

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 ZALDIVAR SÁNCHEZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y APODERADA LEGAL, ASISTIDA EN ESTE ACTO POR EL INGENIERO GREGORIO LINARES URENDA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y ÁREA REQUIRENTE; Y POR LA OTRA CONSULTORES Y SOLUCIONES BAJAWARE, S. DE R.L. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA", REPRESENTADA POR EL SEÑOR PEDRO OMAR LOZANO GARCÍA, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL; DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS QUE A CONTINUACIÓN SE EXPRESAN:

DECLARACIONES

I. "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) Conforme con el artículo Segundo Transitorio de la Ley Orgánica de Sociedad Hipotecaria Federal, es Fiduciario sustituto del Fideicomiso denominado Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda (FOVI), y que conforme con el artículo 24 Quáter del mismo Ordenamiento Legal, tiene celebrado un contrato de prestación de servicios con la Institución de Seguros denominada Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V (SCV-SHF);
- c) Tiene interés en contratar los "Servicios Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado al Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios exigibles para SHF, FOVI y de SCV-SHF"; en los términos, plazos, condiciones, características y especificaciones establecidas en este Contrato y sus anexos;
- d) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por la licenciada María Elena Zaldivar 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;
- e) 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 del año 2018;
- f) El presente Contrato fue dictaminado procedente por su Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, conforme con el acuerdo 4 adoptado en la sesión ordinaria número 04/2018, de fecha 19 de abril de 2018, asegurándose las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes de acuerdo con la citada ley;
- g) Este Contrato se adjudicó a CONSULTORES Y SOLUCIONES BAJAWARE, S. DE R.L. DE C.V., con motivo del procedimiento de Adjudicación Directa, con fundamento 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, y

- h) Se formaliza el presente Contrato, bajo la modalidad de contrato abierto, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 85 de su Reglamento, y demás relativos y aplicables.

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

- a) Es una sociedad que se constituyó conforme con las leyes vigentes de la República Mexicana, bajo la denominación de CONSULTORES Y SOLUCIONES BAJAWARE, como una sociedad de responsabilidad limitada de capital variable, como lo acredita con la copia de la escritura pública número 63,466, de fecha 7 de abril de 2008, otorgada ante la fe del licenciado José Ramón Leyva Mortera, titular de la Notaría Pública número 5 de Tijuana, Baja California, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de Playas de Rosarito, Baja California, bajo el folio mercantil electrónico número 522*5, del 15 de abril de 2008;
- b) En su objeto social se encuentra la prestación de servicios como los que son del interés de "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF"; y que cuenta con los siguientes registros; Registro Federal de Contribuyentes clave número CSB080408DB8;
- c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por el señor Pedro Omar Lozano García, quien acredita su personalidad mediante copia de la escritura pública descrita en el inciso a) de estas Declaraciones, inscrita en el Registro Público de Propiedad y del Comercio de Playas de Rosarito, Baja California, y que cuenta con facultades suficientes para obligarla, las cuales no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna;
- d) Ha ofrecido a "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", realizar los servicios a que se refiere el inciso c) de la Declaración I anterior, conforme con lo pactado en este Contrato y en sus anexos, así como con la normatividad, legislación y reglamentación de la materia aplicable; cumpliendo al efecto con las especificaciones fijadas en las Normas Oficiales Mexicanas, en las Normas Mexicanas o, en su caso, las normas de referencia, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 55 y 67 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;
- e) 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;
- 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 y extranjeras 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.HCT.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.- Bajo los términos y condiciones del presente Contrato y sus anexos dentro de un presupuesto mínimo de \$1,228,400.00 M.N. (UN MILLÓN DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, y un presupuesto máximo de \$3,071,000.00 M.N. (TRES MILLONES SETENTA Y UN MIL PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, para el ejercicio fiscal 2018; "LA EMPRESA" se obliga a prestar los servicios descritos en el inciso c) de la Declaración I de este Contrato, de conformidad con los términos, plazos, condiciones, características, especificaciones, y cantidades mínimas y máximas que se señalan en el anexo "A" de este instrumento, los cuales se denominarán, para fines de brevedad como "LOS SERVICIOS".

Dicha cantidad se determinará conforme al número de horas de "LOS SERVICIOS", que requiera "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", entendido de que el costo unitario de cada hora corresponde a \$740.00 M.N. (SETECIENTOS CUARENTA PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL); en términos del anexo "A" de este contrato.

SEGUNDA.- En relación con lo expresado en la cláusula precedente, "LA EMPRESA" se obliga además a lo siguiente:

- a) Iniciar la prestación de "LOS SERVICIOS", a partir del **veinte de abril de dos mil dieciocho**, conforme con los términos, plazos, condiciones, características, especificaciones, establecidas en este Contrato y sus anexos, así como a terminarlos **totalmente el treinta y uno de diciembre de dos mil dieciocho**;
- b) Aportar por su cuenta todo el personal, así como todos los recursos, elementos materiales, accesorios y equipos que se requieran para la correcta prestación de "LOS SERVICIOS"; sin costo adicional para la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", con excepción de aquellos que le correspondan a la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" en los términos de los anexos de este instrumento;
- c) Prestar "LOS SERVICIOS" conforme los procedimientos más adecuados que la técnica aconseje;
- d) Tramitar por su cuenta o contar con las licencias o permisos que se requieran para la realización de "LOS SERVICIOS";
- e) Garantizar la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación por un plazo mínimo de 90 (noventa) días naturales posteriores a la fecha de entrega y conclusión de "LOS SERVICIOS", contado a partir de la fecha de término de la vigencia del Contrato. Asimismo, deberá de entregar una póliza de garantía del sistema por un plazo de 3 (tres) meses contado a partir de la fecha de término de la vigencia del presente instrumento.

Estas garantías son sin perjuicio de la expresada en la cláusula Tercera.

- f) Reponer a la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" sin costo alguno para ésta, "LOS SERVICIOS" que la propia "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" le haya devuelto por no cumplir con las características y especificaciones que se mencionan en los anexos de este Contrato, en un plazo no mayor a 5

(cinco) días naturales, contados a partir de la fecha de rechazo o devolución de "LOS SERVICIOS" solicitados;

- g) Prestar "LOS SERVICIOS" auxiliándose, del personal que esté debidamente capacitado y autorizado en términos de la legislación aplicable y de los anexos de este contrato;
- h) 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 "SHF", "FOVI" y "SCV-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;
- i) Ajustarse en la prestación de "LOS SERVICIOS", a las medidas de seguridad, horarios, días y otras especificaciones que la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" determine, en caso de requerir el acceso a sus oficinas;
- j) Destinar el número suficiente de sus trabajadores y colaboradores, y del personal calificado necesario a efecto de que "LOS SERVICIOS" sean prestados con la debida oportunidad, eficiencia y seguridad, de manera que los intereses de la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" queden debidamente protegidos. Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a proporcionar al personal que destine para la prestación de "LOS SERVICIOS", los elementos necesarios para el debido cumplimiento de las obligaciones que para ella derivan de este instrumento;
- k) Atender puntualmente a las indicaciones que para el eficaz desempeño de "LOS SERVICIOS" reciba de la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" a través de la persona o personas autorizadas al efecto. Asimismo, presentar a la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", cada vez que lo solicite, un reporte por escrito que contenga el estado que guardan "LOS SERVICIOS" de que se trata, así como sus comentarios respecto a éstos;
- l) Poner en conocimiento de la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", inmediatamente y en forma escrita, cualquier hecho o circunstancia que pudiera traducirse en beneficio, daño o perjuicio de los intereses de la propia "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", a menos que la urgencia del caso requiera hacerlo por cualquier otro medio;
- m) En su caso conservar en el lugar o lugares que la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" le indique, los instrumentos o materiales necesarios para la adecuada prestación de "LOS SERVICIOS", en el entendido de que dichos instrumentos serán guardados bajo la exclusiva responsabilidad de "LA EMPRESA";
- n) Guardar estricta confidencialidad y/o reserva sobre la prestación de "LOS SERVICIOS", asumiendo la responsabilidad que por daños y perjuicios se pudiera causar a la propia "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" o a terceros;
- o) 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", "FOVI" y "SCV-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 subsiguientes; considerando dentro de este concepto, las fechas en que "LA EMPRESA" esté obligada a proporcionar un informe de los avances y resultados de "LOS SERVICIOS", a satisfacción de la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", así como por la inadecuada ejecución de "LOS SERVICIOS" que dé lugar a reclamaciones o rechazo de éstos en términos del anexo "A"; en el entendido de que estas penalizaciones no excederán el importe de la garantía de cumplimiento de contrato. No obstante, la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" podrá considerar la aplicación de la

referida pena convencional hasta por un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales, 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", "FOVI" y "SCV-SHF", o a su personal.

En este acto, "LA EMPRESA" autoriza a la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" a deducir de los pagos que, de conformidad con la cláusula Tercera de este Contrato, la segunda deba hacer a la primera, el importe de la pena referida en el párrafo que precede, en el entendido de que cualquier pago de "LOS SERVICIOS" que tenga que realizar la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" a favor de "LA EMPRESA", quedará condicionado al pago que esta deba efectuar por concepto de penas convencionales. Lo anterior, sin perjuicio de hacer, en su caso, efectiva la garantía que se establece en la cláusula Tercera de este instrumento.

La suma de las penas convencionales pactadas en este Contrato, no podrá en ningún caso exceder 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", "FOVI" y "SCV-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 éstas mismas prevén;

- p) Entregar a la "SHF", "FOVI" y "SCV-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, contado a partir de la fecha de firma de este instrumento;
- q) Otorgar el soporte técnico y actualizaciones de "LOS SERVICIOS", en los términos contenidos en el anexo "A", durante la vigencia del Contrato, contado a partir de la firma del mismo;
- r) Prestar nuevamente "LOS SERVICIOS" que sean rechazados o devueltos por la "SHF", "FOVI" y "SCV-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";
- s) Efectuar el soporte técnico para la actualización de programas, información y corrección de defectos, 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;
- t) 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: cfdsfhf@shf.gob.mx, marcándole copia a las siguientes direcciones de correo electrónico qlinares@shf.gob.mx y eoqarcia@shf.gob.mx;
- u) Sujetarse a lo dispuesto en el anexo "E", en cuestiones de facturación, devolución, rechazo y/o condiciones específicas de "LOS SERVICIOS";
- v) En su caso, brindar la información y documentación relacionada con el presente Contrato que le sea requerida por las autoridades fiscalizadoras, en términos de lo 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;
- w) 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", "FOVI" y "SCV-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

x) 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", "FOVI" y "SCV-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, y demás normatividad aplicable.

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", "FOVI" y "SCV-SHF" tenga la posibilidad de dirección, vigilancia o capacitación sobre los empleados, trabajadores o personal que destine "LA EMPRESA" para para la prestación de "LOS SERVICIOS". En este sentido, cualquier facultad o prerrogativa que deriven a favor de "SHF", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-SHF" sobre los empleados, trabajadores o personal que "LA EMPRESA" destine para la prestación de "LOS SERVICIOS".

TERCERA.- La "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" se obligan a pagar a "LA EMPRESA" en concepto de precio, por la completa y total prestación de "LOS SERVICIOS", a entera satisfacción de "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" a mes vencido, las cantidades que resulten por el número de horas prestadas, una vez concluida la totalidad de la orden de trabajo, de acuerdo a lo establecido en el anexo "A", ajustándose a los presupuestos mínimos y máximos referidos en la cláusula Primera anterior, a más tardar dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la prestación de "LOS SERVICIOS", previa presentación de la factura correspondiente, en la cual venga la relación de horas efectivas prestadas y 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 "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", y siempre que éste hubiere cumplido con sus obligaciones contractuales, en los términos de los anexos de este Contrato y de conformidad con el artículo 93 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En este sentido, la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" realizará, 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", "FOVI" y "SCV-SHF" no lleve a cabo la revisión referida, "LOS SERVICIOS" no se tendrán por aceptados.

"LA EMPRESA" se obliga a entregar a la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la fecha de firma de este Contrato, una póliza de fianza expedida por Institución legalmente autorizada para operar en el ramo a favor y a entera satisfacción de la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", por el equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del Importe total del Contrato, 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 calidad de "LOS SERVICIOS", la correcta y puntual prestación de "LOS SERVICIOS"; el reembolso por parte de "LA EMPRESA" a la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" de los gastos en que incurra esta en caso de que se rechace parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS"; la devolución de las cantidades que la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" hayan cubierto a "LA EMPRESA", en caso de que la primera rechace parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS"; el pago de las cantidades que resulten conforme con lo pactado en las cláusulas del Contrato, en especial, las que establecen en sus cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Quinta, Sexta y Séptima; o de cualquier otra responsabilidad en que "LA EMPRESA" hubiere incurrido; así como el exacto cumplimiento de las

demás obligaciones consecuentes a lo convenido, a la buena fe, al uso o a la ley. Dicha póliza estará en vigor hasta 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha en la que la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" acepte la totalidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación a su entera satisfacción, 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", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-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 del importe total por la prestación de "LOS SERVICIOS" materia de contratación, en los términos de esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que "LA EMPRESA" tuviere que efectuar para la debida realización de la materia de este Contrato y sus anexos, por lo que no tendrá derecho a recibir ninguna otra cantidad por concepto de viáticos, gastos o expensas; acordándose que el monto de contratación será fijo durante toda la vigencia del Contrato, por lo que no podrá sufrir ajuste alguno.

En caso de que "LA EMPRESA" no preste "LOS SERVICIOS", conforme con lo previsto en este instrumento, y sin perjuicio de las sanciones expresadas en el mismo, la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" podrá ordenar su reposición o corrección inmediata, misma que "LA EMPRESA" hará por su cuenta sin tener derecho a retribución por ello.

Las partes convienen en que las garantías que deba otorgar "LA EMPRESA", contendrán el texto del modelo que forma parte de los anexos de este Contrato. Asimismo, el inicio de la prestación de "LOS SERVICIOS", queda condicionado a que "LA EMPRESA" entregue en el plazo previsto la garantía correspondiente.

CUARTA.- La "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" se reserva el derecho de inspeccionar en todo tiempo la prestación de "LOS SERVICIOS", y de hacer a "LA EMPRESA" por conducto de la persona o personas autorizadas por la primera al efecto, las observaciones que estime pertinentes en relación con el cumplimiento de este Contrato. Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a otorgar toda clase de facilidades y ayuda a las personas designadas por la "SHF", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-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 defender a la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", sin cargo alguno para ésta, de las reclamaciones de terceros basadas en que "LOS SERVICIOS", o el resultado de estos, constituyen trasgresión a algún derecho de autor, o bien, invasión o trasgresión a alguna patente, marca, licencia, o que viola registro de derechos, o cualquiera otro relativo a la propiedad intelectual o

industrial, siempre y cuando la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" le dé aviso por escrito de tales reclamaciones en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles bancarios contados a partir del día siguiente en que se hubiere practicado el emplazamiento o notificación. Asimismo, en ese plazo la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" deberá entregar la información y asistencia del caso o establecer las causas por las cuales esté impedida de proporcionarlas. En este mismo supuesto, la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" se obliga a efectuar las gestiones necesarias a fin de que "LA EMPRESA" pueda representarla en el proceso o procedimiento respectivo.

En el caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", con o sin intervención de "LA EMPRESA", esta última se obliga a pagar las sumas a que sea condenada la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF", o las cantidades que se deriven del arreglo que se tuviere con el tercero, pero no será responsable por ninguna cantidad derivada de compromisos contraídos por el citado arreglo si ésta no cuenta con el previo consentimiento de "LA EMPRESA" dado por escrito, el cual deberá otorgarse invariablemente dentro de los 5 (cinco) días posteriores a aquel en que tenga conocimiento del pretendido arreglo.

En todo caso, "LA EMPRESA" se obliga a tomar las medidas necesarias para que la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" continúe recibiendo "LOS SERVICIOS", en los plazos y condiciones convenidos.

SEXTA.- "LA EMPRESA" se hace responsable ante la "SHF", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-SHF" o a terceros. Sin perjuicio de lo anterior, la "SHF", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-SHF" dará por rescindido administrativamente este instrumento en la forma convenida en el mismo.

SÉPTIMA.- "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 "LOS SERVICIOS"; responderá, asimismo, de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" o a terceros, con motivo o como consecuencia de la entrega u omisión en de "LOS SERVICIOS" referidos, 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", "FOVI" y "SCV-SHF" como patrón sustituto, obligándose desde este momento a que, si por alguna razón le llegare a fincar alguna responsabilidad a la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" por ese concepto, "LA EMPRESA" le reembolsará a la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" cualquier gasto en que, por tal motivo, incurriere ésta.

OCTAVA.- La vigencia de este Contrato es a partir del **veinte de abril de dos mil dieciocho**, y hasta el **treinta y uno de diciembre de dos mil dieciocho**, en los términos, plazos, condiciones, características y especificaciones establecidas 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", "FOVI" y "SCV-SHF", podrán modificar el Contrato a efecto de ampliar la fecha para la prestación de "LOS SERVICIOS". En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio relativo y no procederá la aplicación de las penas convencionales respectivas.

Durante la vigencia pactada y, en su caso, durante la ampliación o prórroga que al efecto convengan, la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" podrá dar por terminado anticipadamente este Contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo, 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" por lo menos con 5 (cinco) días naturales de anticipación a la fecha respectiva.

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

Quando la suspensión obedezca a causas imputables a la "SHF", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-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 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. A efecto, las partes acuerdan:

Por parte de "LA EMPRESA" a la "SHF", "FOVI" y "SCV-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 Alexandro Hernández Liceaga, Subdirector de Servicios de Información, 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", "FOVI" y "SCV-SHF" a "LA EMPRESA", en Calle Luis Cabrera 2089, interior 203, Col Zona Urbana Rio Tijuana, Código Postal 22010, Tijuana, Baja California.

A la atención del señor Pedro Omar Lozano García, Representante Legal.

DÉCIMA SEGUNDA.- "LA EMPRESA" no podrá traspasar o ceder total o parcialmente la materia de éste Contrato. Se exceptúan de lo anterior, los derechos de cobro derivados de este instrumento, previa conformidad de la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" dada por escrito.

Sin perjuicio de lo estipulado en el párrafo anterior, "SHF", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-SHF" le proporcione, así como los datos y resultados obtenidos de "LOS SERVICIOS", son confidenciales y/o reservados y propiedad de la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF"; por tal razón, "LA EMPRESA" se obliga a guardar y mantener en absoluta confidencialidad y/o reserva toda la información, tangible e intangible, que llegara a obtener referente a la "SHF", "FOVI" y "SCV-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 el secreto profesional a que está obligada "LA EMPRESA" por el desarrollo de "LOS SERVICIOS".

"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", "FOVI" y "SCV-SHF", y en términos de la legislación aplicable.

"LA EMPRESA" se obliga a manejar la información confidencial y/o reservada propiedad de la "SHF", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-SHF", toda la información obtenida y/o generada para la realización de "LOS SERVICIOS", así como a entregar los productos derivados de su ejecución, 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 aún después de terminada la vigencia de este Contrato, en términos de las disposiciones legales aplicables.

"LA EMPRESA" y su personal no podrán reproducir, alterar, transmitir o comercializar la información o los códigos que la "SHF", "FOVI" y "SCV-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", "FOVI" y "SCV-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, y demás disposiciones jurídicas que de ella emanen, o que se encuentra protegida por el secreto regulado por el artículo 199 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, 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 para efectos de la fracción XX del artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás normatividad relacionada con los derechos de propiedad intelectual comprendidos en esta contratación, el resultado de "LOS SERVICIOS" se encuadra en dicho precepto legal, por lo que la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el resultado de los mismos le corresponde a la "SHF", así como el derecho a su uso exclusivo.

Si para la prestación de "LOS SERVICIOS", es necesario que se reproduzcan o imiten la denominación o siglas de la "SHF", ésta podrá otorgar la autorización respectiva.

DÉCIMA QUINTA.- 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", "FOVI" y "SCV-SHF", en Avenida Ejército Nacional número 180, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México, y "LA EMPRESA" en Calle Luis Cabrera 2089, interior 203, Col Zona Urbana Río Tijuana, Código Postal 22010, Tijuana, Baja California .

Este Contrato se suscribe en dos ejemplares, en la Ciudad de México, México, el día veinte del mes de abril 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 Zaldivar Sánchez.
Directora de Administración
y Apoderada Legal.**

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

"LA EMPRESA"

**Sr. Pedro Omar Lozano García.
Representante Legal.**

ANEXO "A"

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DE ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE ESPECIALIZADO RELATIVOS AL SISTEMA DE CALIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LA ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS Y LA GENERACIÓN DE LOS REPORTES REGULATORIOS EXIGIBLES PARA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

1. ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) nace como un Banco de Desarrollo del Gobierno Federal que opera el segundo piso a través de intermediarios financieros bancarios y no bancarios, y tiene como mandato desarrollar los mercados secundarios de vivienda, manteniendo su solvencia con los siguientes roles:

- Desarrollar el mercado de vivienda para los sectores no atendidos, preferentemente de bajos ingresos y población rural.
- Desarrollar un mercado de instrumentos financieros respaldados en activos que atraigan inversionistas institucionales que complementen la demanda de recursos.
- Proveer liquidez al mercado en condiciones de estrés.

De acuerdo a su carácter jurídico, SHF otorga, monitorea, administra y recupera los créditos otorgados. Dadas las características de sus operaciones y normatividad aplicable, se encuentra obligado a reconocer dentro de sus Estados Financieros el componente de pérdida derivada por la falta de recuperación de sus créditos dependiendo el tipo de cartera crediticia y la metodología establecida por las autoridades. En el mismo sentido, SHF tiene que informar, de conformidad con las disposiciones establecidas por la Ley de Instituciones de Crédito y regulaciones específicamente emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y otros organismos: el Banco de México (BANXICO), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), un conjunto de reportes que permitan a los órganos reguladores monitorear el desempeño de la Institución.

En razón de lo anterior, durante los ejercicios 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017, SHF ha implantado y mejorado un Sistema de Calificación de Cartera y de Generación de Reportes Regulatorios, basado en la plataforma Bajaware. En el ejercicio 2018 será contratada la renovación del mantenimiento de la licencia de dicha plataforma.

Como parte de la renovación del mantenimiento de la licencia de la plataforma Bajaware, se incluyen las actualizaciones a la plataforma derivadas de modificaciones regulatorias oficiales. Sin embargo, también pueden generarse nuevos requerimientos de adecuación a esta plataforma que no sean originados por cambios en regulaciones oficiales. En tales casos, los reportes deberán ser desarrollados de manera específica a través de Órdenes de Trabajo (OT).

Como contexto, es importante mencionar que es a través de SHF que tanto el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda (FOVI) como Seguros Hipotecarios SHF proporcionan la información a la que les obliga la normatividad que les resulta aplicable.

Es por ello que mediante las OT se ha desarrollado funcionalidad para atender las nuevas necesidades de automatización de reportes, incorporación de fuentes adicionales de información y adaptación a necesidades específicas de SHF en materia de Calificación de Cartera y Reportes Regulatorios. Así es como se ha atendido la incorporación de funcionalidad para generar reportes regulatorios, por ejemplo:

- En el ejercicio 2014:

- o Se desarrolló la automatización del reporte RR06 requerido por la CNSF.
- **En el ejercicio 2015**
 - o Se desarrollaron los reportes trimestrales y anuales asociados a las series RR01, RR02, RR03, RR04, RR05, RR08 y RR09 requerido por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).
 - o Se desarrollaron los reportes solicitados por la CNBV al FOVI derivados de la Circular Única aplicable a los Organismos y Entidades de Fomento (CUOEF), como son los reportes R01, R10, R12 y R13 que entraron en vigor al cierre de junio de 2016, así como los correspondientes a las series R04A (411, 415, 417, 419 y 422), R04H (491, 492 y 493), 446, 447, R06 y R16, que si bien entrarían en vigor a partir del segundo semestre de 2016, se desarrollaron en el ejercicio 2015 pues originalmente la fecha de entrada en vigor correspondía al cierre de enero de 2016.
- **En el ejercicio 2016:**
 - o Se desarrollaron los reportes y adaptaciones propias de la operación de SHF de la cartera comercial (458, 459, 460, 461 y 462) solicitados por la CNBV a SHF a partir de julio de 2016.
 - o Se desarrollaron los reportes y adaptaciones propias de la operación de FOVI de la cartera comercial (458, 459, 460, 461 y 462) solicitados por la CNBV a FOVI a partir de julio de 2016.
- **En el ejercicio 2017** se atendieron, entre otras, las siguientes Órdenes de Trabajo:
 - o Los reportes de la SHCP 972, 974 y Variaciones a los estados financieros.
 - o Se desarrolló la serie de reportes RR7 correspondientes a información contable requeridos por la CNSF.
 - o Generación automática de registro contable de calificación de cartera comercial, bienes adjudicados y generación de reporte de resumen.
 - o Adecuaciones para integración de insumos adicionales para generación de los reportes RCs.
 - o Reportes de perfiles y usuarios de la plataforma Bajaware.

Para el ejercicio 2018, se prevé que se atenderá vía Órdenes de Trabajo una serie de requerimientos adicionales de automatización de reportes regulatorios adicionales:

- Automatización de integración de insumos de reporte de garantes y garantías.
- Integración de insumos adicionales a diversos reportes ya existentes.
- Continuar con la automatización de reportes de la SHCP adicionales a los ya automatizados.
- Automatización de la calificación de cartera de nuevos productos con metodologías de cálculo propias a las características de los mismos.

En otro orden de ideas, de acuerdo a los cambios emitidos por las Disposiciones Generales aplicables a Instituciones de Crédito, en su Artículo 213, la falta del envío por parte de SHF, FOVI o Seguros Hipotecarios SHF de los reportes regulatorios en tiempo y forma, puede derivar en la imposición de sanciones económicas por el incumplimiento de este artículo, además de que es muy importante la revisión de la consistencia de la información para evitar caer en el supuesto de que la información no sea fidedigna o no reúna los requisitos de calidad, por lo cual pueda considerarse como no entregada. A fin de disminuir tales riesgos inherentes es necesaria la automatización de los procesos de generación de los reportes regulatorios.

Por todo ello, se hace necesario contar en 2018 con los Servicios Informáticos para adecuación, mantenimiento y soporte especializado al Sistema de Calificación y Determinación de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios y la Generación de los Reportes Regulatorios exigibles para una Institución de Crédito como lo es Sociedad Hipotecaria Federal; **motivo del presente ANEXO.**

Finalmente, es importante mencionar que la citada plataforma es utilizada por diferentes áreas de SHF: Dirección de Operación, Dirección de Administración Integral de Riesgos, Dirección de Contabilidad, Dirección de Contraloría, entre otras.

Cabe señalar que la demanda de los servicios informáticos mencionados será asignada por SHF paulatinamente al Proveedor, partiendo principalmente de los requerimientos de las áreas de negocio.

2. OBJETIVO DEL PROYECTO.

Contar con horas de servicios informáticos para soporte técnico especializado para la adecuación, mantenimiento, soporte especializado y construcción de reportes regulatorios no incluidos actualmente en la plataforma Bajaware sobre la que se implantó en Sistema de Calificación de Cartera (SICC) y el Sistema de Reportes Regulatorios (SIRR) de SHF, FOVI y Seguros Hipotecarios SHF, así como la adecuación, mantenimiento y soporte especializado de funcionalidad para el SICC y el SIRR que se derive de solicitudes de SHF. Es importante señalar que las modificaciones regulatorias serán cubiertas por el mantenimiento de la licencia de software, que incluye una garantía de actualización por cambios regulatorios.

El consumo de horas por parte de SHF se realizará con base en el procedimiento para administración de OT del presente ANEXO, de conformidad con la demanda real de SHF de los servicios y en base a la cuota por hora cotizada por el Proveedor para los servicios.

3. ALCANCE Y VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.

La vigencia y demanda de los servicios se requiere a partir del 20 de abril de 2018 y hasta el 31 de diciembre de 2018.

En cuanto a alcance, se requiere lo siguiente:

La siguiente información, es de carácter enunciativo y no limitativo. SHF podrá solicitar la ejecución de OT de los servicios, sin exceder el importe Máximo que se establezca en el Contrato.

Estimación del alcance de horas de servicios:

Descripción del servicio (único)	Identificador	Cantidad Máxima	Cantidad Mínima	Costo por hora	Importe Máximo M.N. (Horas máximas por Costo por Hora)
Servicios informáticos que permitan hacer frente a las necesidades de adecuación, mantenimiento y soporte especializado al Sistema de calificación y determinación de la estimación preventiva para Riesgos Crediticios y la generación de los Reportes Regulatorios exigibles para SHF.	A	4,150 horas	1,660 Horas	\$740.00	\$3,071,000.00

Características detalladas del servicio a proporcionar:

Descripción

Generales

- Adecuaciones y/o mejoras de funcionalidad o reportes solicitados por SHF no derivados de una garantía regulatoria cubierta por el contrato de mantenimiento de licenciamiento, que se integren a la plataforma Bajaware sobre la que reside el SICC y el SIRR de SHF.
- Actualización de documentación técnica y de usuario correspondiente a construcción o adecuaciones y mejoras de funcionalidad o reportes solicitados por SHF no derivados de una garantía regulatoria cubierta por el contrato de mantenimiento de licenciamiento, que se integren a la plataforma Bajaware sobre la que reside el SICC y el SIRR de SHF.
- Soporte en el uso y funcionamiento tanto de funcionalidad y reportes de usuarios como de aspectos técnicos, relativo al SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware, a solicitud de los usuarios de SHF.
- Soporte en preparación de casos de pruebas, matrices de pruebas, y en la aplicación de pruebas para la verificación de funcionalidad o reportes del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware, a solicitud de los usuarios.
- Soporte en la administración de los procesos de control de cambios y versiones sobre los distintos ambientes (desarrollo, pruebas y producción) y componentes del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Soporte en el monitoreo del desempeño y revisión de las bitácoras de desempeño del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware, incluyendo acciones de mejora en caso de desviación, entregando una bitácora periódica.
- Soporte en la elaboración y análisis de una bitácora de actualizaciones y operación del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware. Asistir en la ejecución de los procedimientos básicos de reinicio del sistema cuando se reporte un funcionamiento anormal en el sistema soportado.
- Asistir en la configuración y realización de respaldos al sistema que eviten la pérdida de información o de configuración del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Apoyar en la aplicación de los procedimientos de instalación, configuración y restauración del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Realizar pruebas de restauración de información desde los medios de respaldo proporcionados por el SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Apoyar en la realización de cambios en la configuración, de acuerdo a los procedimientos estandarizados de SHF. Estos cambios consideran principalmente lo siguiente:
 - Instalación de parches y actualizaciones sugeridas por el fabricante de la plataforma Bajaware.
 - Reinstalación o recuperación del sistema soportado en caso de requerirse, no solo por fallas sino también por cambios o actualización de hardware.
- Asistir en la migración de ambientes y cambios de versión del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Mantenimiento de la documentación del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware derivado de cambios realizados.
- Análisis de causa raíz de problemas presentados en el SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.

NOTA.- Los perfiles requeridos para brindar los servicios se indican dentro del **"APÉNDICE 1 - PERFILES REQUERIDOS"** del presente ANEXO "A".

Los servicios serán solicitados por SHF paulatinamente, partiendo de los requerimientos de las áreas de negocio de SHF o de necesidades técnicas detectadas por la Dirección de Tecnologías de la Información, ya sea por asignación de orden de trabajo específica o por orden de trabajo de servicio continuo.

El consumo de horas por parte de SHF se realizará con base en la **Administración de OT** descrita en el cuerpo del presente ANEXO, de conformidad con la demanda real de SHF para cada servicio y en base a la cuota por hora cotizada por el Proveedor de los servicios.

Los **entregables** correspondientes a cada orden de trabajo se establecerán en la solicitud de orden de trabajo y se confirmarán en el documento de cierre de orden de trabajo; documentos en los cuales serán detallados los entregables, tanto tangibles como intangibles, y que soportarán el pago de cada orden cerrada.

4. VALOR DEL CONTRATO.

El tipo de contrato para los **servicios informáticos** definidos dentro del presente ANEXO es **contrato abierto**, bajo el esquema de **mínimos y máximos**.

Un presupuesto mínimo de **\$1,228,400.00 (UN MILLÓN DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100. M.N.)**, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, y un presupuesto máximo de **\$3,071,000.00 (TRES MILLONES SETENTA Y UN MIL PESOS 00/100. M.N.)**, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, para el **ejercicio fiscal 2018**.

5. ROLES DEFINIDOS.

Los roles y responsabilidades que se han definido para llevar a cabo la administración de los servicios descritos más adelante, son los siguientes:

5.1 El Titular de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, como responsable del Soporte Técnico Especializado de SHF:

- Emitir las Órdenes de Trabajo (OT) necesarias para la atención del soporte técnico requerido por SHF.
- Coordinar los esfuerzos internos para la atención de las OT según las especificaciones establecidas por SHF y dentro del tiempo acordado con el Proveedor, así como para su adecuada administración.
- Coordinar la validación del requerimiento solicitado con los productos terminados o servicios convenidos, incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes.
- Aprobar o en su caso, rechazar, los productos, entregables y documentación generados producto de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios de los productos, entregables y documentación generados por el Proveedor, hasta lograr la entera satisfacción de SHF.
- En su caso rechazar la solicitud de pago presentada, señalando las causas de esto último.
- En caso de aprobar los entregables, firmar conjuntamente con el Proveedor la Carta de Aceptación Técnica, de manera previa a la presentación de factura por parte del Proveedor, en los casos donde se requiera su firma.

- Remitir a la Subdirección de Gobierno de TI de SHF la Carta de Aceptación Técnica, para estar en posibilidad de liberar el pago correspondiente.
- En su caso, notificar a la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, sobre las penalizaciones aplicables por el incumplimiento de los niveles de servicio, dentro de los tiempos y las vigencias establecidos.

5.2 El titular de la Subdirección de Servicios de Información, como Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS), responsable de:

- Emitir las Órdenes de Trabajo (OT) necesarias para el mantenimiento, adecuación y construcción de los reportes regulatorios.
- Coordinar los esfuerzos internos para la atención de las OT según las especificaciones establecidas por SHF y dentro del tiempo acordado con el Proveedor, así como para su adecuada administración.
- Coordinar la validación de cada requerimiento solicitado contra los productos terminados, incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes.
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHF.
- Aprobar o en su caso, rechazar los productos, entregables y documentación generados producto de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- En caso de aprobarlos, firmar conjuntamente con el Proveedor la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de factura.
- Remitir al Enlace Administrativo de SHF la Carta de Aceptación Técnica, para estar en posibilidad de liberar el pago correspondiente.
- En su caso, notificar al Enlace Administrativo de SHF sobre las penalizaciones aplicables por el incumplimiento de los niveles de servicio, dentro de los tiempos y las vigencias establecidos.
- Recibir y registrar el documento firmado por parte del representante legal del proveedor como "Garantía del sistema y de la buena calidad de los servicios"; relativo a los servicios contratados por SHF.

5.3 El titular de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF como Enlace Administrativo de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago, incluyendo la evidencia de los servicios y/o entregables que resulten aprobados por las **Subdirecciones de Servicios de Información y de Infraestructura Tecnológica** de SHF.
- Solicitar la autorización de pago a la **Dirección General Adjunta de Administración, Operación y Tecnologías**, así como a la **Dirección de Tecnologías de la Información**.
- Tramitar el pago ante la **Subdirección de Recursos Materiales** y, en su caso, notificar sobre la aplicación de penas convencionales correspondientes.

5.4 Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

Personal del Proveedor responsable de:

- Recibir y coordinar la realización de los servicios sobre los requerimientos definidos en una OT, cumpliendo con los niveles de servicio especificados para el dimensionamiento de la OT, el acuerdo de horas y la coordinación de los tiempos de entrega.
- Generar un canal de comunicación eficiente entre SHF y el Proveedor.
- Proporcionar a solicitud de SHF en todo momento, cualquier estatus referente a las OT, de los esquemas de asignación de trabajos explicados más adelante, que se encuentren en proceso de atención por parte del Proveedor.
- Apoyar en la definición y mejora de los procesos y documentos requeridos para la interacción operativa entre SHF y el Proveedor.
- Participar junto con el personal de SHF en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios proporcionados por el Proveedor.

- Asegurar el cumplimiento de los tiempos de mantenimiento, adecuación y construcción comprometidos con SHF.
- Cumplir con los entregables en tiempo, contenido y estándares de calidad establecidos por SHF para los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Asegurarse de entregar a SHF para su revisión, ajustes y aprobación, los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados, una vez que éstos hayan sido previamente revisados, validados y/o probados por una función o área de Control de Calidad interna del Proveedor, a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requerimientos de SHF en cuanto su contenido.
- Asegurarse de entregar oportunamente a SHF, de acuerdo al plan de trabajo y para su revisión, los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- En su caso, efectuar los ajustes solicitados por SHF, en relación a los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Una vez aceptados los productos, documentos y/o entregables referidos:
 - Firmar conjuntamente con el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de la factura a SHF.
- Asegurar que haya correspondencia entre el requerimiento solicitado y los productos terminados, incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes entregados a SHF.
- Facilitar y dar el apoyo que el personal de SHF requiera para realizar las reuniones de trabajo y/o definición y seguimiento, en las oficinas de SHF o del mismo Proveedor, relativas a las actividades relacionadas con los servicios brindados por el Proveedor.
- Entregar mensualmente a SHF y dentro de los plazos establecidos un Reporte Ejecutivo Consolidado en el que se plasme los servicios brindados, basado en el detalle de las OT terminadas en el periodo correspondiente, junto con lo señalado en la sección relativa a Especificaciones para la entrega de la información y entregables mensuales.
- Participar en las pruebas finales de aplicaciones desarrolladas y/o adecuadas, previo a su liberación.
- Garantizar que los errores presentados en las pruebas finales correspondientes a los servicios responsabilidad del Proveedor, sean corregidos de acuerdo con los niveles de servicio establecidos dentro del **APÉNDICE 2 – “NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS”**, proporcionando todo el apoyo que SHF requiera para su liberación a producción, en tiempo y forma.
- Coordinar la correcta gestión de los recursos operativos del Proveedor para la atención de los requerimientos de SHF.

5.5 Recursos operativos del proveedor.

Son los recursos asignados por el proveedor, designados para realizar los trabajos definidos en las OT, es decir:

- Atender las asignaciones de Órdenes de Trabajo que SHF hará llegar a través del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor. Las Órdenes de Trabajo pueden ser específicas por servicio continuo.

Las Órdenes de Trabajo podrán referirse a los siguientes servicios:

- **Mantenimiento, adecuación, soporte especializado y/o construcción de mejoras de funcionalidad o reportes solicitados por SHF no derivados de una garantía regulatoria cubierta por el contrato de mantenimiento de licenciamiento, que se integren a la plataforma Bajaware sobre la que reside el SICC y el SIRR de SHF.**
- Elaboración y/o actualización de documentación técnica y de usuario correspondiente a los servicios informáticos solicitados por SHF.

- Soporte en el uso y funcionamiento tanto de funcionalidad y reportes de usuarios como de aspectos técnicos, relativo al SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware, a solicitud de los usuarios de SHF.
- Soporte en preparación de casos de pruebas, matrices de pruebas, y en la aplicación de pruebas para la verificación de funcionalidad o reportes del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware, a solicitud de los usuarios.
- Soporte en la administración de los procesos de control de cambios y versiones sobre los distintos ambientes (desarrollo, pruebas y producción) y componentes del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Soporte en el monitoreo del desempeño y revisión de las bitácoras de desempeño del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware, incluyendo acciones de mejora en caso de desviación, entregando una bitácora periódica.
- Soporte en la elaboración y análisis de una bitácora de actualizaciones y operación del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware. Asistir en la ejecución de los procedimientos básicos de reinicio del sistema cuando se reporte un funcionamiento anormal en el sistema soportado.
- Asistir en la configuración y realización de respaldos al sistema que eviten la pérdida de información o de configuración del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Apoyar en la aplicación de los procedimientos de instalación, configuración y restauración del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Realizar pruebas de restauración de información desde los medios de respaldo proporcionados por el SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Apoyar en la realización de cambios en la configuración, de acuerdo a los procedimientos estandarizados de SHF. Estos cambios consideran principalmente lo siguiente:
 - Instalación de parches y actualizaciones sugeridas por el fabricante de la plataforma Bajaware.
 - Reinstalación o recuperación del sistema soportado en caso de requerirse, no solo por fallas sino también por cambios o actualización de hardware.
- Asistir en la migración de ambientes y cambios de versión del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.
- Mantenimiento de la documentación del SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware derivado de cambios realizados.
- Análisis de causa raíz de problemas presentados en el SICC y SIRR sobre la plataforma Bajaware.

5.6 Roles compartidos entre el Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS), o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda para con el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO).

- Generar un canal de comunicación eficiente.
- Participar en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios involucrados en el contrato
- Asegurarse de que la entrega de los productos y documentación generada como resultado de los servicios proporcionados cumplan satisfactoriamente con los requerimientos de SHF.

Los requisitos del Proveedor y del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor para proporcionar los servicios se encuentran descritos en el siguiente numeral.

6. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR.

6.1 Requisitos que deberá cumplir el proveedor.

- Deberá adaptarse al esquema de control de versiones de SHF, así como a otras necesidades metodológicas y normativas que apliquen a SHF.
- Tener la capacidad de absorber la demanda de servicios definida por SHF y hasta un 50% más en la tecnología de su especialidad, teniendo conocimiento de dicho crecimiento con al menos un mes de anticipación.
- Llevar a cabo los servicios de acuerdo como lo requiera SHF, ya sea en las instalaciones de SHF, o bien desde sus propias instalaciones, conectándose bajo su propio costo a la red de Comunicación de SHF para establecer una Red Privada Virtual; garantizando en todo momento la integridad, consistencia y control de los elementos de software y documentos de ingeniería de software que le hayan sido encomendados para su desarrollo o adecuación. Señalando que si es en el caso de las instalaciones del proveedor, SHF estará en posibilidad de visitar en cualquier momento las oficinas del Proveedor.

6.2 Responsabilidades del proveedor al proporcionar los servicios.

- El costo referente a equipo de cómputo y licencias de software en que incurra el Proveedor para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a cargo del Proveedor.
- La infraestructura tecnológica (hardware, software, comunicaciones, y seguridad lógica) necesaria para el cumplimiento de los servicios contratados, será responsabilidad del Proveedor, independiente del lugar donde éste se encuentre.
- Toda aplicación desarrollada por el Proveedor deberá contar con la totalidad de la funcionalidad esperada y plasmada en los documentos aprobados por SHF de análisis y diseño de la misma, lo cual se verificará basándose en la especificación del requerimiento, los criterios de aceptación establecidos y los resultados de la ejecución de la matriz de pruebas.
- El Proveedor deberá realizar las pruebas a los mantenimientos, adecuaciones y construcción de mejoras realizadas a las aplicaciones de SHF en sus diferentes modalidades y de acuerdo a lo que el servicio solicitado requiera y se deberá entregar a SHF la evidencia de las pruebas exitosas realizadas por el Proveedor.
- Una vez concluidas las pruebas por parte del Proveedor y entregada a SHF toda la documentación pertinente, el Proveedor participará en las pruebas de integración con otras plataformas de SHF, con la intención de validar que la aplicación no tenga ningún problema operando en su ambiente final.
- Las migraciones a los ambientes productivos de las aplicaciones desarrolladas o adecuadas por el Proveedor, serán realizadas por el personal de SHF; las actividades relacionadas con el control de cambios y las especificaciones para la migración al ambiente de producción serán documentadas por el Proveedor y serán entregadas a SHF, de acuerdo con la plataforma desarrollada y las especificaciones de SHF.
- En ningún caso el Proveedor presentará a cobro gastos no descritos por conceptos tales como movilización, alojamientos, transporte, comidas, reparación de equipo, servicio médico, etc. del personal del Proveedor.
- Si SHF así lo requiere, el Proveedor proporcionará la transferencia de conocimiento a un nivel técnico al personal de sistemas, mediante la asignación de una OT.

6.3 Requisitos del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

Con el fin de administrar los servicios, el Proveedor deberá asignar a SHF un "Enlace Administrativo", atendándose los siguientes requisitos:

- El Proveedor deberá presentar al candidato propuesto como Enlace Funcional Administrativo, el cual cumplirá con:
 - Experiencia en Administración de Proyectos de tecnologías de información, en al menos 3 proyectos en los que haya participado.
 - Habilidades en manejo de personal, planeación, organización, dirección y control de recursos en general.
 - Habilidades de negociación, así como para seguimiento y priorización de actividades.

SHF podrá solicitar por escrito al Proveedor la sustitución del "Enlace Administrativo" del Proveedor en cualquier momento, con al menos una semana de anticipación. Dicha sustitución procederá

invariablemente en los siguientes casos, sin que esto afecte cualquier derivación contractual que proceda:

- Cuando no se cumplan los niveles de servicio comprometidos.
- Cuando no se cumpla con alguna de las actividades descritas en el presente documento.

El Proveedor deberá presentar al nuevo "Enlace Administrativo" a más tardar tres días hábiles antes de la sustitución del anterior. El Proveedor podrá sustituir al "Enlace Administrativo" bajo justificación y visto bueno previo de SHF. En ambos casos, el sustituto deberá contar al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades señaladas en el presente documento. En este periodo, deberá haber una transferencia de conocimientos entre dicho personal, para que la transición afecte lo menos posible los servicios proporcionados a SHF.

En caso de que el Proveedor requiera asignar temporalmente a un "Enlace Administrativo" Suplente que tome las funciones del "Enlace Administrativo" formalmente designado por un tiempo determinado, el Proveedor deberá informar por escrito de esto al Enlace de Sistemas de SHF y al Enlace Administrativo de SHF, al menos con un plazo previo de cinco días hábiles. En este caso, el Proveedor deberá asignar como "Enlace Administrativo" Suplente a una persona que cuente al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades señaladas en el presente documento. El Proveedor será responsable de realizar la transferencia de conocimiento que el "Enlace Administrativo" Suplente requiera para realizar adecuadamente sus funciones, con el fin de no afectar la continuidad y calidad de los servicios que se estén brindando a SHF.

6.4 Remplazos del personal del Proveedor.

En caso de ser necesario, SHF solicitará por escrito (oficio o correo) en cualquier momento al Proveedor la sustitución del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor, o cualquier otro recurso asignado por el proveedor para el cumplimiento de las órdenes de trabajo, esto con un mínimo de una semana de anticipación. Dicha sustitución podrá ser solicitada por SHF en los siguientes casos, sin menoscabo de las obligaciones contractuales:

- Cuando no se cumplan los niveles de servicio comprometidos.
- Cuando no se cumpla con alguna de las actividades descritas en el presente documento.

Por otra parte, el Proveedor podrá sustituir al "Enlace Funcional Administrativo" o cualquier otro recurso asignado por el Proveedor, únicamente bajo justificación y visto bueno previo de SHF. En ambos casos, el sustituto deberá contar al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades requeridos por SHF, de conformidad con los perfiles solicitados. En este periodo deberá haber una transferencia de conocimientos, sin costo para SHF, de al menos tres semanas de duración entre dicho personal, para que la transición ante SHF sea lo más transparente posible.

7. ADMINISTRACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO (OT).

7.1 PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN.

7.1.1 Introducción.

SHF nombrará a un funcionario "Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS)", quién tendrá la responsabilidad de emitir las OT (Ordenes de Trabajo) necesarias para los servicios requeridos y además estará a cargo de coordinar los esfuerzos internos para el desarrollo y administración de dichas órdenes y aprobarlas, quien recibe y valida los elementos de autorización.

Asimismo, SHF nombrará a un funcionario como "Enlace Administrativo", quien recibirá e integrará el expediente de pago con la evidencia proporcionada de los servicios y/o entregables. Elaborará el documento de aprobación de pago para firma del DGAAOT y tramitará el pago ante Recursos Materiales.

El proceso iniciará mediante la emisión por parte del "Enlace de Sistemas de SHF" de una Orden de Trabajo (OT). La unidad de cotización de trabajo para cada uno de las OT será expresada en horas hombre. Dicha cotización deberá comprender todas las actividades necesarias para llevar a cabo la OT, presentando los entregables definidos que sean aceptados por SHF en términos de la documentación establecida y la metodología definida. Los trabajos solicitados podrán realizarse en las instalaciones del proveedor, o bien en las instalaciones de SHF de acuerdo a las necesidades y prioridades que establezca SHF.

El costo referente a equipo de cómputo, licencias de software e instalaciones en que incurra el proveedor para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a cargo del Proveedor. Por otra parte, SHF facilitará el acceso a los ambientes de desarrollo, pruebas y producción de la plataforma SIRR/SICC y en caso necesario, a los sistemas propios de la Institución para que el Proveedor pueda brindar los servicios solicitados y realice las pruebas correspondientes.

Con el objeto de contar con un mejor control y organización de los diferentes requerimientos de servicios en sus diversas modalidades y tecnologías, SHF requiere que el proveedor designe a un "Enlace Funcional Administrativo" para la administración de los trabajos y se encargue de los procesos administrativos para el dimensionamiento y seguimiento de las OT, asignación de recursos, entrega de la documentación exigible y conciliación de horas.

Las actividades del "Enlace Funcional Administrativo", así como cualquier actividad administrativa o costo indirecto asociado a la prestación de los servicios en los que incurra el proveedor, ya deberán de estar considerados en los costos de la propuesta de servicios que presentará a SHF.

El "Enlace Funcional Administrativo" tendrá interacción directa con el personal de SHF descrito tanto dentro de la sección de "ROLES DEFINIDOS" y en el "Detalle de administración de los servicios".

7.1.2 Detalle de la administración de los servicios.

Con relación a los servicios solicitados por SHF al Proveedor, el proceso de asignación de trabajos se realizará mediante cualquiera de los 2 esquemas siguientes:

- Emisión por parte del Enlace de Sistemas de SHF de una OT Específica.
- Emisión por parte del Enlace de Sistemas de SHF de una OT de Servicio Continuo.

La descripción específica de ambos esquemas de asignación de trabajo se describe más adelante en la sección "ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO (OT)". La entrega deberá ser de acuerdo a lo descrito a continuación:

7.1.3 Actividades de la Administración de OT.

Los siguientes puntos deben ser considerados en el proceso de interacción definido y acordado entre el Enlace de Sistemas de SHF y el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor:

- I. El Enlace de Sistemas de SHF contactará al "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor y le presentará la OT para la atención de los servicios requeridos de acuerdo a los procesos establecido por SHF, junto con la OT correspondiente.
- II. En caso de ser necesario, las partes reunirán al personal de SHF y del Proveedor que consideren necesario para establecer un total entendimiento por parte del Proveedor de los requerimientos del servicio requerido. Si se requiere, a través de este proceso el requerimiento se irá ajustando. Las horas estimadas del esfuerzo deberá ser presentado por el Proveedor para aprobación del Enlace de Sistemas de SHF. De acuerdo al tipo de servicio, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor elaborará la documentación correspondiente.
- III. Una vez que se cuente con un entendimiento total de los requerimientos del servicio, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor deberá firmar la recepción de la OT

correspondiente y anotar la fecha de este acto como "Fecha de recepción requerimiento de la OT".

- IV. El "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor de acuerdo a su análisis preliminar, dimensionará el esfuerzo requerido para cumplir con los requerimientos del servicio y señalará las horas estimadas dentro de la OT correspondiente como "Fecha compromiso de Entrega", misma que se presentará al Enlace de Sistemas de SHF.
- V. Si el Enlace de Sistemas de SHF así lo requiere, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor deberá justificar las horas estimadas del esfuerzo requerido, con el desglose necesario.
- VI. Si así se requiere, las partes reunirán a quienes consideren necesario para lograr establecer el acuerdo final de horas y fecha compromiso de entrega. Podría darse la situación que este proceso modifique al propio requerimiento, pudiendo regresar al paso anterior.
- VII. Una vez fijadas las horas y la fecha compromiso de entrega, SHF y el Proveedor podrán revisar periódicamente los avances logrados y aplicar las medidas que hagan falta para corregir cualquier tipo de desviación en los requerimientos, para lo cual podrán reunir junto con ellos a quienes consideren necesario para lograr establecer las acciones y/o correcciones que procedan.
- VIII. El Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá notificar el estatus de cada uno de los servicios solicitados que esté atendiendo, para efectos de monitoreo y seguimiento.
- IX. Si la fecha real de entrega es anterior a la comprometida y/o el esfuerzo final realizado es menor al establecido en la OT con base en la estimación original, solo se deberán facturar las horas efectivamente utilizadas para cubrir el servicio solicitado. Por otra parte, no se pagarán horas adicionales al dimensionamiento originalmente autorizado en la OT, a menos que exista documentación de control de cambios de alcance que la justifique, misma que en su caso deberá ser autorizada previamente por el Enlace de Sistemas de SHF.
- X. Una vez cumplido el mes, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor presentará al Enlace de Sistemas de SHF un reporte detallado de las horas empleadas para atender los servicios solicitados y descritos en las OT, junto con los entregables y documentación que de común acuerdo determinen para tales efectos.
- XI. Una vez conciliadas las horas de los servicios brindados a través de las órdenes de trabajo entre el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor y el Enlace de Sistemas de SHF, se hará entrega de la documentación respectiva autorizada al Administrador del Proceso de SHF, a efectos de que realice las gestiones para el pago, o en caso de tener algún comentario, solicite alguna corrección al mismo al Proveedor y/o al Enlace de Sistemas de SHF.
- XII. Para efectos de facturación, solo se pagarán los servicios solicitados con base en las horas de las OT correspondientes cerradas y aprobadas.
- XIII. Para todos los servicios que se estén atendiendo, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor deberá entregar el avance correspondiente en los formatos que SHF establezca para dicho fin.
- XIV. **El tiempo que el Proveedor dedique en preparar el dimensionamiento y negociarlo con SHF, no será considerado para fines de la cotización del servicio solicitado. El Proveedor deberá considerar este tiempo como un costo fijo asociado al volumen esperado de trabajo.**

De común acuerdo entre SHF y el Proveedor, el procedimiento de interacción podrá ser ajustado durante la realización de los trabajos.

7.1.4 Especificaciones para la entrega de la información y entregables mensuales.

El Proveedor deberá entregar formalmente por escrito al Enlace Administrativo de SHF la siguiente documentación, previamente validada con el Enlace de Sistemas, al cierre de cada mes:

a. Documentación firmada al cierre del mes.

- Solicitud de cada Orden de Trabajo con las debidas firmas de Autorización y Recepción
- Cierre de cada Orden de Trabajo con las debidas firmas de Revisión y Autorización de Cierre y Validación y Control.

- Reporte de Horas Mensual con las debidas firmas de Revisión y Autorización.

b. CD mensuales.

- Dos CD mensuales (original y respaldo) que contengan la información solicitada, correspondiente al mes en cuestión.
- Los CD deberán contener una etiqueta que contenga la siguiente información:
 - o Logotipo oficial de SHF (será proporcionado por SHF).
 - o Logotipo y nombre del Proveedor.
 - o La leyenda "Documentación de los Servicios de (Nombre Proveedor)".
 - o Mes y Año al que corresponde el CD.

Para la estructura interna del CD.

- **Directorio "Entregables"**
 - o Deberá contener todos los entregables generados para cada Orden de Trabajo solicitada, como por ejemplo:
 - Diagramas.
 - Presentaciones.
 - Análisis y diseños.
 - Lista de programas elaborados con sus rutas de instalación de lo desarrollado.
 - Boletines de liberación.
 - Manuales técnicos y de usuario actualizados.
 - Planes de trabajo.
 - Otros que resulten relevantes para documentar los trabajos realizados.
 - o Reporte de Horas Mensual detallado que contiene el cierre de las OT del mes correspondiente firmado por el Enlace de Sistemas de SHF y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.
 - o Los entregables deberán estar distribuidos de acuerdo a la OT para atender el servicio solicitado, contenido en subdirectorios por cada OT.
 - o Los subdirectorios de cada una de las OT, deben contener también en archivo escaneado Solicitud de Orden de Trabajo y Cierre de Orden de Trabajo, ambos documentos firmados por el Enlace de Sistemas de SHF, el Analista de Sistemas de SHF y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.
 - o Los entregables deberán coincidir con los entregables descritos en el cierre de la OT correspondiente.
 - o Los entregables descritos en el cierre de la OT deberán ser claramente identificables en el subdirectorio correspondiente.
 - o No hay una regla específica para nombrar los archivos que contienen cada uno de los entregables generados.

7.2 ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO (OT).

Se describe a continuación el esquema correspondiente de asignación de trabajo aplicable a los servicios solicitados al proveedor de parte de SHF:

7.2.1 Generalidades.

Una Orden de Trabajo (OT) es una petición de servicios, con un dimensionamiento previo del trabajo requerido, el cual será expresado en horas. Los servicios solicitados deberán realizarse de acuerdo a las necesidades y prioridades que SHF establezca.

Todas las OT serán canalizadas al Proveedor a través del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor, formalizada tanto por el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda y el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

Cada OT deberá contemplar, al menos, la siguiente información:

- Fecha de solicitud.

- Número de Orden de Trabajo.
- Descripción corta de la solicitud.
- Entregables esperados de la OT
- Solicitudes de negocio que se atienden con la OT.
- Bitácora de fechas (recepción, validación, fecha de entrega).
- Nombre del Enlace de Sistemas de SHF y/o Analista de Sistemas de SHF que darán soporte a la OT.
- Prioridad y complejidad de la asignación (de acuerdo a escala establecida con SHF).
- Nombre y firma de los responsables por parte de SHF y Proveedor.

SHF podrá ajustar el proceso de Administración de los Servicios descrito en el presente documento, así como la información que deberá incluirse en las OT, de acuerdo a las necesidades específicas del caso, o bien de la Institución y a los procesos que resulten de conformidad con la normatividad aplicable en SHF y en la DGAAOT durante la vigencia del contrato.

7.2.2 Orden de trabajo específica.

- El Proveedor hará una evaluación de factibilidad de la OT recibida y elaborará una estimación, y en su caso, un plan de trabajo para la atención de la OT.
- La estimación de la OT deberá comprender todas las actividades necesarias para llevar a cabo el servicio.
- Se deberán presentar los productos, entregables y documentación aceptados por SHF en términos de la documentación establecida en la OT.

7.2.3 Orden de trabajo servicio continuo.

- Por Servicio Continuo se debe entender al esquema de atención de servicios en el cual se asigna una OT genérica mensual.
- El Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, emitirá una OT mensual, bajo el esquema de servicio continuo, para que se realicen los servicios encomendados a dicho Proveedor.
- Bajo esta OT el Proveedor desarrollará los requerimientos o solicitudes de servicio que el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, le vaya encomendando, conforme estos vayan surgiendo dentro del plazo del mes. Es decir, bajo este esquema no existirá una OT previamente elaborada, que describa de manera específica los servicios que sería necesario atender, lo que existirá será una OT genérica por mes a la cual se le cargarán todos los servicios realizados y atendidos conforme vayan surgiendo.
- El Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá llevar el registro que sea necesario de tal forma que a fin de mes se pueda concentrar, con el detalle que sea requerido, la totalidad de las horas de trabajo realizadas para atender los servicios solicitados como parte de dicha OT. De igual forma, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá concentrar los productos, entregables y documentación que respalden los trabajos realizados como parte de los servicios solicitados bajo este tipo de OT.
- Todas las OT deberán contener la firma del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y del Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda.

7.2.4 Condiciones de pago que se aplicarán.

- Los pagos se realizarán de acuerdo con lo descrito en la sección "REQUISITOS PARA PRESENTAR SOLICITUD DE PAGO Y CONDICIONES DE PAGO" de este documento.

8. NIVELES DE SERVICIO.

El esquema bajo el cual se registrarán los niveles de servicio en el presente documento, se describen en la "APÉNDICE 2 – NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS" del presente ANEXO.

9. CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES.

El Proveedor se deberá alinear al esquema de control de cambios y versiones de las aplicaciones que éste desarrolle o adecúe, con base en el proceso que para tales efectos esté vigente en la SHF.

La SHF, a través de su Enlace de Sistemas o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, proporcionará a detalle el esquema de proceso necesario para el cumplimiento de lo señalado en el párrafo anterior, una vez que se inicie la asignación de los trabajos.

10. ÁREAS DE TRABAJO Y CONEXIÓN DIRECTA A LA RED DE SHF.

La realización por parte del Proveedor de los servicios objeto del presente contrato en tiempo y forma, podrá ser en las instalaciones de SHF, o bien desde sus propias instalaciones, conectándose bajo su propio costo a la red de Comunicación de SHF para establecer una Red Privada Virtual; garantizando en todo momento la integridad, consistencia y control de los elementos de software y documentos de ingeniería de software que le hayan sido encomendados para la prestación de sus servicios. Señalando que, si es en el caso de las instalaciones del proveedor, SHF estará en posibilidad de visitar en cualquier momento las oficinas del Proveedor.

11. REGLAMENTOS INTERNOS DE SHF.

El Enlace del Proveedor, deberá comunicar al personal que utiliza para la prestación de los servicios, los reglamentos y códigos internos de SHF, incluidos los Códigos de Conducta y de Ética, o cualquier otra indicación o directriz que determine SHF, a efecto de ser acatados y cumplidos a cabalidad, cuando se presente dicho personal a las oficinas de la Institución para atender los servicios requeridos.

La SHF proporcionará al proveedor la información necesaria para el cumplimiento de lo señalado en el párrafo anterior.

12. REQUISITOS PARA PRESENTAR SOLICITUD DE PAGO Y CONDICIONES DE PAGO.

Los servicios serán pagados contra entrega y aprobación de los servicios, productos, entregables y documentación solicitada, una vez que éstos estén a entera satisfacción de SHF, de acuerdo con los siguientes requisitos:

Orden de trabajo específica:

Los pagos se realizarán una vez concluida la totalidad de la orden de trabajo, de acuerdo con el número de horas efectivamente prestadas, siempre que se hayan prestado los servicios a entera satisfacción de SHF.

Orden de trabajo de servicio continuo:

Los pagos se realizarán a mes vencido, por el número de horas efectivamente prestadas, siempre que se hayan prestado los servicios a entera satisfacción de la convocante.

El pago de los servicios, se realizará conforme a las políticas y procedimientos establecidos por SHF para el pago a Proveedores, observando invariablemente el siguiente procedimiento:

1. Deberá efectuarse la entrega/recepción de los bienes y/o servicios en SHF, y se revisará el cumplimiento de los mismos, de acuerdo a lo establecido en el contrato y sus anexos.
2. Al final del periodo de facturación (mensual, trimestral, cumplimiento de proyecto, etc.) el Proveedor hará entrega de los servicios y/o entregables al Enlace de Sistemas de SHF o al coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, junto con la Carta de Aceptación Técnica, debidamente firmada por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO).
3. En los casos de contratos de soporte técnico o mantenimiento, en los que no se hubiesen generado entregables en el periodo, el Proveedor documentará la Carta de Aceptación Técnica, donde incluirá la leyenda "No hubo entregables generados durante el periodo de facturación".
4. Aceptados los entregables y formalizada la Carta de Aceptación Técnica, el proveedor estará en condiciones de presentar su factura a revisión para pago.

El no sujetarse al procedimiento establecido, significará que SHF no llevó a cabo la revisión a su entera satisfacción y, por tanto, los bienes o servicios se tendrán por no aceptados, en cuyo caso, SHF se reserva el derecho de devolver la factura al Proveedor, cuando ésta haya sido entregada sin mediar el procedimiento establecido o bien presente algún error.

12. 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 institución financiera autorizada por el 10% del importe máximo del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado.

Por otra parte, el proveedor deberá extender una póliza de **garantía del sistema y de la buena calidad de los servicios**, por un plazo de 3 meses posteriores a la fecha de entrega y conclusión de los servicios contratados a entera satisfacción de SHF, **adicional a la fecha de término de vigencia del contrato**, con objeto de atender sin costo para SHF los defectos y problemas que puedan surgir a consecuencia de los servicios prestados por el proveedor derivados de la relación contractual.

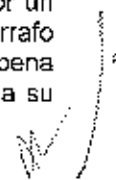
13. PENALIZACIONES.

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 (a través de una OT) y no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de atraso; 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 de contrato.

Asimismo, como parte de la garantía de la buena calidad de los servicios, en caso de que no se cumpla con el tiempo de atención establecido dentro del Apéndice correspondiente a NIVELES DE SERVICIO PARA ATENCIÓN A INCIDENCIAS, SHF aplicará por cada hora de retraso como penalización el valor de la cuota por hora cotizada por el proveedor para el servicio objeto del presente contrato.

No obstante, la "SHF" podrá considerar la aplicación de la referida pena convencional hasta por un plazo máximo de 20 días naturales, siendo éste el límite a que hace referencia el antepenúltimo párrafo del 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.



APÉNDICE 1 – “PERFILES REQUERIDOS”.

Perfiles requeridos para brindar los servicios:

Descripción del servicio (único)	Identificador	Perfiles para brindar los servicios
Servicios informáticos que permitan hacer frente a las necesidades de adecuación, mantenimiento y soporte especializado al Sistema de calificación y determinación de la estimación preventiva para Riesgos Crediticios y la generación de los Reportes Regulatorios exigibles para Sociedad Hipotecaria Federal.	A	Perfil A1: Enlace Funcional Administrativo Perfil T1: Analista / Programador

Para cada recurso que el proveedor proponga, además de cubrir los perfiles requeridos por SHF, deberá presentar la siguiente documentación e indicar el perfil que atiende cada recurso:

- CV (Curriculum Vitae).
- Documentos laborales que vinculen al personal propuesto con el proveedor, tales como contratos, recibos de nómina, cartas de percepciones o retenciones.
- Documentos académicos o de cursos, tales como títulos o cédula profesional, diplomas, certificados, reconocimientos, constancias, entre otros.

Mismos que en su conjunto permitirán a SHF validar los Aspectos de Experiencia, Competencia y Dominio de herramientas solicitados por SHF para cada perfil, conforme a lo siguiente:

Características requeridas de cada perfil

Perfil requerido	Número total de recursos	Numero de recursos desde el inicio	a.1 Experiencia	a.2 Competencia	a.3 Herramientas
A1. Enlace Administrativo	1	1 Nota.- para funciones y condiciones	Al menos 3 proyectos como administrador de proyectos de tecnología. Preferentemente en empresas del sector bancario.	Habilidades en manejo de personal, negociación, planeación, organización, dirección y control de recursos en general.	Control de proyectos, informes, priorización de actividades.
Total recursos administrativos:	1	1			
T1. Analista/Programador	3	3	<ul style="list-style-type: none"> - Definiciones de soluciones óptimas para atender requerimientos de Calificación de Cartera o Reportes Regulatorios sobre la plataforma Bajaware. - Verificación técnica de entregables generados en las distintas partes del proceso de desarrollo de soluciones de Calificación de Cartera o Reportes Regulatorios sobre la plataforma Bajaware. - Análisis, diseño y especificaciones técnicas de soluciones de Calificación de Cartera o Reportes Regulatorios sobre la plataforma Bajaware. - Preparación de plan y matrices de pruebas unitarias para verificación de cumplimiento 	Certificación de capacitación en la plataforma Bajaware.	Las propias de la plataforma del SICC-SIRR sobre la plataforma Bajaware.

Perfil requerido	Número total de recursos	Numero de recursos desde el Inicio	a.1 Experiencia	a.2 Competencia	a.3 Herramientas
			de especificaciones de soluciones de Calificación de Cartera o Reportes Regulatorios sobre la plataforma Bajaware. Al menos un año de experiencia en el desarrollo de soluciones de Calificación de Cartera o Reportes Regulatorios sobre la plataforma Bajaware, preferentemente en empresas del sector bancario.		

Total recursos técnicos:

3

3

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

APÉNDICE 2 - NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

1. Nivel de servicio de atención de OT.

Para cada OT, el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, junto con el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor, establecerán los niveles de servicio para llevar a cabo el dimensionamiento, revisión y autorización de los tiempos de servicio que serán necesarios llevar a cabo para su total cumplimiento.

En caso de cambios ya sea en alcance y/o en tiempo de entrega, estos deberán ser documentados por el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor y previamente autorizados por el Enlace de Sistemas de SHF o por el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, para que surtan efecto, con base en los lineamientos establecidos por SHF.

2. Niveles de servicio de incidencia.

Para efectos del **soporte técnico especializado**, así como para la **Garantía de la Buena Calidad de los Servicios** y la aplicación de penalizaciones al proveedor por retraso en atención a incidencias, se define como incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software de alguna solución 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 y herramientas que el Proveedor ponga a disposición de SHF.

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), de manera general, éstas se coordinarán entre Enlace de Sistemas SHF, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 18:00 Horas. En el caso que dentro de algún servicio se establezca de manera específica algún otro procedimiento, deberá seguirse invariablemente lo señalado en ese caso en lugar de los comentarios previos y el resto de esta sección.

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el proveedor por parte de Enlace de Sistemas 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.

Las prioridades de atención de las incidencias serán en virtud del impacto que tengan en la operación de SHF, definida dicha prioridad por el **Enlace de Sistemas de SHF**. Los incidentes en producción deberán ser notificados al Proveedor siguiendo el procedimiento que se establezca. Se definirá y acordará la propuesta de solución, el Proveedor deberá aplicar el procedimiento correspondiente a la solución, cumpliendo con los niveles de servicio siguientes:

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Términos
Prioridad 1	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema e impidan la normal ejecución de una parte o todo el sistema	Atención: Máximo 4 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios.- No habrá pago de las horas incurridas.

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Términos
		Puede definirse una solución temporal, sin que ello establezca un cierre de la incidencia	En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención, se aplicara la penalización por hora establecida.
Prioridad 2	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que generen inconvenientes en la ejecución de una parte o de todo el sistema, sin llegar a detenerlo.	Atención: Máximo 8 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios.- No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención, se aplicara la penalización por hora establecida.
Prioridad 3	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que no impidan el normal desempeño del mismo, pero que constituyen mejoras al desempeño de los mismos sistemas	Atención: Máximo 24 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios.- No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención, se aplicara la penalización por hora establecida.

Una vez que la incidencia rebase el nivel de servicio establecido, dicha incidencia subirá a la prioridad inmediata superior, teniendo el proveedor la obligación de atenderla dentro del tiempo marcado para dicha prioridad. Las incidencias serán atendidas de manera paralela, por lo que el Proveedor deberá establecer controles para el cumplimiento de los niveles de servicio de cada incidencia.

No se considerará como causa de retraso en los niveles de servicio para incidencias, cuando se trate de funcionalidad que involucre módulos o soluciones externas a la solución de referencia, ya que en estos casos se deberán acordar los tiempos de resolución de las incidencias por cada caso, entre los distintos responsables de las aplicaciones involucradas.

ANEXO "B"



BOCATA: 21 de marzo de 2018

Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales

Folio: UNA4794730
Clave de R.F.C.: CSB080408088
Nombre, Denominación o Razón social: CONSULTORES Y SOLUCIONES BAJAWARAS DE R.L DE CV

Estimado contribuyente:

Respecto de opinión:
En atención a su consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones, se le informa lo siguiente:
En los controles electrónicos institucionales del Servicio de Administración Tributaria, se observa que en el momento en que se realiza esta revisión, se encuentra al corriente con las obligaciones relacionadas con la inscripción al Registro Federal de Contribuyentes, la presentación de declaraciones y no se registran créditos fiscales firmes a su cargo, por lo anterior se emite opinión Positiva.
La presente opinión se realiza únicamente verificando que se tengan presentes las declaraciones, sin que sea una constancia del correcto estado de los impuestos declarados, para lo cual el SAT se reserva sus facultades de verificación previstas en el Código Fiscal de la Federación.
Revisión practicada el día 21 de marzo de 2018, a las 16:37 horas

NOTAS:

- 1. La presente opinión se emite considerando lo establecido en los incisos a) y b), de la regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018
2. Tratándose de estímulos o subsidios, tiene una vigencia de 3 meses contada a partir del día en que se emite según lo establecido en la regla 2.1.39, y 30 días naturales a partir de su emisión para trámites diferentes al cobro, de acuerdo a la regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018.
3. La opinión del cumplimiento, se genera atendiendo a la situación fiscal del contribuyente en los siguientes puntos: POSITIVA - Cuando el contribuyente está inscrito y al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los incisos a) y b) de la regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018; NEGATIVA - Cuando el contribuyente no está al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los incisos a) y b) de la regla antes citada; NO INSCRITO - Cuando el contribuyente no se encuentra inscrito en el RFC; INSCRITO SIN OBLIGACIONES - Cuando el contribuyente está inscrito en el RFC pero no tiene obligaciones fiscales.
4. La opinión que se genere indicando que es inscrito SIN OBLIGACIONES fiscales, se considera Opinión Negativa para efectos de continuación de adquisiciones, arrendamientos, servicios u obra pública.
5. Para estímulos o subsidios, la opinión que se genere indicando que es inscrito SIN OBLIGACIONES fiscales, se genera como Positiva, cuando el monto del subsidio no rebasa de 40 UMA o elevado al año, en caso contrario se considera como resultado Negativa.
6. La presente opinión se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 34-D del Código Fiscal de la Federación, regla 2.1.39, de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, no constituye respuesta favorable respecto a contribuyentes que se ulicen en los supuestos de los artículos 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación.

Este servicio es gratuito, en el SAT nuestra misión es servirle.

Sus datos personales son incorporados y protegidos en los sistemas del SAT, de conformidad con los lineamientos de protección de Datos Personales y con las diversas disposiciones fiscales y legales sobre confidencialidad y protección de datos, a fin de ejercer las facultades conferidas a la autoridad fiscal.

Si desea modificar o corregir sus datos personales, puede acudir a la Administración Decentralizada de Servicios al Contribuyente de su preferencia y/o a través del Portal del SAT.

Cadena Original:
|1|CSB080408088|1|UNA4794730|1|21-03-2018|2||00000|00000|7400|1|21|E8|;

Sello Digital:
n30yYB1w9gq+gboH1L+13QLb06VUXCSqur23gJL37491E2+|bA|ZKOj4|1|UNA4794730|00000|00000|7400|1|21|E8|4k3Y8jqa0yKzNB8
mNCC|K7Yk/VCB5YkEaltrh32Av+an+LbbLe|1|KQW|3c|L6EMuKc2h0CaZn/7B|Hxw000nhE54mlfW+XT|cKpY-

Página de 1



ANEXO "C"



Ciudad de México a 03 de Enero de 2018.

Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C (SHF)
Subdirección de Gobierno de TI (SGTI)
Ejército Nacional 180, 7º Piso, Col. Anzures,
Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., CP 11590.
PRESENTE

AT'N. RUBÉN QUINTERO UBANDO
Teléfono contacto 5260-4474
rqultrero@shf.gob.mx

A quien corresponda:

Por medio de la presente le informo que mi representada Consultores y Soluciones Bajaware S. de R.L. de C.V no cuenta con Número de Registro Patronal (NRP), por no tener empleados ya que la empresa encargada de administrar los Recursos Humanos es Servicios Profesionales Bajaware S. C. con Número de Registro Patronal Z31 21320 108.

Sin otro particular me despido, quedando a sus órdenes para cualquier aclaración.

ATENTAMENTE

ING. PEDRO OMAR LOZANO GARCIA
REPRESENTANTE LEGAL

TUJAMA B.C. / MÉXICO D.F. / SAN DIEGO CA.

www.bajaware.com

A large, stylized handwritten signature in the bottom left corner, possibly reading "EJ" or similar.

ANEXO "D"



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

Oficio: GSPyCF/GCPCyG/0000113380/2018

Asunto: Constancia de Situación Fiscal.

Ciudad de México, a 21 de Marzo de 2018.

RAZON SOCIAL: CONSULTORES Y SOLUCIONES BAJAWARE

RFC: CSB080408DB8

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 Infonavit, a través de la Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías perteneciente a la Gerencia Senior 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 31 de julio de 2008, modificado 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 2017, emite el presente documento, conforme a lo siguiente:

Con base en la declaración bajo protesta de decir verdad hecha por el solicitante a través del portal institucional, mediante la cual aceptó no contar con Número de Registro Patronal ante el Infonavit, y como resultado de la búsqueda en los sistemas del Instituto, se advierte que NO se encontró antecedente del Registro Federal de Contribuyentes del nombre o razón social CONSULTORES Y SOLUCIONES BAJAWARE.

Este Instituto como organismo fiscal autónomo, se reserva el ejercicio de sus facultades de revisión y comprobación, 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 periodos revisados, el emitirá la presente constancia.

Cabe mencionar, que el presente documento es de carácter meramente informativo, por lo que no determina cantidad alguna a pagar, ni genera derechos.

Atonfamento

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

03-CSB080408DB820180000113380



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:

1. Domicilio en que habrá de entregarse el servicio:
Avenida Ejército Nacional No. 180, 7° piso, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, dentro de un horario de 7:00 a 22:00 horas, de lunes a viernes, en días hábiles bancarios.
2. Condiciones específicas de entrega del servicio:
De acuerdo a lo establecido en el Anexo "A" de este contrato.
3. Los servidores públicos facultados para recibir los servicios, quienes serán los responsables de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de los servicios, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos, quienes son responsables de administrar y vigilar el cumplimiento de este contrato, de conformidad con lo establecido en el Anexo "A":
El Ingeniero Gregorio Linares Urenda, Director de Tecnologías de la Información y el Ingeniero Alejandro Hernández Liceaga, Subdirector de Servicios de Información.
4. 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, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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 del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este Lineamiento, o bien, de acuerdo al alcance, demanda y tipo de servicio esperado por SHF durante la vigencia del contrato: Conforme a lo establecido en el Anexo "A".
5. El procedimiento para la devolución o rechazo de los bienes muebles o para determinar los incumplimientos en la prestación de los servicios, lo cual solamente procederá por causas previstas en el contrato respectivo:
Según lo determinado en el Anexo "A".

Incumplimiento

El incumplimiento en la prestación de los servicios, será comunicado al proveedor a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que este 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.

Facturas

- I. Área responsable, lugar y horario para su recepción:
La Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en la Avenida Ejército Nacional No. 180, Piso 8, Colonia Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11590, Ciudad de México, de lunes a viernes en días hábiles bancarios, en un horario de 09:30 a 14:30 horas, o bien, de 16:30 a 18:00 horas.
- II. Documentos que deberán acompañarse a la misma: archivos PDF y XML.
- III. La servidora pública facultada para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumpla los requisitos fiscales correspondientes y aquéllos de aceptación del servicio 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:
La Licenciada 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 de que se trate, 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.



Modelo de Texto de Póliza de Fianza CUMPLIMIENTO

La institución Afianzadora se somete expresamente al procedimiento de ejecución y a las disposiciones que prevén los artículos 279, 280, 283 y demás relativas aplicables de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para el cobro de fianzas otorgadas a favor de la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo por propio derecho.

ANTE: Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

Para garantizar por CONSULTORES Y SOLUCIONES BAJAWARE, S. DE R.L. DE C.V., con la clave de Registro Federal de Contribuyentes número CSB080408DB8; y con domicilio en Calle Luis Cabrera 2089, interior 203, Col Zona Urbana Río Tijuana, Código Postal 22010, Tijuana, Baja California, el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que CONSULTORES Y SOLUCIONES BAJAWARE, S. DE R.L. DE C.V., asumió con motivo del Contrato de prestación de servicios celebrado con la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, de fecha **veinte de abril de dos mil dieciocho**, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación; la correcta y puntual prestación de "LOS SERVICIOS" materia del referido Contrato; la devolución de la cantidad que la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, le haya cubierto; el reembolso de los gastos en que incurra la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo en caso de que rechace parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación por no cumplir con las características y especificaciones que se contienen en el anexo "A" del mismo; el pago de las cantidades que resulten conforme a lo pactado en las cláusulas del Contrato, en especial, las que se establecen en sus cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Quinta, 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 CONSULTORES Y SOLUCIONES BAJAWARE, S. DE R.L. DE C.V., hubiere incurrido; así como el exacto cumplimiento de las demás obligaciones consecuentes a lo convenido, a la buena fe, al uso o a la ley. Dicha póliza estará en vigor hasta 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha en la que la "SHF", "FOVI" y "SCV-SHF" acepte la totalidad de los servicios materia de contratación a su entera satisfacción, 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", "FOVI" y "SCV-SHF".

Esta institución afianzadora declara que: a) Esta fianza se otorga atendiendo a todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el Contrato antes mencionado; b) En el caso de que se prorrogue el plazo o plazos establecidos para la prestación de "LOS SERVICIOS", a que se refiere esta fianza o exista espera, su vigencia quedará automáticamente prorrogada en concordancia con dicha prórroga o espera, debiendo para tal efecto realizarse la modificación a la póliza de fianza; y c) Acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza.