el proceso para renovación, en donde se consideró como parte importante de los servicios integrales, la revisión, actualización y alineación de los procesos operativos, basados en las mejores prácticas como ITIL, parametrización de las principales funcionalidades de la herramienta y el apoyo en las mejores prácticas para la realización de respaldos y su recuperación en conjunto con el proveedor de los servicios; con el objetivo de mantener la operación actual de los servicios integrales y basado en las necesidades de la SCJN, se requiere dar continuidad a la actualización permanente de versiones, a los servicios de soporte, mantenimiento y apoyo en la mejora continua, para lo cual se debe contemplar la actualización a las últimas versiones de todo el licenciamiento de la herramienta Proactivanet que se detalla a continuación:

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





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

Cabe señalar que para el presente servicio, adicionalmente se requiere contar con una nueva licencia para gestión y servicio remoto concurrente, con la finalidad de poder establecer un ambiente homogéneo entre el ambiente productivo y el ambiente de calidad de la plataforma de Proactivanet, que permita mantener ambos ambientes operando en condiciones similares y que las configuraciones, versiones, características, funcionalidades e información contenidas en ambos ambientes, se encuentre permanentemente actualizada y sea la misma en los dos ambientes, para ello se requiere que el prestador de servicios ponga a disposición de la SCJN la licencia antes mencionada, la cual será pagada por la SCJN como pago único.

Espiral MS proporcionará 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.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La SCJN requiere llevar a cabo la contratación del "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet", considerando como parte del servicio integral, la actualización de licenciamiento de las diferentes versiones de la herramienta que sean liberadas por el fabricante durante la vigencia de los servicios, el soporte y mantenimiento, la parametrización, así como, el acompañamiento en la ejecución de respaldos de información. A continuación, se describe de forma detallada los servicios que serán considerados por Espiral MS:

### 2.1. Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico

El servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico debe ser provisto directamente por parte del fabricante de Proactivanet, en idioma español, y en un horario de atención de 08:00 a 19:00 horas, compatible con el horario del Centro de Atención a Usuarios de la DGTI. Las ventanas de mantenimiento y actualización de versiones tendrán un horario de las 19:00 a las 07:30 horas del día siguiente, previa ventana de mantenimiento autorizada por la DGTI. Espiral MS actuará como único punto de contacto para resolver incidentes, realizará consultas de uso y solicitudes de

**espiral** MS  
Espiral MS Software  
América S.A. de C.V.



servicios. Los canales de contacto podrán ser vía Web, correo electrónico y teléfono local de la Ciudad de México.

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

## 2.2. Parametrizaciones

La SCJN podrá solicitar hasta 3 servicios anuales, derivado de los cambios, incidentes, mejoras y actualizaciones con base en las necesidades de la propia operación de los servicios de TI que lleguen a existir, durante la vigencia de los servicios, por mencionar algunos:

- Respecto de los nueve módulos que soportan los trece procesos que fueron revisados y actualizados en el contrato del ejercicio 2021, 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 hasta 5 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 de la del Centro de Atención a Usuarios de la SCJN con nuevas 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.

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 que incluya como mínimo la duración total, inicio y fin de la parametrización, las actividades a desarrollar y el tiempo de ejecución de cada una de ellas. 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 Espiral MS, como parte de las actividades consideradas en la parametrización que corresponda.

Las parametrizaciones podrán ser provistas directamente por el fabricante o por un canal autorizado que este designe.

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

ESPIRAL MS  
Espiral MS S.A. de C.V.  
Atención al Cliente



ejecutar la parametrización en los tiempos establecidos en el plan de trabajo para tal fin y deberá entregar el reporte del servicio realizado.

### 2.3. Acompañamiento en la ejecución de respaldos y recuperación de información

Espiral MS proporcionará el acompañamiento para ejecutar respaldos y recuperación de información con base en las mejores prácticas de la solución Proactivanet; para ello, Espiral MS apoyará en los respaldos y recuperación de la información en caso de requerirse y sin costo adicional para la SJCN.

## 3. ENTREGABLES

### 3.1. Entregables Iniciales

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

Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
Carta aval de versiones de licenciamiento	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.
Plan de trabajo de instalación de nuevas versiones.	Documento de plan de trabajo	7 días naturales posteriores a la publicación de una nueva versión del producto, misma que deberá estar disponible y estable, lo anterior durante la vigencia del contrato. En caso de que existiera una versión nueva al inicio de la vigencia del contrato, se debe atender dentro de los 7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia de este.
Instalación de nuevas versiones.	Documento de entrega recepción de la instalación de nuevas versiones.	10 días naturales posteriores a la entrega del plan de trabajo de instalación, en el momento que se lleve a cabo la instalación de las nuevas versiones.
Servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico.	Carta firmada por el representante legal donde avale el servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del servicio.	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.





Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
Personal propuesto para el servicio	Documento firmado por el representante legal en donde liste al personal requerido en el numeral 4. REQUISITOS TÉCNICOS Y CAPACIDAD ESPIRAL MS	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.*

### 3.2. Entregable de la operación

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

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

Espiral MS 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 la empresa y firmado por el representante legal o líder técnico administrativo del proyecto; que contenga los incidentes, peticiones y actividades inherentes, conteniendo al menos la siguiente información:

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



### 3.3. Entregables por evento

Concepto / Servicio	Entregable	Tiempo Establecido
Parametrización.	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 establecido en el plan de trabajo.

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

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

### 4. REQUISITOS TÉCNICOS Y CAPACIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

En caso de que la resolución de la petición requiera una modificación importante del software, **Espiral MS** y la SCJN, en conjunto evaluarán la posibilidad para que, en caso de así determinarlo, **Espiral MS** realice las modificaciones necesarias y sea liberada en la siguiente versión comercial de la aplicación. Mientras tanto se contará con el acompañamiento del personal del fabricante para contener la situación de manera favorable para la SCJN

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

**Espiral MS** suministrará los recursos tecnológicos y humanos necesarios para asegurar el cumplimiento de los entregables en tiempo y forma.

**Espiral MS** es responsable del soporte técnico de todo lo solicitado en el presente anexo técnico, así como de los servicios y componentes relacionados para su correcta operación.

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

#### Administrador y líder del servicio.

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

#### Grupo de mantenimiento y soporte técnico.

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





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

Espiral MS 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, Espiral MS notificará vía oficio al administrador del contrato por parte de la SCJN con al menos 10 días naturales de anticipación.

El servicio podrá ser provisto directamente por Espiral MS o por un canal autorizado que él designe.

En caso de ser un canal autorizado, se deberá presentar una carta en donde el fabricante manifieste dicha situación. La SCJN en caso de así requerirlo durante la vigencia del contrato, solicitará al prestador del servicio llevar a cabo el acompañamiento para el ajuste y revisión de procesos como parte de una mejora continua.

Las actividades que se llevarán a cabo se establecerán de común acuerdo entre la SCJN y el prestador de servicios y será sin costo adicional.

## 5. NIVELES DE SERVICIO

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

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

- a) Atención a incidentes o problemas. - Mismos que se presenten en el Servicio en mención.
- b) Atención de requerimientos.- Mismo que estarán relacionados con el servicio proporcionado, de manera enunciativa, más no limitativa, como por ejemplo: Creación de cuentas para el portal del proveedor, configuraciones de la herramienta e infraestructura, configuraciones en la herramienta para el Servicio, consultas de expertos o sesiones para el uso de la herramienta, asesorías en el manejo de la herramienta, pruebas de funcionamiento y acompañamiento de expertos, validación de configuraciones en o de la herramienta.
- c) Entrega de reporte del servicio. - Documento de reporte mensual de incidentes y solicitudes de servicio.

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

### 5.1. Horario de servicio

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





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

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

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

**5.2. Registro de reportes en la mesa de servicios**

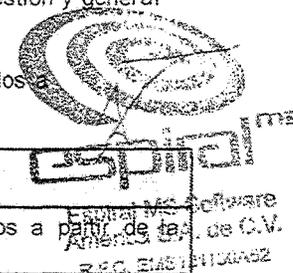
El procedimiento, enunciativo más no limitativo, para la atención a incidentes de la operación del sistema y solicitudes de servicio, debe contener al menos las siguientes actividades:

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

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

Los niveles de servicio solicitados deberán basarse en los tiempos de atención indicados 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.



*[Handwritten signature and initials]*



Concepto / Servicio	Tiempo establecido
Atención a solicitud de servicio y consultas	Tiempo de reacción máximo de 30 minutos a partir de la notificación.
	Tiempo de solución máximo de 24 horas hábiles a partir del registro del reporte.
	Nota: Considerar que es una solicitud.

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

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

## 6. CONDICIONES GENERALES

### 6.1. VIGENCIA

La vigencia para el "Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet" será de doce meses, a partir del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022.

### 6.2. GARANTÍAS

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

### 6.3. PENALIZACIONES

En caso de incumplimiento de las responsabilidades, obligaciones, entregables, actividades o servicios que no se hayan prestado, o bien, no se hayan recibido a entera satisfacción, la SCJN aplicará al prestador de servicios una pena convencional hasta por un 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 SCJN, sin incluir el impuesto al Valor Agregado.

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

Espiral MS Software  
America S.A. de C.V.

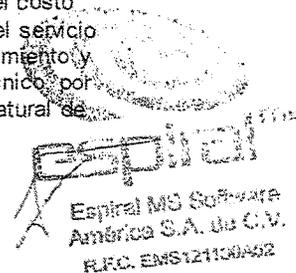
R.F.C. ENE-1101-10



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

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

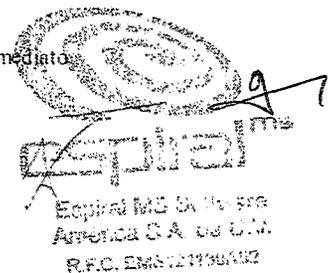
Concepto / Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo Límite de Entrega	Pena Convencional
Carta aval de versiones de licenciamiento	Carta del fabricante donde avale cuál es la última versión comercial disponible al inicio del contrato	7 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.	1% sobre el costo mensual del servicio de mantenimiento y soporte técnico, por cada día natural de atraso.
Plan de trabajo de instalación de nuevas versiones	Cuando no se cumpla con el plazo de entrega indicado para el documento de plan de trabajo	7 días naturales posteriores a la publicación de una nueva versión del producto, misma que deberá estar disponible y estable, lo anterior durante la vigencia del contrato. En caso de que existiera una versión nueva al inicio de la vigencia del contrato, se debe atender 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
Instalación de nuevas versiones	Documento de entrega recepción de la instalación de nuevas versiones	10 días naturales posteriores a la entrega del plan de trabajo de instalación, en el momento que se lleve a cabo 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	Carta firmada por el representante legal donde avale el servicio de actualización de licenciamiento,	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	mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del servicio. Documento firmado por el representante legal en donde liste al personal requerido en el numeral 4.	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.
Parametrización	REQUISITOS TÉCNICOS Y CAPACIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS 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 establecido en el plan de trabajo.	1% sobre el costo del servicio de parametrización solicitado, por cada día natural de atraso.
Reportes mensuales de operación	Documento de reporte mensual de incidentes y solicitudes de servicio.	Dentro de los 7 primeros días naturales siguientes al mes en el que se ejecutó el servicio.	1% sobre el costo 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 registrados en el Centro de Atención a Usuarios	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 a solicitud de servicio y consultas	Atención a solicitud de servicio y consultas registradas en el Centro de Atención a Usuarios	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.

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





#### 6.4. PAGOS

El pago y la aceptación del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico iniciará una vez que el prestador del servicio haya proporcionado de forma enunciativa más no limitativa los servicios previamente establecidos en este 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.

El pago de la licencia para gestión y servicio remoto concurrente se realizará una vez que el prestador de servicios ponga a disposición de la SCJN dicha licencia, y será devengada como pago único.

Para el caso del servicio de actualización de licenciamiento, 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 pago se realizará a mes vencido.

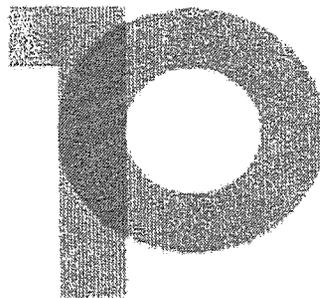
La documentación requerida por la DGTI, para solicitar el pago de los servicios mensuales devengados son:

1. Una factura donde se incluyan los servicios devengados durante el período, que contenga los requisitos fiscales.
2. Reporte de entregables mensuales señalando el período al que correspondan.
3. Cuando se solicite un servicio bajo demanda, deberá realizar el entregable correspondiente al servicio.

En Ciudad de México, a 8 de noviembre de 2021.

  
  
  
Ernesto Argüelles Ticó  
Representante Legal

Espiral MS Software America S.A. de C.V.



proactivanet

## PROPUESTA ECONÓMICA

ATTE: LIC. LUIS FERNANDO CASTRO  
VIEYRA

SUBDIRECTOR GENERAL DE  
CONTRATACIONES

Servicio de Mantenimiento y Soporte  
Técnico de Proactivanet"

AD/ESP/DGRM/131/2021





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

**ANEXO 2 PROPUESTA ECONÓMICA**

FECHA DE LA PROPUESTA ECONÓMICA: 08 DE NOVIEMBRE DEL 2021

Partida	Descripción	Cantidad	Vigencia	Precio unitario	Subtotal	IVA 16%	Total
1	Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico de Proactivanet	12	12 meses				
2	Parametrización	De 1 a 3					
3	Licencia para gestión y servicio remoto concurrente	1	Pago único				

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

**Forma de pago:** El pago y la aceptación del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico iniciará

una vez que el prestador del servicio haya proporcionado de forma enunciativa más no limitativa los servicios previamente establecidos en este 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.

El pago de la licencia para gestión y servicio remoto concurrente se realizará una vez que el prestador de servicios ponga a disposición de la SCJN dicha licencia, y será devengada como pago único.

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

**Vigencia de los servicios:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

**Espiral MS Software América SA de CV**  
 Montes Urales #424 piso 1 Oficina 01C-110  
 Colonia Lomas de Chapultepec V Sección · C.P. 11000 · Ciudad de México · RFC EMS121130A52  
 Teléfono: +52 55 8869 4509 · comercial.mexico@espiralms.com  
[www.grupo.espiralms.com](http://www.grupo.espiralms.com)





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

Los recursos para el ejercicio 2022 estarán sujetos a la disponibilidad presupuestal para ese ejercicio, sin que la falta de estos origine responsabilidad para la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

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

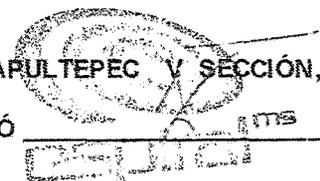
En el precio se deberá considerar todos los requerimientos técnicos.

Razón Social: **ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA SA DE CV**

RFC: **EMS121130A52**

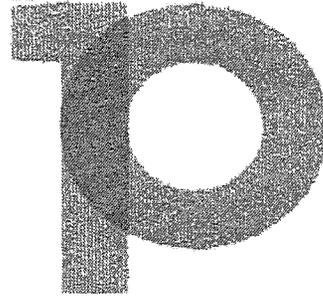
Domicilio: **MONTES URALES 424, OFICINA 01C-110, COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC V SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO; C.P 11000; CDMX**

Nombre y Firma del representante o apoderado legal: **ERNESTO ARGÜELLES TICÓ**



Espiral MS Software  
América SA de CV  
R.F.C. EMS121130A52

**Espiral MS Software América SA de CV**  
Montes Urales #424 piso 1 Oficina 01C-110  
Colonia Lomas de Chapultepec V Sección - C.P. 11000 - Ciudad de México - RFC EMS121130A52  
Teléfono: +52 55 8869 4509 - comercial.mexico@espiralms.com  
[www.grupo.espiralms.com](http://www.grupo.espiralms.com)



proactivanet

ANEXO 1<sup>a</sup> impedimento para contratar

  
  
**ESPINA**  
Espina México  
América S.A. de C.V.  
R.F.C. EMS1211003



## Anexo 1a

### CARTA PROTESTA DE NO IMPEDIMENTOS PARA CONTRATAR

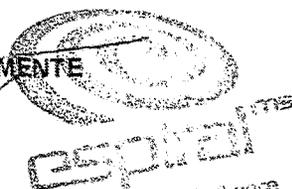
FECHA: 08 de Noviembre del 2021

**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES  
DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN  
P R E S E N T E**

ERNESTO ARGÜELLES TICÓ actuando a nombre y representación de **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA S.A. DE C.V.**, por medio del presente manifiesto bajo protesta de decir verdad y apercibido de las penas en que incurren los que declaran falsamente ante autoridad distinta a la judicial, que conocemos 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 no nos encontramos en ninguno de los supuestos a que se refieren los artículos 62 fracción XVI y 193, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y X, del instrumento normativo antes referido.

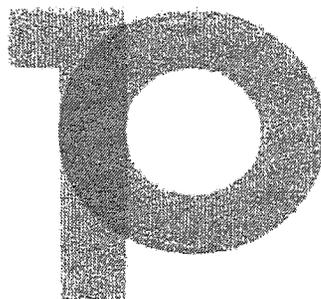
Sin otro particular, reitero la veracidad de lo manifestado en el presente escrito.

ATENTAMENTE



**ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA S.A. DE C.V.  
ERNESTO ARGÜELLES TICÓ  
REPRESENTANTE LEGAL**

Espiral MS Software América SA de CV  
Montes Urales #424 piso 1 Oficina 01C-110  
Colonia Lomas de Chapultepec V Sección · C.P. 11000 · Ciudad de México · RFC EMS121130A52  
Teléfono: +52 55 8869 4509 · comercial.mexico@espiralms.com  
[www.grupoespiralms.com](http://www.grupoespiralms.com)



proactiva.net

ANEXO 1b domicilio

*[Handwritten mark]*



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



## MANIFESTACIÓN DEL DOMICILIO LEGAL

FECHA: 08 de Noviembre del 2021

**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES  
DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN  
P R E S E N T E**

ERNESTO ARGÜELLES RICO actuando en nombre y representación de **ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA SA DE CV** por medio del presente escrito señalo como domicilio legal para recibir y oír las notificaciones relacionadas con el presente procedimiento de contratación AD-ESP-DGRM-131-2021 del "Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico de Proactivanet", mediante copia de recibo de CFE de Septiembre, así como las relacionadas con la contratación que llegare a celebrar con los órganos del Poder Judicial de la Federación, el ubicado en Calle Montes Urales número exterior 424, número interior oficina 01c-110, Colonia Lomas de Chapultepec V Sección, Alcaldía o Municipio Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México.

Sin otro particular, reitero la veracidad de lo manifestado en el presente escrito.

ATENTAMENTE

**Ernesto Argüelles Rico**  
Representante Legal

**ESPIRAL MS SOFTWARE AMÉRICA SA DE CV**

**Espiral MS Software América SA de CV**

Montes Urales #424 piso 1 Oficina 01C-110

Colonia Lomas de Chapultepec V Sección · C.P. 11000 · Ciudad de México · RFC EMS121130A52

Teléfono: +52 55 8869 4509 · comercial.mexico@espiralms.com

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



Comisión Federal de Electricidad

0 2 3

CFE Suministrador de Servicios Básicos  
Río Rodano No 14, colonia Cuauhtémoc  
Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06500,  
Ciudad de México  
RFC: C5516933697

**OPCION VOLCAN S A DE C V\* OFIC**

MONTES URALES NO 424  
VOLCAN Y FERROCARRIL DE CUERNAVACA  
LOMAS DE CHAPULTEPEC II SEC  
CIUDAD DE MEXICO, D.F.  
C.P. 11000

**TOTAL A PAGAR:**

(DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL  
QUINIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M.N.)

**NO. DE SERVICIO :** 974950301044  
**RMU :** 11000 95-03-01 OVO9-20803 002 CFE

**PERIODO FACTURADO:** 31 AGO 21 - 30 SEP 21

**TARIFA:** GDMTH **NO. MEDIDOR:** M942LT **MULTIPLICADOR:** 3000

**FECHA LÍMITE DE PAGO:** 15 OCT 2021

**CARGA CONECTADA KW:** 2650 **DEMANDA CONTRATADA KW:** 1722

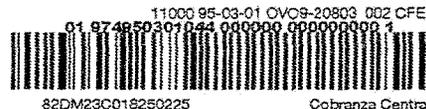
**CORTE A PARTIR:** 16 OCT 2021

Concepto	Consumo Medida $\otimes$ Entero $\otimes$	Precio (MXN)	Subtotal (MXN)
kWh base		26,451	
kWh intermedia		70,666	
kWh punta		4,950	
kW base		125	
kW intermedia		375	
kW punta		131	
kWMax		375	
kVAh		55,058	
Factor de potencia %		88.01	

Costos de la energía en el Mercado Eléctrico Mayorista				Desglose del importe a pagar	
Concepto	\$	\$/KW	\$/KVAh	Concepto	Importe (MXN)
Suministro				Cargo Pjor(1)	
Distribución				Energía	
Transmisión				Cargo Factor de Potencia(1)	
CENACE				Subtotal	
Generación B				IVA 16%	
Generación I				Facturación del Periodo	
Generación P				<b>Total</b>	
Capacidad					
SCMEM(1)					
<b>Total</b>					

(1) SCMEM: Carga relacionada con los precios del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) de CFE. (2) DAP: Precio de Mercado Mayorista. (3) Cargo a crédito. (4) Precio a pagar que se genera sobre el precio de referencia con el suministro.

Fecha, hora y lugar de impresión: 05 OCT 2021 20:25:09 hrs, Paseo de la Reforma 2170 Lomas Alta Miguel Hicaju Ciudad de México México 06500

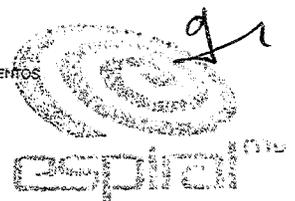


82DM23C018250225

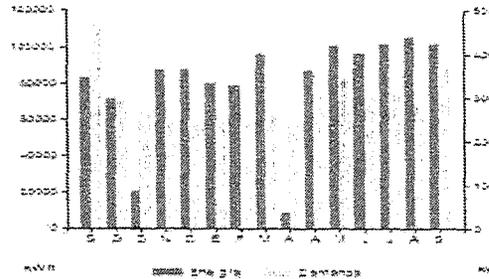
Cobranza Centralizada

CFE contigo

(DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS  
TREINTA Y DOS PESOS M.N.)



Espial MS Software  
América S.A. de C.V.  
R.F.C. LMG4711402



Período	Demanda máxima kW	Consumo total kWh	Factor potencia %	Factor carga %	Precio medio (MXN)
SEP 20	465	83,450	85.93	25	
OCT 20	289	71,190	85.96	43	
OCT 20	264	21,402	86.34	48	
NOV 20	250	87,718	86.91	49	
DIC 20	241	87,697	86.13	49	
ENE 21	241	80,240	84.20	45	
FEB 21	246	78,867	85.64	48	
MAR 21	265	96,277	87.61	49	
ABR 21	246	9,397	86.49	53	
ABR 21	325	87,380	85.82	42	
MAY 21	341	101,030	86.28	40	
JUN 21	302	96,910	86.44	45	
JUL 21	309	101,884	87.54	44	
AGO 21	289	105,365	87.41	49	
SEP 21					

0609260939F7 MONTES LURIALES NO 424 CIUDAD DE MEXICO, D.F. Serie IVA Folio: 00102719526 Folio Fiscal: LURID N. Certificado de SAT: No certificado de CSO: 00001000009213099770 Fecha y Hora de certificación: Última de recibo: No Aplica Método de pago: IVA Recibo Fiscal: REGIMEN GENERAL DE LEY DE PERSONAS MORALES



¡¡¡GUARDE!!!

Instancias y recursos a disposición de los usuarios para atender quejas:



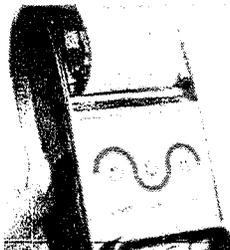
Conoce los servicios de los diferentes suministradores:

<http://www.cfe.com.mx> (Pulsar) (Clicar) (Estad.) (Suministrador)

**¡AVISO IMPORTANTE!**

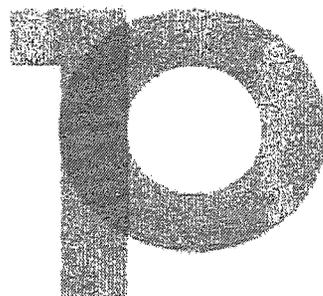
Corte a partir de 16 OCT 2021.  
 El mantenimiento operativo de vehículos y equipos genera ahorro. Nuestro compromiso es seguir conectados contigo.  
 Aviso-recibo informativo. Servicio incluido en convenio de cobranza centralizada.  
 Servicio a Clientes Teléfono 071

**¡Ahora es más fácil!**



¡Ya puedes pagar tu recibo de CFE con tarjeta de crédito o débito en nuestros Centros de Atención!

**ESPICAL**  
 Espical M.D. de C.F.E.  
 América S.A. de C.V.  
 R.F.C. EMI-121130401



proactivanet

# Certificado Exclusividad

ATTE: LIC. LUIS FERNANDO CASTRO  
VIEYRA

SUBDIRECTOR GENERAL DE  
CONTRATACIONES

Servicio de Mantenimiento y Soporte  
Técnico de Proactivanet"

AD/ESP/DGRM/131/2021



Espiral MS Software  
América S.A. de C.V.  
R.F.C. EMS/01140153



0 2 6

Estadio de El Molinón, 100  
33203 · Gijón (Asturias)  
España  
T. (+34) 985 099 215  
F. (+34) 985 099 370



**Proactivanet®** es una marca registrada en la **Oficina Española de Patentes y Marcas** por la compañía española **Espiral Microsistemas SL**, cumplidas las disposiciones establecidas en la ley 17/2001, de 7 de diciembre. (Marca Nº 2.598.448)

**CERTIFICADO DE EXCLUSIVIDAD DE ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA S.A. DE C.V.**

**Espiral Microsistemas S.L.** con C.I.F. B-33848789, y domicilio social en Espacio Tecnológico Molinón, Estadio El Molinón 100 – 33203 Gijón, Asturias, ESPAÑA, en su calidad de fabricante y propietario único de la familia de productos para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información **Proactivanet®**, certifica que:

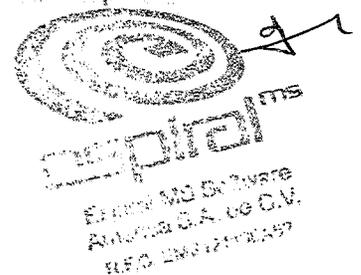
La empresa **ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA SA DE CV** con RFC EMS121130A52 tiene la exclusiva para la importación comercial de la herramienta ITSM Proactivanet en los Estados Unidos Mexicanos, realizando tareas de implantación, parametrización y prestación de servicios profesionales, ofreciendo en exclusiva los servicios de soporte y suscripción de versiones de Proactivanet® en los Estados Unidos Mexicanos.

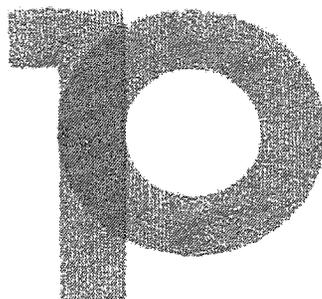
Asimismo, certifica que dispone de personal técnico certificado por el fabricante y cumple con todos los requisitos de calidad y solvencia técnica necesarios para ello.

Para lo que sea necesario se expide este certificado.

En Gijón, Asturias, España a 09 de agosto de 2021.

Fdo. María Isabel Lombardía Prendes  
**Administradora Solidaria**  
Espiral Microsistemas, S.L.





proactivanet

Certificado para  
proporcionar servicio

ATTE: LIC. LUIS FERNANDO CASTRO  
VIEYRA

SUBDIRECTOR GENERAL DE  
CONTRATACIONES

Servicio de Mantenimiento y Soporte  
Técnico de Proactivanet"

AD/ESP/DGRM/131/202





FECHA: 08 de noviembre de 2021

**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES  
DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN  
P R E S E N T E**

Ernesto Argüelles Ticó actuando en nombre y representación de Espiral MS Software América S.A. de C.V., por medio del presente manifiesto bajo protesta de decir verdad y apercibido de las penas en que incurren los que declaran falsamente ante autoridad distinta a la judicial hago constar que PRACTIX4BUSINESS, TI, SERVICIOS, CONSULTORÍA Y MEJORES PRÁCTICAS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA es un canal autorizado y cuenta con el personal certificado para poder brindar los servicios de revisión y ajuste de procesos alineadas a la herramienta de gestión de servicios de TI Proactivanet de acuerdo a lo especificado en el Anexo técnico.

De igual manera, hago constar que el servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización de versiones, será brindado exclusivamente por personal de ESPIRAL MS durante la vigencia del contrato.

Sin otro particular, reitero la veracidad de lo manifestado en el presente escrito.

ATENTAMENTE

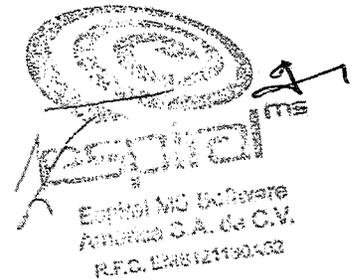
Espiral MS Software América S.A. de C.V.  
Ernesto Argüelles Ticó  
R.F.C. EAS12110482  
Representa Legal



Cumplimiento numeral 4 AT – Servicio de mantenimiento y soporte técnico de Proactivanet

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

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





### Julio César Martínez

Consultant en Gestión de Servicios de Información

### PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITSM 5

Proactivanet es una empresa líder en el mercado de servicios de consultoría en ITSM.

Fecha de emisión: 28 de Septiembre de 2021  
Vigencia: 28 de Septiembre de 2021



Sede principal Proactivanet  
Español, Inglés, Portugués, Alemán  
Autónoma España  
[www.proactivanet.com](http://www.proactivanet.com)



### Julio César Martínez

Consultant en Gestión de Servicios de Información

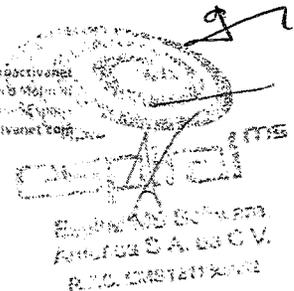
### PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITAM

Proactivanet es una empresa líder en el mercado de servicios de consultoría en ITSM.

Fecha de emisión: February 23rd, 2020  
Vigencia: February 23rd, 2020



Sede principal Proactivanet  
Español, Inglés, Portugués, Alemán  
Autónoma España  
[www.proactivanet.com](http://www.proactivanet.com)





## 2. Alejandro Darío Chávez Madrigal - Grupo de Mantenimiento y soporte técnico

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





**Alejandro Chávez**

Principal Consultant - ITAM

**PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITAM**

www.proactivanet.com

Expiry date: 29 de Septiembre de 2021 (expired)



Sede principal Proactivanet  
Español Transacciones, México  
Avenida Espiral  
www.proactivanet.com



**Alejandro Chávez**

Principal Consultant - ITSM 4

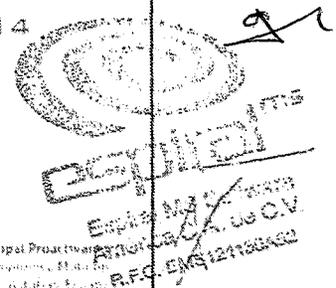
**PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITSM 4**

www.proactivanet.com

Expiry date: July 17th, 2020 (expired)



Sede principal Proactivanet  
Español Transacciones, México  
Avenida Espiral  
www.proactivanet.com

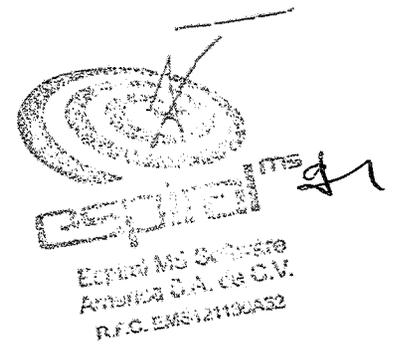


www.proactivanet.com



### 3. Luis Alonso González - ITIL Expert

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





© 2015 EXIN. All rights reserved. No part of this document may be reproduced without the prior written permission of EXIN.

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

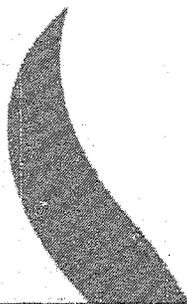
Effective from  
19 June 2015

Registration number  
4995650.20420592

Mrs. Bernd W.E. Taselaar  
Chief Executive Officer

EXIN  
The global independent certification institute for ICT Professionals

ITIL, ITILSM, ITIL® and the ITIL logo are registered trademarks of AXELOS Limited. AXELOS, the AXELOS logo and the AXELOS text logo are trademarks of AXELOS Limited.



espiral IMS  
Español No. 011 55 55 55 55  
América S. A. de C.V.  
R.F.C. EMI 0115550



035



**Luis Alonso González**

Representante de Proactiva MS

**PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITAM**

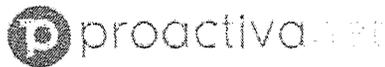
Representante de Proactiva MS, Asociado a Proactiva MS

Fecha de emisión: 21 de febrero de 2020  
Número de documento: 00000000000000000000

Emisor:



Sede principal Proactiva MS  
Española Interamericana S.A.  
Avenida España  
www.proactivanet.com



**Luis Alonso González**

Representante de Proactiva MS

**PROACTIVANET CERTIFIED CONSULTANT - ITSM 4**

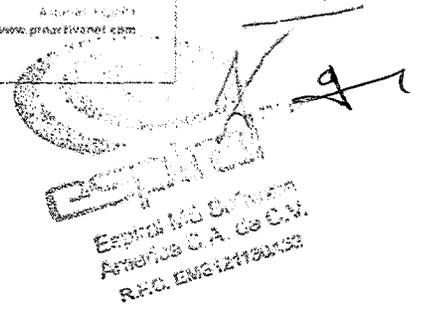
Representante de Proactiva MS, Asociado a Proactiva MS

Fecha de emisión: 03 de abril de 2020  
Número de documento: 00000000000000000000

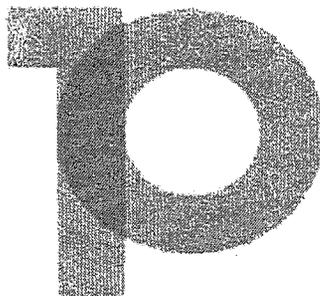
Emisor:



Sede principal Proactiva MS  
Española Interamericana S.A.  
Avenida España  
www.proactivanet.com







proactivanet

PROPUESTA ECONÓMICA

ATTE: LIC. LUIS FERNANDO CASTRO  
VIEYRA

SUBDIRECTOR GENERAL DE  
CONTRATACIONES

Servicio de Mantenimiento y Soporte  
Técnico de Proactivanet"

AD/ESP/DGRM/131/2021



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

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

**ANEXO 2 PROPUESTA ECONÓMICA**

FECHA DE LA PROPUESTA ECONÓMICA: 08 DE NOVIEMBRE DEL 2021

Partida	Descripción	Cantidad	Vigencia	Precio unitario	Subtotal	IVA 16%	Total
1	Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico de Proactivanet	12	12 meses	\$321.667,03	\$3.858.804,36	\$617.408,70	\$4.476.213,06
2	Parametrización	De 1 a 3		\$185.000,00	\$555.000,00	\$88.600,00	\$643.600,00
3	Licencia para gestión y servicio remoto concurrente	1	Pago único	\$80.000,00	80.000,00	\$12.600,00	\$92.600,00

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

**Importe total en letra: Cinco millones, doscientos doce mil ochocientos trece con seis centavos de pesos mexicanos**

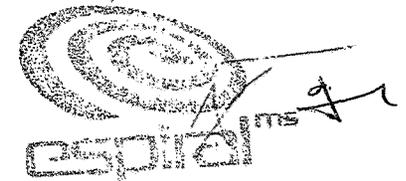
**Forma de pago:** El pago y la aceptación del servicio de actualización de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico iniciará una vez que el prestador del servicio haya proporcionado de forma enunciativa más no limitativa los servicios previamente establecidos en este Anexo Técnico y una vez que 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.

El pago de la licencia para gestión y servicio remoto concurrente se realizará una vez que el prestador de servicios ponga a disposición de la SCJN dicha licencia, y será devengada como pago único.

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

**Vigencia de los servicios:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.



**Espiral MS Software América SA de CV**  
Montes Urales #424 piso 1 Oficina 01C-110  
Colonia Lomas de Chapultepec V Sección · C.P. 11000 · Ciudad de México · RFC EMS121130A52  
Teléfono: +52 55 8869 4509 · comercial.mexico@espiralms.com  
[www.grupo.espiralms.com](http://www.grupo.espiralms.com)

Espiral MS Software  
América S.A. de C.V.  
RFC: EMS121130A52



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

Los recursos para el ejercicio 2022 estarán sujetos a la disponibilidad presupuestal para ese ejercicio, sin que la falta de estos origine responsabilidad para la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

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

En el precio se deberá considerar todos los requerimientos técnicos.

Razón Social: **ESPIRAL MS SOFTWARE AMERICA SA DE CV**

RFC: **EMS121130A52**

Domicilio: **MONTES URALES 424, OFICINA 01C-110, COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC V SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO; C.P 11000; CDMX**

Nombre y Firma del representante o apoderado legal: **ERNESTO ARGÜELLES TICÓ**

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

