

OK

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "SHF", REPRESENTADA POR LA LICENCIADA MARÍA ELENA ZALDÍVAR SÁNCHEZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y DE APODERADA LEGAL, ASISTIDA EN ESTE ACTO POR EL INGENIERO GREGORIO LINARES URENDA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y ÁREA REQUERENTE; Y POR LA OTRA SOLUTRUST, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA", REPRESENTADA POR EL SEÑOR FRANCISCO JAVIER SÁNCHEZ NAVARRO FERNÁNDEZ MACGREGOR, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS, QUE A CONTINUACIÓN SE EXPRESAN:

DECLARACIONES

I. La "SHF" declara, por conducto de su representante, que:

- a) Es una Sociedad Nacional de Crédito, institución de Banca de Desarrollo que se rige por su Ley Orgánica publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 11 de octubre de 2001 y sus respectivas reformas, y que tiene su domicilio en la Ciudad de México;
- b) Tiene interés en contratar los **servicios de renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente al sistema de Operación Fiduciaria (Protrust)**, en los términos, plazos, condiciones y características que se señalan en el anexo "A" de este instrumento;
- c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por la licenciada María Elena Zaldívar Sánchez, en su carácter de Directora de Administración y de apoderada legal, quien acredita su personalidad mediante escritura pública número 31,275 de fecha 01 de abril de 2016, otorgada ante la fe del licenciado Antonio Rosado Sánchez, titular de la Notaría Pública número 199 de la Ciudad de México (antes Distrito Federal), facultades que no le han sido limitadas, revocadas ni modificadas en forma alguna;
- d) De conformidad con el oficio circular número 307-A.-4930, de fecha 13 de diciembre de 2017, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuenta con la autorización presupuestal para erogar recursos del ejercicio fiscal 2018;
- e) El presente contrato fue dictaminado procedente por su Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, **conforme al acuerdo 4 emitido en la Sesión extraordinaria 05/2018 del 7 de junio de 2018**, asegurándose las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes de acuerdo con la citada Ley, y
- f) Este Contrato se adjudicó a **SOLUTRUST, S.A. DE C.V.**, debido al procedimiento de Adjudicación Directa. Dicho procedimiento de contratación se fundamenta en los artículos 26 fracción III, 41 fracción I y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y su Reglamento, así como las demás disposiciones jurídicas aplicables.

II. "LA EMPRESA" declara, por conducto de su apoderado legal, que:

- a) Es una sociedad que se constituyó conforme con las leyes vigentes de la República Mexicana, bajo la denominación de SOLUTRUST, con la forma de SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, como lo acredita con copia de la escritura pública número 45,894 de fecha 15 de enero de 2007, otorgada ante la fe del licenciado Rogelio Magaña Luna, titular de la Notaría Pública número 156 del Distrito Federal;

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

- b) En su objeto social se encuentra la prestación de servicios como los que son del interés de la "SHF"; y que cuenta con los siguientes registros: Registro Federal de Contribuyentes con clave SOL0701151W4;
- c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por el señor Francisco Javier Sánchez Navarro Fernández MacGregor, quien acredita su personalidad mediante copia de la escritura pública número 48,328 de fecha 23 de mayo de 2012, otorgada ante la fe del licenciado Miguel Soberón Mainero, titular de la Notaría Pública número 181 del Distrito Federal, y que cuenta con facultades suficientes para obligarla, las cuales no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna;
- d) Cuenta con la capacidad jurídica y económica, así como con la organización y los elementos técnicos y humanos, especializados y necesarios, por lo que es patrón que reúne los requisitos a que se refiere el artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo;
- e) Ha ofrecido a la "SHF", prestarle los servicios a que se refiere el inciso b) de la Declaración anterior, conforme con lo pactado en este Contrato y en sus anexos, así como con la normatividad, legislación y reglamentación de la materia aplicable; sin que a la fecha, los servicios objeto del presente Contrato se encuentren sujetos a las Normas Oficiales Mexicanas, en términos del artículo 53 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;
- f) No se encuentra en alguno de los supuestos a que se refiere la Ley General de Responsabilidades Administrativas, por lo que hace a los supuestos relacionados con las contrataciones públicas; así como que tampoco se ubica en alguno de los supuestos a que hace referencia los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;
- g) Conoce plenamente el contenido y los requisitos que establecen la normatividad y disposiciones jurídicas nacionales aplicables en la materia de contratación, a la fecha de celebración de este instrumento, así como el contenido de sus anexos;
- h) Cumple con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y de conformidad con la regla de la Resolución Miscelánea Fiscal que le resulte aplicable para el ejercicio fiscal de 2018, según lo establecido en el documento que se adjunta a este Contrato como Anexo "B";
- i) Se encuentra al corriente de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, de conformidad con el numeral 4.2.6.1., Elementos del Subproceso del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como por el "Acuerdo ACDO.SA1.HGT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", según lo establecido en el documento que se adjunta a este Contrato como Anexo "C", y
- j) Se encuentra al corriente de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, de conformidad con el "Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos", según lo establecido en el documento que se adjunta a este Contrato como Anexo "D".

Expuesto lo anterior, las partes otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. "LA EMPRESA", se obliga ante la "SHF", a prestarle eficaz y lealmente los servicios de su especialidad, descritos en el inciso b) de la Declaración I de este Contrato, de conformidad con los términos, plazos, condiciones y características que se señalan en el Anexo "A" de este instrumento; los cuales se denominarán, para fines de brevedad, como "LOS SERVICIOS".

SEGUNDA. En relación con la prestación de "LOS SERVICIOS", "LA EMPRESA" se obliga además, a lo siguiente:

- a) Iniciar la prestación de "LOS SERVICIOS" **a partir del trece de junio de dos mil dieciocho, y a concluirlos a más tardar hasta el doce de junio de dos mil diecinueve**, conforme los términos, plazos, condiciones y características establecidas en este Contrato y sus anexos;
- b) Aportar por su cuenta todo el personal, así como todos los recursos, elementos, materiales, accesorios y equipos que se requieran para la prestación de "LOS SERVICIOS";
- c) Prestar "LOS SERVICIOS" conforme los procedimientos más adecuados que la técnica aconseje en los términos de los anexos que se acompañan al presente Contrato;
- d) Tramitar por su cuenta o contar con las licencias o permisos que se requieran para la prestación de "LOS SERVICIOS";
- e) Garantizar la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación por un plazo mínimo de 360 días naturales, salvo que en el anexo "A" de este contrato se solicite un plazo distinto, contado a partir de la respectiva fecha de aceptación por parte de la "SHF". Esta garantía es sin perjuicio de la expresada en la cláusula Tercera.
- f) Prestar "LOS SERVICIOS" auxiliándose del personal que esté debidamente capacitado y autorizado en términos de la legislación aplicable;
- g) Cumplir y vigilar que se cumpla estrictamente con las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables a la prestación de "LOS SERVICIOS", y en el evento de que, por incumplimiento de dichas disposiciones, se impusiere a la "SHF" alguna multa o sanción, "LA EMPRESA" se obliga a cubrir, por su cuenta, el importe de éstas y a realizar de inmediato los trámites correspondientes, a fin de regularizar la situación creada, siempre y cuando el incumplimiento sea imputable a "LA EMPRESA";
- h) Ajustarse en la prestación de "LOS SERVICIOS", a las medidas de seguridad, horarios, días y otras especificaciones que la "SHF" determine en caso de requerir el acceso a sus oficinas;
- i) Destinar el número suficiente de sus trabajadores y colaboradores, y del personal calificado necesario a efecto de que "LOS SERVICIOS" sean prestados en los términos previstos en este Contrato y el anexo "A", con la debida oportunidad, eficiencia y seguridad, de manera que los intereses de la "SHF" queden debidamente protegidos;
- j) Al acceder al portal del servicio, la "SHF" podrá tener conocimiento del cualquier hecho o circunstancia que pudiera traducirse en beneficio directo o cambio respecto de "LOS SERVICIOS" y entorno operativo;
- k) Guardar estricta confidencialidad y/o reserva sobre la existencia del presente Contrato, y la información proporcionada para la prestación de "LOS SERVICIOS", y que este identificada como confidencial, asumiendo la responsabilidad por daños y perjuicios directos que se pudieran causar a la propia "SHF" en términos del presente Contrato y sus anexos;
- l) En caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación de "LOS SERVICIOS" en el plazo previsto en el inciso a) de esta cláusula, así como en los plazos específicos que se puedan señalar en el anexo "A" de este instrumento, cubrirá a la "SHF", por cada día natural de retraso, una pena convencional de 1 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no

prestados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 1.5 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, por los días naturales subsecuentes en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento de Contrato; no obstante, la "SHF" podrá considerar la aplicación de la referida pena convencional hasta por un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales por evento, siendo éste el límite a que hace referencia el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a la "SHF", o a su personal.

En este acto, "LA EMPRESA" reconoce y acepta que el pago de "LOS SERVICIOS" quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que "LA EMPRESA" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que si el Contrato es rescindido no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

La suma de las penas convencionales pactadas en este Contrato, no podrá en ningún caso excederle el importe de la garantía de cumplimiento de Contrato que se expresa en la cláusula Tercera. Si el monto de las penas llega al límite antes expresado, la "SHF" podrá iniciar el día hábil siguiente, el procedimiento de rescisión administrativa, salvo que resuelva, conforme con las disposiciones aplicables, iniciarlo dentro del plazo que estas mismas prevén.

- m) Otorgar el soporte de "LOS SERVICIOS", en los términos contenidos en el anexo "A", durante la vigencia del presente Contrato, contado a partir de la firma del mismo;
- n) Entregar a la "SHF" la póliza de fianza de cumplimiento a que se refiere la cláusula Tercera de este Contrato, en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la firma de este instrumento;
- o) Prestar nuevamente "LOS SERVICIOS" que sean rechazados o devueltos por la "SHF", en razón de que se identifiquen defectos, fallas y/o discrepancias, o incumplimiento en términos de las especificaciones establecidas en el anexo "A", sin costo alguno y de acuerdo con los tiempos señalados en las definiciones de severidad descritas en el anexo "A";
- p) Efectuar el soporte técnico para la actualización de programas, información, atención de "bugs" y poner a disposición "parches", mantenimiento de productos, actualización de documentación, dudas sobre configuraciones y desempeño, registro de solicitudes de servicio y asistencia a través de internet, en los términos condiciones, características, calendarios, horarios o plazos que se señalan en el anexo "A" de este instrumento;
- q) Poner a disposición de la "SHF", las nuevas versiones del software que sean liberadas durante la vigencia del Contrato;
- r) Facturar sus servicios enviando el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), conforme a la normatividad fiscal que resulte aplicable. El CFDI, en archivos PDF y XML, deberá depositarse en el siguiente Buzón: cfdshf@shf.gob.mx, marcándole copia a las siguientes direcciones de correo electrónico glinares@shf.fob.mx, molvera@shf.gob.mx y macastaneda@shf.gob.mx;
- s) Sujetarse a lo dispuesto en el Anexo "E", en cuestiones de facturación, devolución, rechazo y/o condiciones específicas de "LOS SERVICIOS";
- t) En su caso, brindar información y documentación relacionada con el presente Contrato que le sea requerida por las autoridades fiscalizadoras, en términos de los señalado por el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 107 de su Reglamento, y demás normatividad relativa y aplicable;
- u) En caso de así considerarlo conveniente, presentar ante la Secretaría de la Función Pública, su solicitud de conciliación por desavenencias derivadas del cumplimiento y/o ejecución del Contrato, debiendo cumplir con los requisitos contenidos en los artículos 77 y 78 de la Ley de

Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y artículos 127 y 128 de su Reglamento, y demás disposiciones relativas y aplicables; sin perjuicio de lo anterior en los casos que resulte procedente, "SHF" y "LA EMPRESA" se sujetaran a lo establecido en el "DECRETO por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias que se susciten con los particulares", así como a los Lineamientos que la autoridad competente en la materia emita, y

v) Las demás que, en su caso, se contemplen en los anexos de este Contrato.

En caso de que "LA EMPRESA" incumpla con alguna de las obligaciones contempladas en este Contrato, y en especial con las contenidas en esta cláusula, la "SHF" podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión que corresponda, en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Todas las obligaciones contenidas en este Contrato y sus anexos y, en lo específico, las descritas en esta cláusula, se deberán ejecutar por medio de "LA EMPRESA", sin que "SHF" tenga la posibilidad de dirección, vigilancia o capacitación sobre los empleados, trabajadores o personal que destine "LA EMPRESA" para la prestación de "LOS SERVICIOS". En este sentido, cualquier facultad o prerrogativa que deriven a favor de "SHF" por la prestación de "LOS SERVICIOS" materia de contratación, o por virtud de este Contrato o de cualquier normatividad que exista o pudiera existir, se entenderá que siempre ejercerá dicha facultad o hará valer dicha prerrogativa, por conducto del ejecutivo de cuenta o personal de contacto que para tales efectos determine "LA EMPRESA", sin que pueda nunca ejercer dichas facultades o prerrogativas de manera directa "SHF" sobre los empleados, trabajadores o personal que "LA EMPRESA" destine para la prestación de "LOS SERVICIOS".

TERCERA. La "SHF" se obliga a pagar a "LA EMPRESA" en concepto de precio, por la completa y total prestación de "LOS SERVICIOS", la cantidad de **\$948,438.34 M.N. (NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS 34/100 MONEDA NACIONAL)**, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, en los términos pactados en este Contrato y sus anexos, a entera satisfacción de la "SHF".

La cantidad señalada en el párrafo anterior, será cubierta a "LA EMPRESA", en una sola exhibición a más tardar dentro de los 20 (veinte) días siguientes del inicio de "LOS SERVICIOS" y previa presentación de la factura correspondiente, que comprenda en forma desglosada el Impuesto al Valor Agregado, debidamente requisitada y suscrita por "LA EMPRESA", en la que aparezca el visto bueno de la "SHF" y siempre que éstas hubieren cumplido con sus obligaciones contractuales, en los términos pactados en este instrumento y sus anexos, a entera satisfacción de la "SHF".

En este sentido, la "SHF", a través de la unidad administrativa solicitante, dentro de los 10 (diez) días hábiles bancarios siguientes a la prestación de "LOS SERVICIOS" determinará si "LA EMPRESA" cumplió con todos los requerimientos establecidos en este instrumento y sus anexos. "LA EMPRESA" acepta en este acto que, en tanto la "SHF" no lleve a cabo la revisión referida, en el plazo estipulado en este párrafo, "LOS SERVICIOS" no se tendrán por aceptados.

Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a entregar a la "SHF" dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la fecha de firma de este Contrato, una póliza de fianza expedida por una institución legalmente autorizada para operar en el ramo, a favor y a satisfacción de la "SHF", por la cantidad en moneda nacional equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del importe total de este Contrato, sin incluir la cantidad correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, que garantice a ésta el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que "LA EMPRESA" asume con motivo de este Contrato, comprendiéndose entre éstas, la buena caudal de "LOS SERVICIOS" materia de este Contrato; la correcta y puntual prestación de "LOS SERVICIOS" inherentes a los mismos, y, en su caso, puesta en marcha de "LOS SERVICIOS"; la devolución de la cantidad que la "SHF" le haya

cubierto a "LA EMPRESA", así como el reembolso por parte de "LA EMPRESA" a la "SHF" de los gastos en que incurra ésta en caso de que sea rechazado parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS" materia de este Contrato por no cumplir con las cantidades, características y especificaciones que se contienen en los anexos de este Contrato; el pago de las cantidades que resulten conforme con lo pactado en las cláusulas de este Contrato, en especial, las que se establecen en sus cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Sexta y Séptima; el pago de la cantidad derivada de los defectos o vicios ocultos de "LOS SERVICIOS" materia de contratación o de cualquier otra responsabilidad en que "LA EMPRESA" hubiere incurrido; así como el exacto cumplimiento de las demás obligaciones consecuentes a lo aquí convenido, a la buena fe, al uso o a la ley. Dicha póliza estará en vigor hasta 30 días naturales posteriores a la fecha en que la "SHF" acepte la totalidad de los productos materia de contratación y una vez que haya vencido la garantía a que hace referencia el inciso e) de la cláusula Segunda de este contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente y para su cancelación se requerirá la autorización previa y por escrito de la "SHF".

La póliza de fianza referida en el párrafo anterior, es con independencia de las demás garantías de los servicios que se puedan establecer en el Anexo "A" de este Contrato.

En ese orden de ideas, las partes convienen en que para el caso de que "LA EMPRESA" cumpla con las obligaciones contractuales estipuladas en el presente Contrato y sus anexos, el servidor público encargado de vigilar la administración y cumplimiento del Contrato, extenderá una constancia de cumplimiento de las obligaciones, conforme los procedimientos internos de la "SHF", y a través de las unidades administrativas que correspondan a efecto de que esta última inicie a los trámites de cancelación de la póliza de fianza de cumplimiento señalada en el párrafo que antecede.

Las partes convienen en que dentro de las cantidades estipuladas como contraprestación en esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que "LA EMPRESA" tuviere que efectuar para prestar "LOS SERVICIOS", por lo que no tendrá derecho a recibir ninguna otra cantidad por concepto de gastos o expensas. En caso de que "LA EMPRESA" no preste "LOS SERVICIOS" materia del Contrato conforme con lo previsto en este Contrato, y sin perjuicio de las sanciones expresadas en el mismo, la "SHF" podrá ordenar su atención inmediata, misma que "LA EMPRESA" hará por su cuenta sin que tenga derecho a retribución por ello.

Las partes convienen en que la garantías que deba otorgar "LA EMPRESA" en los términos de esta cláusula, contendrá el texto del modelo que forma parte de los anexos de este Contrato.

CUARTA. La "SHF" se reserva el derecho de inspeccionar en todo tiempo la prestación de "LOS SERVICIOS" objeto del Contrato por parte de "LA EMPRESA" que se lleguen a prestar dentro de las instalaciones de la "SHF", por conducto de la persona o personas autorizadas por la "SHF" para tales efectos, "LA EMPRESA" se obliga a atender las observaciones que se le hagan, siempre y cuando estas observaciones estén dadas conforme a lo establecido en el presente Contrato y su anexo "A". Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a otorgar toda clase de facilidades y ayuda a las personas designadas por la "SHF" para que puedan llevar a cabo la inspección de que se trata.

"LA EMPRESA" se obliga desde ahora a atender todas las observaciones que le hiciere la "SHF" a través de las personas autorizadas, y en el caso de que adujera razones técnicas para no hacerlo, deberá ponerlas a la consideración de la "SHF" mediante comunicación escrita, a fin de que ésta resuelva en definitiva.

Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a sustituir a alguna o algunas de las personas destinadas para la prestación de "LOS SERVICIOS", cuando la "SHF" así lo solicite por escrito, en el entendido de que las nuevas personas designadas por "LA EMPRESA" deberán cumplir los mismos requisitos de experiencia y capacidad que tenía el personal originalmente destinados para la prestación de "LOS SERVICIOS".

QUINTA. "LA EMPRESA" se obliga a responder y/o defender a la "SHF", sin cargo alguno para ésta, de las reclamaciones de terceros relativas a violaciones de cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa, patentes, marcas y licencias, que resulten de la prestación de "LOS SERVICIOS" en términos del anexo "A", siempre y cuando la "SHF" le dé aviso por escrito, inmediatamente, de tales reclamaciones en un plazo no mayor de 3 (tres) días hábiles bancarios, contados a partir del día siguiente en que se hubiere practicado el emplazamiento o notificación. Asimismo, en ese plazo la "SHF" deberá brindar la asistencia necesaria para la defensa y otorgar la información que se requiera para el mismo objetivo o establecer las causas legales por las cuales esté impedida para proporcionar cierta información necesaria para absorber la defensa. En este mismo supuesto, la "SHF" se obliga a efectuar las gestiones necesarias a fin de que "LA EMPRESA" pueda representarla en el proceso o procedimiento respectivo.

En caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de la "SHF" por razón de que "LOS SERVICIOS" infringen derechos de propiedad intelectual de terceros, "LA EMPRESA" deberá sacar en paz y a salvo a la "SHF" asumiendo los gastos determinados por autoridad judicial competente derivados de la reclamación de que se trate, siempre y cuando "SHF" (i) hubiere cumplido con todas sus obligaciones al amparo del presente Contrato; (ii) hubiere notificado a "LA EMPRESA" de acuerdo con el párrafo anterior; (iii) no hubiere transigido, comprometido en árbitros o realizado ningún arreglo con el tercero reclamante; (iv) proporcione toda la documentación y asistencia necesaria o conveniente para que "LA EMPRESA" resuelva la disputa.

En todo caso, "LA EMPRESA" se obliga a tomar las medidas necesarias para que, de acuerdo con el anexo "A" la "SHF" continúe recibiendo "LOS SERVICIOS" en los plazos y condiciones convenidos.

SEXTA. "LA EMPRESA" se hace responsable ante la "SHF" de la conducta y eficiencia de la persona que, en su caso, destine para la prestación de "LOS SERVICIOS". Igualmente, en el evento de que "LA EMPRESA" no cumpla con alguna de las obligaciones que en virtud de este contrato, del uso, de la buena fe, de la ley o de la normatividad son a su cargo, será responsable de los daños y perjuicios que su incumplimiento cause a la "SHF" o a terceros. Sin perjuicio de lo anterior, la "SHF" podrá rescindir administrativamente este contrato sin responsabilidad alguna a su cargo, o bien, exigir su cumplimiento haciendo en su caso efectiva la pena convencional que se menciona en la cláusula Segunda de este instrumento.

Las partes convienen en que la "SHF" podrá exigir el cumplimiento de este contrato a "LA EMPRESA" conforme con lo expresado en esta cláusula, y en el evento de que continuaran los incumplimientos, podrá rescindir administrativamente este instrumento, sin perjuicio de hacer efectiva la garantía otorgada, de conformidad con lo dispuesto por la Cláusula Tercera de este instrumento.

En el evento de que "LA EMPRESA" hubiere faltado a la verdad en relación con lo expresado en el inciso f) de la Declaración II de este contrato, la "SHF" dará por rescindido administrativamente este instrumento en la forma convenida en el mismo.

SEPTIMA. "LA EMPRESA" se constituye, por su carácter de patrón, en responsable único de las relaciones entre él y las personas que destine en la prestación de "LOS SERVICIOS", así como de las personas que le coadyuven, además de las dificultades o conflictos que pudieran surgir entre él y dichas personas o de estas últimas entre sí. También será responsable de los accidentes que se originen con motivo de la prestación de dichos servicios y responderá, asimismo, de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a la "SHF" o a terceros, con motivo o como consecuencia de la prestación u omisión en la prestación de los referidos servicios, si el accidente es imputable a la persona que destine "LA EMPRESA" para la prestación de "LOS SERVICIOS".

"LA EMPRESA", por su carácter de patrón para con sus trabajadores y con el personal que dispondrá para la prestación de "LOS SERVICIOS", se encargará de delimitar legalmente, que en ningún caso se deberá tomar a la "SHF" como patrón sustituto, obligándose desde este momento a

que, si por alguna razón le llegare a fincar alguna responsabilidad a la "SHF" por ese concepto, "LA EMPRESA" le reembolsará a la "SHF" cualquier gasto en que, por tal motivo, incurriere ésta.

OCTAVA. La vigencia del Contrato en mención será a partir del trece de junio de dos mil dieciocho, y hasta el doce de junio de dos mil diecinueve, en los términos, plazos, condiciones y características descritas en este Contrato y sus anexos.

Sin embargo, las partes previo al vencimiento de la fecha de cumplimiento y a sus ampliaciones o prórrogas, a solicitud expresa de "LA EMPRESA", y por caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a la "SHF", podrán modificar el presente Contrato a efecto de ampliar la fecha para terminar la ejecución de "LOS SERVICIOS". En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio relativo, según corresponda, y no procederá la aplicación de las penas convencionales respectivas.

Durante la vigencia pactada y, en su caso, durante la ampliación o ampliaciones así como a su prórroga o prórrogas que al efecto se convengan, la "SHF" podrá dar por terminado anticipadamente este Contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo, más que pagar a "LA EMPRESA" la contraprestación equivalente por "LOS SERVICIOS" efectivamente prestados, entre otras causas, cuando no cuente con la autorización de la partida presupuestal correspondiente en términos de las disposiciones legales aplicables, mediante simple aviso escrito que dé a "LA EMPRESA", en el plazo señalado en la normatividad aplicable de la materia.

NOVENA. Cuando en la prestación de "LOS SERVICIOS" se presente caso fortuito o fuerza mayor, la "SHF" podrá suspender la prestación de los mismos, en cuyo caso sólo se pagarán a "LA EMPRESA" "LOS SERVICIOS" que se hayan prestado efectivamente.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la "SHF", ésta pagará a "LA EMPRESA" los gastos no recuperables durante el tiempo de la suspensión, siempre que dichos gastos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este Contrato, previa aprobación por escrito de la "SHF".

El pago de dichos gastos no recuperables se realizará dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la presentación de la documentación respectiva por parte de "LA EMPRESA".

DÉCIMA. Los anexos que se mencionan en este Contrato, debidamente identificados con la firma de las partes se agregan a este instrumento como parte integrante del mismo. Asimismo, las partes se obligan a firmar todas y cada una de las páginas de este Contrato y sus anexos.

Las partes convienen que en el evento de que alguno o algunos de los términos y condiciones estipulados en las cláusulas de este Contrato difieran o existiera cualquier discrepancia con los términos y condiciones previstos en los anexos a que se refiere el párrafo precedente, prevalecerán las primeras sobre los segundos, para todos los efectos legales correspondientes.

En ese mismo sentido, las partes convienen que en el evento de presentarse alguna discrepancia entre el presente Contrato y los actos y/o documentos derivados del procedimiento de contratación, prevalecerán estos últimos sobre el primero; lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el clausulado de este Contrato

DÉCIMA PRIMERA. Las partes convienen en que las comunicaciones que se envíen, relativas a este Contrato, deberán dirigirse por escrito a las personas y domicilios señalados en esta cláusula, en el entendido de que dichas comunicaciones deberán ser suscritas por personal con facultades suficientes para tratar la materia a que se refieran. Al efecto, las partes acuerdan:

Por parte de "LA EMPRESA" a la "SHF", en Avenida Ejército Nacional número 180, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

A la atención del Ingeniero Gregorio Linares Urenda, Director de Tecnologías de la Información.

Asimismo, el Ingeniero Miguel Ángel Olvera Rincón, Subdirector de Ingeniería de Sistemas, será el servidor público responsable de administrar y vigilar el cumplimiento de este Contrato, de manera coordinada con el servidor público indicado en el párrafo anterior.

Por parte de la "SHF" a "LA EMPRESA", en Bosque de Ciruelos 304, piso 1, colonia Bosques de las Lomas, delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11850, Ciudad de México.

A la atención del señor Francisco Javier Sánchez Navarro Fernández MacGregor, Apoderado Legal.

DÉCIMA SEGUNDA. "LA EMPRESA" no podrá traspasar o ceder total o parcialmente la materia de este Contrato, con excepción de los derechos de cobro derivados de este instrumento, previa conformidad de la "SHF" dada por escrito.

Sin perjuicio de lo estipulado en el párrafo anterior, "SHF" manifiesta desde ahora su conformidad para que "LA EMPRESA", únicamente pueda ceder sus derechos de cobro a favor de un Intermediario Financiero mediante operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico en el programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, en los términos de la normatividad relativa y aplicable.

DÉCIMA TERCERA. "LA EMPRESA" reconoce que la información y documentación que la "SHF" identifique como confidencial y le sea proporcionada, así como los datos y resultados obtenidos de "LOS SERVICIOS", son confidenciales y/o reservados y propiedad de la "SHF" siempre y cuando no sean de propiedad intelectual de "LA EMPRESA"; por tal razón, "LA EMPRESA" se obliga a guardar y mantener en absoluta confidencialidad y/o reserva toda la información, tangible e intangible, identificada como confidencial que llegara a obtener referente a la "SHF" y cualquier otro tercero, para la realización y prestación de "LOS SERVICIOS", así como los resultados y/o productos derivados de su ejecución. Por lo que deberá mantener la confidencialidad de la información antes referida.

"LA EMPRESA" se obliga a utilizar la información confidencial y/o reserva únicamente para la realización y cumplimiento de este Contrato, quedándole estrictamente prohibido, divulgarla por cualquier medio a terceros o darle un uso diverso al establecido en este instrumento, ni aún a nivel curricular, salvo autorización previa y por escrito de la "SHF", y en términos de la legislación aplicable.

"LA EMPRESA" se obliga a manejar la información confidencial y/o reservada propiedad de la "SHF", y cualquier otro tercero, igual o mejor que su propia información confidencial.

A la terminación o rescisión de este Contrato, "LA EMPRESA" se obliga a devolver a la "SHF", toda la información obtenida y/o generada para la realización de "LOS SERVICIOS", en los términos y condiciones que se describen en el anexo "A" del presente instrumento.

La obligación de confidencialidad a cargo de "LA EMPRESA" a que se refiere esta cláusula, permanecerá vigente con toda su fuerza y vigor conforme a los plazos y términos señalados en las disposiciones legales aplicables de la materia.

"LA EMPRESA" y su personal no podrán reproducir, alterar, transmitir o comercializar la información o los códigos que la "SHF" le proporcione, a efecto de llevar a cabo cualquier actividad que no se comprenda en la prestación de "LOS SERVICIOS". En caso de incumplimiento de esta obligación, "LA EMPRESA" atenderá a la responsabilidad civil, penal, administrativa y demás que resulten en su contra en términos de la normatividad aplicable.

"LA EMPRESA" deberá considerar en todo momento que la información que la "SHF" le proporcione para la prestación de "LOS SERVICIOS", por sí o través del o los terceros que al efecto designe, está en su caso clasificada como reservada y/o confidencial en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y demás disposiciones jurídicas que de ella emanen, o que se encuentra protegida por el secreto regulado por el artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito, o demás

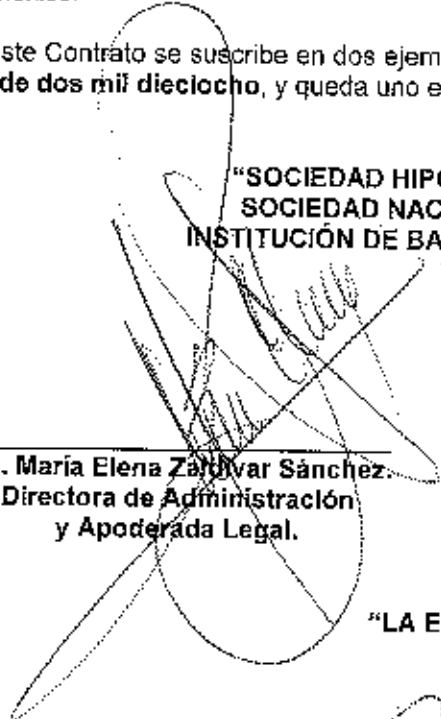
disposiciones jurídicas que de ella emanen; por lo que deberá extremar todas las medidas que sean necesarias para salvaguardar y mantener el carácter de dicha información; por lo que "LA EMPRESA" no podrá otorgar un uso distinto a la misma, diferente al objeto de este Contrato; siendo responsable además, por la violación de las disposiciones contenidas en dichos ordenamientos y disposiciones jurídicas.

DÉCIMA CUARTA. Las partes convienen que, en lo no expresamente previsto en este Contrato, serán aplicables las disposiciones relativas de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como del Código Civil Federal, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y del Código Federal de Procedimientos Civiles, y que para su interpretación y cumplimiento judicial, se someten a los tribunales competentes con jurisdicción en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en virtud de cualquier otro domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Al efecto, las partes señalan como sus domicilios los siguientes: la "SHF", en Avenida Ejército Nacional número 180, Colonia Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11590, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, y "LA EMPRESA" en Bosque de Ciruelos 304, piso 1, colonia Bosques de las Lomas, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México, México.

Este Contrato se suscribe en dos ejemplares, en la Ciudad de México, México, el día **trece de junio de dos mil dieciocho**, y queda uno en poder de cada una de las partes.

**"SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO".**



Lic. María Elena Zaldívar Sánchez
Directora de Administración
y Apoderada Legal.



Ing. Gregorio Linares Urenda.
Director de Tecnologías de la Información
y Área Requiriente.

"LA EMPRESA"



**Sr. Francisco Javier Sánchez Navarro
Fernández Macgregor.**

Anexo "A"

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DEL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (PROTRUST)

1. ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, conforme a la fracción IX del artículo 4° de su Ley Orgánica, se encuentra facultada para practicar operaciones de fideicomiso y llevar a cabo mandatos y comisiones relativos a su fin, en tres vertientes: (i) cuando por ley se le asigne esa encomienda; (ii) cuando se trate de actos que coadyuven a la consecución de su objetivo, y (iii) cuando la propia Sociedad constituya fideicomisos para cumplir obligaciones laborales a su cargo.

A través de una estrategia que se encuadra dentro de la Misión y Visión de SHF, liderada por la Dirección General Adjunta Jurídico Fiduciaria, a través de la Dirección Jurídica de Negocios de SHF, se realiza la constitución de fideicomisos, mandatos y comisiones que coadyuven a la consecución de su objeto, mismo que en términos del artículo 2° de su Ley Orgánica consiste en:

I. Impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario de crédito a la vivienda, mediante el otorgamiento de crédito y garantías destinadas a la construcción, adquisición y mejora de vivienda, preferentemente de interés social, así como al incremento de la capacidad productiva y el desarrollo tecnológico, relacionados con la vivienda.

II. Garantizar financiamientos relacionados con el equipamiento de conjuntos habitacionales.

III. Desarrollar programas que promuevan la construcción de viviendas en zonas y comunidades indígenas en el territorio nacional con los recursos que se aprueben para tal efecto en el presupuesto de egresos.

A fin de contar con una herramienta tecnológica que permita generar y administrar negocios fiduciarios, y al mismo tiempo cumplir con la normatividad jurídica y administrativa aplicable, en 2013 SHF contrató la licencia de uso y servicios de soporte del Sistema de Operación Fiduciaria (PROTRUST) de la empresa Solustrust, incluyendo los servicios de implementación correspondientes, logrando mayor certeza jurídica y control respecto de las garantías constituidas a favor de la Institución, aprovechando los insumos que SHF genera, con la consecuente disminución de riesgo legal.

Actualmente el servicio de soporte técnico y actualización de licencias se mantiene vigente, y el uso de la herramienta se ha mantenido estable para la operación de los negocios fiduciarios, mandatos y comisiones operados por SHF, por lo que será necesario:

- Mantener vigente la licencia de dicho sistema, a través de la obtención de las actualizaciones de versiones que puedan surgir debido a las actualizaciones, y
- Dar continuidad a los servicios de soporte, mismos que permitirán dar certidumbre a la operación del sistema en SHF y, en su caso, atender a las posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, que pudiese SHF requerir.

Para ello, se prevé contratar la renovación del licenciamiento del sistema PROTRUST para el ejercicio 2018, directamente con el titular de los derechos del Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST), quien también es la única persona que puede prestar los servicios que SHF requiere contratar.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

Contratar los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las fallas en el sistema PROTRUST, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de las herramientas y las actualizaciones de corrección de errores.

Con el servicio de soporte y actualización contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a la administración de negocios fiduciarios.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Contratación del soporte técnico y actualización de licencias del sistema PROTRUST, para el periodo de 12 meses a partir de la fecha de contratación.

4. REQUERIMIENTOS.

La contratación de la renovación del licenciamiento del sistema incluye lo siguiente:

A. Soporte técnico y actualización de licencias del Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST).

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (releases¹ y fixes²), para lo cual el Proveedor deberá comunicar a SHF la liberación de nuevas versiones de productos.
- Soporte técnico correctivo de anomalías y vulnerabilidades de origen del software, así como fallas y defectos de funcionalidad, conforme los niveles de servicio de atención a incidencias descritos en el punto "7. NIVELES DE SERVICIO".
- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes.

B. Soporte técnico especializado para la licencia.

- Un total de 50 horas para la atención de posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, a ser utilizadas bajo solicitud de SHF en caso que se requieran.

C. Depósito del código fuente del sistema (esquema Escrow Account).

- Renovación del servicio de depósito de código en modalidad de Scrow Account, en concordancia con el contrato original, y para el plazo de la presente renovación del soporte y actualización de licencias.
- El esquema de depósito de código deberá incluir el código que actualmente integra el sistema de operación fiduciaria en SHF, así como las herramientas y/o componentes

¹ "Release" = actualizaciones menores de un software.

² "Fix" = actualizaciones por correcciones a un software.

requeridos. El depósito deberá realizarse en instalaciones ubicadas en México, con empresa especializada para el resguardo correspondiente.

D. La vigencia de la presente renovación será por doce meses a partir de su contratación.

5. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

La empresa que proporcione el servicio deberá:

- Proporcionar los servicios necesarios para cumplir con lo establecido en el punto "4. REQUERIMIENTOS", a entera satisfacción de SHF.
- Aprobar los roles definidos por SHF en el punto "6. ROLES DEFINIDOS".
- Atender los ajustes necesarios de los servicios, entregables y/o documentación, de acuerdo a las observaciones que formulen los participantes de los roles definidos por SHF.
- Firmar la CARTA DE ACEPTACIÓN TÉCNICA, conjuntamente con los participantes de los roles definidos por SHF.

6. ROLES DEFINIDOS.

Los roles y responsabilidades que se han definido, son los siguientes:

6.1. El titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas de SHF, como responsable de:

- Recibir y registrar el documento firmado por parte del proveedor que acredite a SHF el uso de las licencias correspondientes a las actualizaciones.
- Recibir los medios de instalación (CD, DVD o descarga electrónica) de las licencias y claves de activación o acceso a los medios correspondientes a las actualizaciones.
- Coordinar con el proveedor la realización de la instalación de las actualizaciones en los ambientes señalados por SHF.
- Validar y aprobar la instalación de las licencias en los ambientes señalados por SHF.

6.2. Personal de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables aprobados por el Enlace de Sistemas de SHF.
- Elaborar el documento de Aprobación de Pago para la firma del Enlace de Sistemas de SHF.

----- • Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales. -----

6.3. Enlace Funcional Administrativo del proveedor, responsable de:

- Cumplir con la entrega en tiempo y estándares de calidad establecidos por SHF de los documentos y, en su caso, licencias y demás contenido para los servicios proporcionados por el proveedor.

- En caso de aplicar, asegurarse de coordinar la instalación de la licencia y de la generación de la documentación relativa a dicha instalación, a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requisitos de SHF en cuanto a su contenido.

7. NIVELES DE SERVICIO.

Se define como incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software de alguna aplicación desarrollada o adecuada por el Proveedor, implantada en el **AMBIENTE DE PRODUCCIÓN** de SHF, que afecte de alguna manera su correcta operación, impactando el servicio que ésta brinda a las áreas usuarias interesadas.

Cualquier otra falla o error en el desarrollo, deberá tramitarse a través de los mecanismos de **soporte** que el Proveedor ponga a disposición de SHF.

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre SHF, el Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse en un horario de 9:00 a 20:00 Horas.

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el Proveedor por parte de SHF, siendo lo más claro y específico posible en la descripción del problema presentado, detallando las condiciones en que se produjo el mismo, como por ejemplo la operación realizada, los datos que estaba introduciendo al momento de la falla y los mensajes de error que le arrojó la aplicación.

La prioridad de atención de las incidencias será determinada en virtud de la severidad que tengan en la operación de SHF, según sea definida por SHF con base en la siguiente tabla:

TABLA DE SEVERIDAD

Severidad 1 (Alta) Errores Operativos	Severidad 2 (Media) Errores del Aplicativo (Cliente y/o Front End)	Severidad 3 (Baja) Generación Reportes Información Inválida
Riesgo de Negocio o Financiero		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un muy serio problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un mínimo problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona a El Cliente ningún problema de negocio, financiero o regulatorio.
Operación		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una parte importante de su trabajo o no puede desarrollar un proceso crítico.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una pequeña parte de su trabajo. Pero El Cliente tiene la capacidad de realizar la mayor parte de las tareas.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una mínima parte de su trabajo, no afectando la operación diaria del área.
Debido a una falla o deficiencia los procesos desarrollados por el Software no pueden ser ejecutados de ninguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.	Debido a una falla o deficiencia, los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de alguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita, pero no es eficiente.	Debido a una falla o deficiencia los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.
Número de clientes afectados		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número considerable de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número pequeño de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona o impide a El Cliente realizar sus operaciones.
Tiempo máximo en que el Proveedor deberá atender la incidencia		
2 horas	1 día	7 días
Tiempo de Resolución por parte del Proveedor		
6 horas	4 días	30 días

Las incidencias que pudieran presentarse deberán ser atendidas de manera paralela, por lo que el proveedor deberá asignar los recursos necesarios para cumplir los niveles de servicio de cada incidencia.

En caso de que las incidencias de prioridad 2 y 3 no puedan ser atendidas de esta forma, el proveedor deberá justificar a SHF las razones de esta restricción, quedando en SHF la opción de aceptar o rechazar la atención de las incidencias en línea y determinar (en su caso), que incidencias se seguirán atendiendo y que incidencias se colocarán en espera.

Las incidencias de Prioridad uno (1) deben ser atendidas en los tiempos estipulados.

Los niveles de servicio para incidencias aplican a los módulos o aplicaciones que conforman el sistema de operación fiduciaria en SHF.

Los tiempos máximos de resolución de incidencias abarcan hasta las pruebas unitarias que los desarrolladores del Proveedor deben realizar para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia.

8. PERFIL DEL PROVEEDOR.

La empresa que proporcione el servicio deberá contar con los requisitos legales para proporcionar soporte técnico y actualizaciones de licencias del sistema PROTRUST en territorio mexicano; además deberá contar con presencia nacional.

Adicionalmente, deberá tener experiencia en el sector gobierno, así como en el sector financiero y/o de seguros y con amplios conocimientos y dominio del sistema PROTRUST.

La empresa deberá entregar la siguiente información de carácter general: Documentos que demuestren la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos.

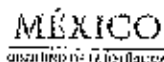
9. GARANTÍAS.

De conformidad con el Artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor deberá garantizar los servicios mediante fianza expedida por una institución financiera autorizada, por el 10% del importe máximo del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado.

10. PENAS CONVENCIONALES

El importe de la pena convencional, por regla general será, por cada día natural de retraso, de 1 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 1.5 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente por los días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento del contrato.

Anexo "C"



FECHA: 04 de Junio de 2018

Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social

Cofe: 157819801770020905/230
Clave de R.F.C.: SOL0701151V4
Número, Unificación o Razón Social: SOLUSTRUST

Estimado Patrón:

Resumen de opinión:
En atención a su consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones, se le informa lo siguiente:
En los cálculos electrónicos del Instituto Mexicano del Seguro Social, se observa que en el momento en que se realiza esta revisión, se encuentran al corriente con las obligaciones de pago de aportaciones Seguridad Social, una vez que no se registran créditos Bursales Financ a su cargo, por lo anterior se emite opinión Positiva.
La presente opinión se realizó únicamente verificando que no existen créditos fiscales fincas a su cargo, sin más una calificación del concepto dentro de las aportaciones de Seguridad Social, para lo cual el IMSS se reserva sus facultades de verificación previas en la Ley del Seguro Social y al Código Fiscal de la Federación.
Revisión practicada el 04 de Junio de 2018, a las 13:19 horas.
Esta carta opinión de cumplimiento de obligaciones tiene una vigencia hasta el 04 de Julio de 2018.
Listado de los reportados (o) trabajador(es) neto(s) ante el IMSS.

NOTAS:

- 1. La presente opinión se fundamenta en los datos que se le proporcionaron el día 03 de febrero de 2018 emitida por el Comité Técnico del IMSS.
2. El presente informe de 75 días hábiles a partir de la recepción de la información con el Acuerdo de fecha 12 de octubre de 2018 con el padrón del Comité Técnico del IMSS.
3. La opinión del cumplimiento se emite en el momento de la revisión electrónica de los datos que se le proporcionaron el día 03 de febrero de 2018.
4. La presente opinión se emite en el momento de la revisión electrónica de los datos que se le proporcionaron el día 03 de febrero de 2018.

Declaración de garantía

El/los trabajador(es) neto(s) reportado(s) no tiene(n) obligaciones pendientes de pago de contribuciones de seguridad social.

Queda constancia que el/los trabajador(es) neto(s) reportado(s) no tiene(n) obligaciones pendientes de pago de contribuciones de seguridad social.

La presente opinión de cumplimiento de obligaciones puede ser consultada en el sitio web del IMSS.



Código QR:
Fecha de emisión:
Fecha de vigencia:
Número de identificación:
Número de serie:

Handwritten signatures and initials on the right side of the page.

Anexo "D"



Coordinación General de Recaudación Fiscal
Gerencia Sector de Recaudación y Cobranza Fiscal
Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías

Oficio: CGRF/OSFYCF/GDPCyG/0000203975/2018

Asunto: Constancia de Situación Fiscal.

Ciudad de México, a 04 de Junio de 2018.

RAZON SOCIAL: SOLUTRUST SA DE CV
NRP: Y6053906100
Presente.

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en su carácter de organismo fiscal autónomo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30, segundo párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, a través de la Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías perteneciente a la Gerencia Sector de Recaudación y Cobranza Fiscal, y de conformidad con lo establecido en los artículos 4 fracción VII, 5 y 11 del Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de junio de 2000, modificatorio mediante Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de dicho Ordenamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 31 de julio de 2017, emite la presente constancia de situación fiscal en materia de aportaciones y amortizaciones patronales frente al Infonavit, de conformidad con lo estipulado en el artículo 3 fracción IV, del referido Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo, conforme a lo siguiente:

Del análisis practicado en los sistemas de este Instituto se advierte que SOLUTRUST SA DE CV, con Número de Registro Patronal Y6053906100, NO se identificaron adeudos ante el Infonavit, mismo que se encuentra al corriente en sus obligaciones que señala el artículo 28 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de aportar el cinco por ciento de los salarios cubiertos a sus trabajadores y de recaudar y enterar los descuentos para amortizaciones de crédito, hasta el 01 bimestre 2018.

Lo anterior, sin perjuicio de que este Instituto como Organismo Fiscal Autónomo, se reserva el ejercicio de sus facultades en su carácter de Autoridad Fiscal, previstas en el Código Fiscal de la Federación y la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en caso de que surgiera información complementaria y/o ajustes que modificaran la cuenta de los períodos revisados, al emitir la presente constancia.

Debe mencionarse, que el presente documento es de carácter meramente informativo, por lo que no constituye acto o resolución de carácter fiscal, no determina cantidad alguna a pagar, ni genera derechos.

Atentamente

Lic. Eduardo Jolly Zsazus
Gerente de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías

01-Y605390610020180000203975



Handwritten signatures and initials on the right margin.

Anexo "E"

En términos de los Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras públicas y servicios relacionados con las mismas, se precisa la siguiente información:

- I. El domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello; será en Av. Ejército Nacional No. 180 7o. Piso, Col. Anzures, C.P. 11590, en la Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00 horas.
- II. Condiciones específicas de entrega de los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento.
- III. El servidor público facultado para recibir los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento, quien será el responsable de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de la fracción anterior, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos; será el Subdirector de Ingeniería de Sistemas, Miguel Ángel Olvera Rincón.
- IV. El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la prestación de los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento.
- V. El procedimiento para la devolución o rechazo para determinar el incumplimiento en la prestación de los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento, lo cual procederá conforme a lo que se identifique en la prueba que se señala en el párrafo anterior. En caso de incumplimiento, el servidor público facultado para recibir los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento dará aviso al proveedor y a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en el caso de que se deban aplicar penas.

Incumplimiento

El incumplimiento en la prestación de los servicios, será comunicado al proveedor a más tardar en los cinco días hábiles siguientes a aquél en que éste se determine, señalando las razones que lo motivaron, las cuales deberán estar vinculadas a las condiciones establecidas en el contrato, indicando el plazo para su reposición o corrección.

Comprobantes Fiscales Digitales por Internet.

- I. Área responsable, lugar y horario para su recepción:
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, sitio en Ejército Nacional 180, Piso 8, Colonia Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11590, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.
- II. Documentos que deberán acompañarse al mismo:

Se deberán emitir los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI o como en el futuro la legislación fiscal de México le designe a los comprobantes fiscales), que de conformidad con las disposiciones fiscales se requieran para comprobar los gastos y pagos realizados, los cuales deberán remitirse en archivos electrónicos XML y PDF (representación impresa) a las siguientes direcciones de correo electrónico: macastaneda@shf.gob.mx, molvera@shf.gob.mx y brobles@shf.gob.mx

Lo anterior, con el correspondiente respaldo de los CFDI (archivos formato PDF y XML), emitidos por cada institución en un dispositivo de almacenamiento (CD, DVD o USB).

- III. El servidor público facultado para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumplan los requisitos fiscales correspondientes y aquéllos de aceptación del servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento que amparen, quien será responsable de devolver al proveedor la factura o el documento de que se trate, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, comunicándole los errores o deficiencias detectadas; será la Lic. Bertha Alicia Robles Quintero, Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales.

En el caso de que se comunique al proveedor la existencia de errores o deficiencias en la factura o el documento que hubiere presentado, será responsabilidad del proveedor subsanarlos y presentar nuevamente la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes en el menor tiempo posible.

En ningún caso procederá la devolución de facturas o de los documentos presentados por el proveedor, por errores que no afecten la validez fiscal del documento o por causas imputables a la dependencia o entidad.