CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "SHF", REPRESENTADA POR LA LICENCIADA MARÍA ELENA ZALDÍVAR SÁNCHEZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y 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 HITSS CONSULTING, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA", REPRESENTADA POR LA SEÑORITA MARTHA PATRICIA ROSALES SEGURA Y EL SEÑOR ÁNGEL BRAVO TRUJILLO, AMBOS EN SU CARÁCTER DE APODERADOS LEGALES, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS QUE A CONTINUACIÓN SE EXPRESAN:

D E C L A R A C I O N E S

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

a) Es una Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo que se rige por su Ley Orgánica publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 11 de octubre de 2001, y que tiene su domicilio en la Ciudad de México;

b) Tiene interés en contratar la prestación de los servicios informáticos de soporte técnico especializado a la plataforma FILENET de Sociedad Hipotecaria Federal; en los términos, condiciones y características que se señalan en el anexo "A" de este instrumento;

c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por la licenciada María Elena Zaldívar Sánchez, en su carácter de Directora de Administración y de apoderada legal, quien acredita su personalidad mediante escritura pública número 31, 275 de fecha 01 de abril de 2016, otorgada ante la fe del licenciado Antonio Rosado Sánchez, titular de la notaría pública número 199 de la Ciudad de México (antes Distrito Federal), facultades que no le han sido limitadas, revocadas ni modificadas en forma alguna;

d) De conformidad con el oficio circular número 307-A.-4901, de fecha 11 de diciembre de 2015, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuenta con la autorización presupuestal para erogar recursos del ejercicio fiscal del año 2016;

e) Mediante oficio OIC-SHF-073/2016, de fecha 18 de abril de 2016, el Órgano Interno de Control en "SHF" determinó que el estudio de factibilidad presentado cumple satisfactoriamente con las directrices normativas correspondientes;

f) Mediante oficio UGD/DGAENGD/DPIGD/409/758/2016, de fecha 4 de mayo de 2016, emitido por la Unidad de Gobierno Digital, se pronunció respecto de la contratación de mérito;

g) Este contrato se adjudicó a HITSS CONSULTING, S.A. DE C.V., debido al procedimiento de Adjudicación Directa. Dicho procedimiento de contratación se fundamenta en los artículos 26 fracción III, 42, y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos 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, y 85 de su Reglamento.

Administración y Finanzas

II. "LA EMPRESA" declara, por conducto de sus apoderados legales, que:

a) Es una sociedad que se constituyó conforme con las leyes vigentes de la República Mexicana, bajo la denominación PC CONTIGO, como sociedad anónima de capital variable, como lo acredita con copia de la escritura pública número 34,570, de fecha 05 de abril de 2006 otorgada ante la fe del licenciado Daniel Labardini Schettino, titular de la Notaria Pública número 86 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, con el folio mercantil número 349,673 de fecha 29 de junio de 2006;

b) Se transforma en QUALITA INTEGRACIÓN, como una sociedad anónima de capital variable, como lo acredita con la copia de la escritura pública número 35,904 de fecha 11 de diciembre de 2006, otorgada ante la fe del licenciado José Daniel Labardini Schettino, titular de la Notaría Pública número 86 del Distrito Federal; inscrita en el Registro Público y de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 349,673, de fecha 20 de diciembre de 2006;

c) Por escritura número 14,215, de fecha 27 de octubre de 2014, ante el licenciado Antonio López Aguirre, titular de la Notaria Pública número 250 del Distrito Federal, se fusiona QUALITA INTEGRACIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, como fusionante, y HD CLOUD SERVICES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, como fusionada;

d) Cambia de denominación a HITSS CONSULTING, como sociedad anónima de capital variable, como lo acredita con copia de la escritura pública número 55,808, de fecha 17 de diciembre de 2015, ante la fe del licenciado Patricio Garza Bandala, Notario Público número 18 del Distrito Federal, actuando como asociado de la licenciada Ana Patricia Bandala Tolentino, Notaria número 195 del Distrito Federal;

e) Por escritura número 55,923 de fecha 26 de enero de 2016, ante el licenciado Patricio Garza Bandala, Notario Público número 18 del Distrito Federal, actuando como asociado de la licenciada Ana Patricia Bandala Tolentino, notaria publica número 195 del Distrito Federal, se fusiona HITSS CONSULTING, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, como fusionante y DSS DE MÉXICO, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE y EIDON SERVICES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE como fusionadas;

f) En su objeto social se encuentra la prestación de servicios como los que son del interés de la "SHF"; y que cuenta con los siguientes registros; Registro Federal de Contribuyentes clave QIN060427N81.

g) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por la señorita Martha Patricia Rosales Segura y el señor Ángel Bravo Trujillo, quienes acreditan su personalidad mediante copia de la escritura pública número 55,049 de fecha 24 de agosto de 2015, otorgada ante la fe del licenciado Patricio Garza Bandala, Notario Público número 18 del Distrito Federal, actuando como asociado de la licenciada Ana Patricia Bandala Tolentino, Notaria número 195 del Distrito Federal, y que cuentan con facultades suficientes para obligarla, las cuales no les han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna;

h) Ha ofrecido a la "SHF", prestarle los servicios a que se refiere el inciso b) de la Declaración anterior, conforme con lo pactado en este contrato y en sus anexos, así como con la normatividad, legislación y reglamentación de la materia aplicable; 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;

Administración y Finanzas

i) 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;

j) No se encuentra en alguno de los supuestos a que se refieren la fracción XX del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;

k) 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;

l) 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 2016, según lo establecido en el documento que se adjunta a este contrato como Anexo "B", y

m) 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".

Expuesto lo anterior, las partes otorgan las siguientes:

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- Bajo los términos y condiciones del presente contrato, sus anexos y dentro de un presupuesto mínimo de **$138,600.00 M.N. (CIENTO TREINTA Y OCHO MIL SESICIENTOS PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL)**, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, y un presupuesto máximo de **$346,500.00 M.N. (TRESCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL)**, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, para el ejercicio fiscal 2016; "LA EMPRESA" se obliga a prestar a la "SHF", a entera satisfacción de ésta, los servicios de su especialidad descritos en el inciso b) de la Declaración I de este contrato, de conformidad con los términos, condiciones, costos unitarios y características que se señalan en los anexos de este instrumento, los cuales se denominarán, para fines de brevedad, como "LOS SERVICIOS".

Dicha cantidad se determinará conforme al número de "LOS SERVICIOS", que requiera "SHF", en el entendido de que el costo unitario por hora de servicios es de **$990.00 M.N. (NOVECIENTOS NOVENTA 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 12 de mayo de 2016, conforme con los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus anexos, así como a terminarlos totalmente a más tardar el 31 de diciembre de 2016;

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", con excepción de aquellos que le correspondan a la "SHF" en los términos de los anexos de este instrumento;

Administración y Finanzas

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) 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;

f) 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" 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;

g) Ajustarse en la prestación de "LOS SERVICIOS", a las medidas de seguridad, horarios, días y otras especificaciones que la "SHF" determine, en caso de requerir el acceso a sus oficinas;

h) 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" 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 cumplimento de las obligaciones que para ella derivan de este instrumento;

i) Atender puntualmente a las indicaciones que para el eficaz desempeño de "LOS SERVICIOS" reciba de la "SHF" a través de la persona o personas autorizadas al efecto. Asimismo, presentar a la "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;

j) Poner en conocimiento de la "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", a menos que la urgencia del caso requiera hacerlo por cualquier otro medio;

k) En su caso conservar en el lugar o lugares que la "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";

l) 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" o a terceros;

m) En caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación de "LOS SERVICIOS" en el plazo previsto en el inciso a) de esta cláusula, así como en los plazos específicos que se puedan señalar en el anexo "A" de este instrumento, cubrirá a la "SHF", por cada día natural de retraso, una pena convencional de 5 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 10 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 15 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, por los días naturales subsecuentes; 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" 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 artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a la "SHF", o a su personal.

En este acto, "LA EMPRESA" autoriza a la "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" 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" 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;

n) Entregar a la "SHF" la póliza de fianza de cumplimiento a que se refiere la cláusula Tercera de este contrato, en un plazo no mayor de diez días naturales, contado a partir de la fecha de firma de este instrumento;

o) Reponer o realizar "LOS SERVICIOS" que resultaren rechazados o devueltos en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la manifestación del rechazo o devolución por parte de "SHF";

p) Prestar nuevamente "LOS SERVICIOS" que sean rechazados o devueltos por la "SHF", en razón de que se identifiquen defectos, fallas y/o discrepancias, o incumplimiento en términos de las especificaciones establecidas en el anexo "A", sin costo alguno y de acuerdo con los tiempos señalados en las definiciones de severidad descritas en el anexo "A";

q) Efectuar el soporte técnico para la actualización de programas, información y corrección de defectos, mantenimiento de "LOS SERVICIOS", 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;

r) Facturar sus servicios enviando el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), conforme a la normatividad fiscal que resulte aplicable. El CFDI, en archivos PDF y XML, deberá depositarse en el siguiente Buzón: cfdshf@shf.gob.mx, marcándole copia a las siguientes direcciones de correo electrónico glinares@shf.gob.mx y eogarcia@shf.gob.mx;

s) Sujetarse a lo dispuesto en el Anexo "D", en cuestiones de facturación, devolución, rechazo y/o condiciones especificas de "LOS SERVICIOS";

t) En su caso, brindar la información y documentación relacionada con el presente Contrato, que le sea requerida por las autoridades fiscalizadoras, en los 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;

u) En caso de así considerarlo conveniente, presentar ante la Secretaría de la Función

Pública, su solicitud de conciliación por desavenencias derivadas del cumplimiento y/o ejecución del contrato, debiendo cumplir con los requisitos contenidos en los artículos 77 y 78 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y artículos 127 y 128 de su Reglamento, y demás disposiciones relativas y aplicables, y

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

En caso de que "LA EMPRESA" incumpla con alguna de las obligaciones contempladas en este contrato, y en especial con las contenidas en esta cláusula, la "SHF" podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión que corresponda, en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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" tenga la posibilidad de dirección, vigilancia o capacitación sobre los empleados, trabajadores o personal que destine "LA EMPRESA" para la prestación de "LOS SERVICIOS". En este sentido, cualquier facultad o prerrogativa que deriven a favor de "SHF" por la prestación de "LOS SERVICIOS" materia de contratación, o por virtud de este contrato o de cualquier normatividad que exista o pudiera existir, se entenderá que siempre ejercerá dicha facultad o hará valer dicha prerrogativa, por conducto del ejecutivo de cuenta o personal de contacto que para tales efectos determine "LA EMPRESA", sin que pueda nunca ejercer dichas facultades o prerrogativas de manera directa "SHF" sobre los empleados, trabajadores o personal que "LA EMPRESA" destine para la prestación de los servicios.

TERCERA.- SHF" se obliga a pagar a "LA EMPRESA" en concepto de precio, por la completa y total prestación de "LOS SERVICIOS", a entera satisfacción de "SHF", a mes vencido, a razón de los costos unitarios establecidos en el anexo "A", por el número de horas efectivamente prestadas, las cantidades en Moneda Nacional que resulten del anexo "A", ajustándose a los presupuestos mínimos y máximos referidos en la cláusula Primera anterior, a más tardar dentro de los 20 días naturales siguientes a la entrega de "LOS SERVICIOS", previa presentación de la factura correspondiente, en la cual venga la relación de días efectivamente 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" 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" realizará, a través de la Unidad de Administración solicitante, dentro de los 3 días hábiles bancarios siguientes a la prestación de "LOS SERVICIOS", determinará si "LA EMPRESA" cumplió con todos los requerimientos establecidos en este instrumento y sus anexos. "LA EMPRESA" acepta en este acto que, en tanto la "SHF" no lleve a cabo la revisión referida, "LOS SERVICIOS" no se tendrán por aceptados.

"LA EMPRESA" se obliga a entregar a la "SHF" dentro de los 10 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", por el equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del Importe máximo 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 éstos; el reembolso por parte de "LA EMPRESA" a la "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" 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 Segunda, 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. Esta póliza estará en vigor hasta 60 días naturales

posteriores a la fecha en que la "SHF" acepte la totalidad de los servicios materia de contratación, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente y para su cancelación se requerirá la autorización previa y por escrito de la "SHF".

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

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

Las partes convienen en que dentro 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" 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 de los modelos 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" 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" para que puedan llevar a cabo la inspección de que se trata.

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

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

QUINTA.- "LA EMPRESA" se obliga a defender a la "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" le dé aviso por escrito de tales reclamaciones en un plazo no mayor de 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" 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" 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", con o sin intervención de "LA EMPRESA", esta última se obliga a pagar las sumas a que sea condenada la "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 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" continúe recibiendo "LOS SERVICIOS" en los plazos y condiciones convenidos.

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

Las partes convienen en que la "SHF" podrá exigir el cumplimento 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 caso de que "LA EMPRESA" falle en la prestación de "LOS BIENES" materia de contratación, la "SHF" tendrá el derecho de adquirirlos, por sí o por medio de terceros, con cargo a "LA EMPRESA", independientemente de que se aplicarán las sanciones previstas en la cláusula Segunda.

En el evento de que "LA EMPRESA" hubiere faltado a la verdad en relación con lo expresado en el inciso j) de la declaración II de este contrato, la "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 dichos servicios y responderá, asimismo, de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a la "SHF" o a terceros, con motivo o como consecuencia de la prestación u omisión en la prestación de los referidos servicios, si el accidente es imputable a la persona que destine "LA EMPRESA" para la prestación de "LOS SERVICIOS".

"LA EMPRESA", por su carácter de patrón para con sus trabajadores y con el personal que dispondrá para la prestación de "LOS SERVICIOS", se encargará de delimitar legalmente, que en ningún caso se deberá tomar a la "SHF" como patrón sustituto, obligándose desde este momento a que, si por alguna razón le llegare a fincar alguna responsabilidad a la "SHF" por ese concepto, "LA EMPRESA" le reembolsará a la "SHF" cualquier gasto en que, por tal motivo, incurriere ésta.

OCTAVA.- La vigencia de este contrato es a partir del 12 de mayo de 2016 y hasta el 31 de diciembre de 2016, conforme con los términos y condiciones establecidos en el presente instrumento y sus anexos.

Sin embargo, las partes previo al vencimiento de la fecha de cumplimiento y a sus ampliaciones o prórrogas a solicitud expresa de "LA EMPRESA", y por caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a la "SHF", podrán modificar el contrato a efecto de ampliar la fecha para la entrega de los resultados en 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" 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 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" podrá suspender la prestación de los mismos, en cuyo caso sólo se pagarán a "LA EMPRESA" "LOS SERVICIOS" que se hayan prestado efectivamente.

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

El pago de dichos gastos no recuperables se realizará dentro de los 20 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", la Avenida Ejército Nacional número 180, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Ciudad de México.

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

Asimismo, el Licenciado Eduardo Morales Barrios, Subdirector de Infraestructura Tecnológica, será el servidor público responsable de administrar y vigilar el cumplimiento de este contrato, de manera coordinada con el Servidor Público indicado en el párrafo anterior.

Por parte de la "SHF" a "LA EMPRESA", en Avenida Universidad número 1311, piso 9, Colonia Florida, Código Postal 11030, Delegación Álvaro Obregón.

A la atención de la señorita Marta Patricia Rosales Segura y Ángel Bravo Trujillo, Apoderados Legales.

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" dada por escrito.

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

DECIMA TERCERA.- "LA EMPRESA" reconoce que la información y documentación que la "SHF" le proporcione, así como los datos y resultados obtenidos de "LOS SERVICIOS", son confidenciales y/o reservados y propiedad de la "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" 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", y en términos de la legislación aplicable.

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

A la terminación o rescisión de este contrato, "LA EMPRESA" se obliga a devolver a la "SHF", toda la información obtenida y/o generada para la realización de "LOS SERVICIOS", 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" 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.

DÉCIMA CUARTA.- Las partes convienen que en lo no expresamente previsto en este contrato, serán aplicables las disposiciones relativas de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como del Código Civil Federal, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y del Código Federal de Procedimientos Civiles, y que para su

interpretación y cumplimiento judicial, se someten a los tribunales competentes con jurisdicción en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en virtud de cualquier otro domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Al efecto, las partes señalan como sus domicilios los siguientes: la "SHF", la Avenida Ejército Nacional número 180, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Ciudad de México, y "LA EMPRESA" en Avenida Universidad número 1311, piso 9, Colonia Florida, Código Postal 11030, Delegación Álvaro Obregón.

Este contrato se suscribe en dos ejemplares, en la Ciudad de México, el día doce de mes de mayo de dos mil dieciséis, y queda uno en poder de cada una de las partes.

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

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

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

"LA EMPRESA"

Srita. Martha Patricia Rosales Segura.
Apoderada Legal.

Señor Ángel Bravo Trujillo.
Apoderado Legal

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 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 HITSS CONSULTING, S.A. DE C.V., con la clave de Registro Federal de Contribuyentes QIN060427N81; y domicilio en Avenida Universidad número 1311, piso 9, Colonia Florida, Código Postal 11030, Delegación Álvaro Obregón, el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que DSS DE MÉXICO, S.A. 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 16 de mayo de 2016, 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 Segunda, 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 HITSS CONSULTING, S.A. 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. Esta póliza estará en vigor hasta 60 días naturales posteriores a la fecha en que la "SHF" acepte la totalidad de los servicios materia de contratación y una vez que haya vencido la garantía a que hace referencia el inciso e) de la cláusula Segunda de este contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente y para su cancelación se requerirá la autorización previa y por escrito de la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

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 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.

Administración y Finanzas

ANEXO “A”

Administración
y Finanzas

SERVICIOS INFORMÁTICOS DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO A LA PLATAFORMA FILENET DE SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

1. ANTECEDENTES.

Con el propósito de hacer frente a las necesidades de soporte técnico especializado a las aplicaciones de negocio y administrativas que actualmente dan apoyo a las distintas áreas que conforman Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. (SHF), la Dirección General Adjunta de Sistemas y Operaciones (DGASO) a través de la Dirección de Desarrollo de Sistemas, ha recurrido a la estrategia de contratar proveedores de servicios de información, logrando resultados satisfactorios en dicha materia.

En ese sentido, se ha continuado contratando los servicios de terceros con los cuales se han cubierto las necesidades surgidas en las áreas de negocio, así como las necesidades de mantenimiento y operación.

Los servicios informáticos que se han contratado incluyen el soporte técnico especializado, como el que hoy se pretende contratar, a través de un proveedor autorizado con el conocimiento especializado que requiere SHF.

La demanda de los servicios informáticos será asignada por SHF paulatinamente al Proveedor adjudicado, partiendo principalmente de los requerimientos de las áreas de negocio.

A continuación, una breve descripción de los componentes relativos a la Plataforma FileNet de SHF:

De la Herramienta FileNet de SHF.

La Plataforma FileNet abarca tres componentes importantes: administración de contenido, administración de procesos e integración:

1.1. Administración de contenido.

Esta actividad se encarga de consolidar y administrar todas las fuentes de datos digitales en un repositorio único.

La información contenida en este repositorio, constituye el principal activo para la ejecución y orquestación de los procesos de negocio. Las funciones elementales de esta capa son:

- Seguridad y administración de accesos.
- Administración del ciclo de vida de los contenidos.
- Servicios de librerías.
- Búsquedas por criterios.
- Administración de registros.
- Administración de correo y otras formas de distribución.

El contenido incluye no sólo el relacionado con información almacenada en bases de datos, sino toda aquella información que se recibe y genera en una organización, principalmente si desea mantenerla clasificada.

1.2. Administración de procesos.

Esta capa se encarga de definir, simular, implementar y administrar los procesos de negocio de la organización, tomando como fuente primaria, la información reunida en la parte de contenido y la transforma acorde al flujo de trabajo definido por los procesos de negocio.

Asimismo, provee la funcionalidad para el diseño y construcción de formularios electrónicos que sirven de interfaz con los usuarios, a través del flujo de trabajo en los procesos automatizados. Las funciones elementales que debe desempeñar esta capa son:

- Auditoría de procesos.
- Consistencia y control de procesos.
- Automatización, mejora y optimización de procesos.
- Simulación y análisis de procesos.
- Manejo de excepciones.
- Administración activa del contenido basado en los procesos.

1.3. Integración.

Este componente tiene como función principal, la conectividad de las diversas fuentes de datos y la interacción entre los diversos actores que intervienen en los procesos de negocios, ya sean usuarios o sistemas, siendo la encargada de que el contenido fluya hacia y a través de los componentes de la Plataforma Institucional de SHF. Esta función asegura la recepción y distribución del contenido y la comunicación entre los participantes de los procesos de negocio.

En SHF se ha implantado con herramientas de código abierto un canal único denominado bus empresarial de servicios (ESB) que, a través de la exposición de interfaces reutilizables, permite la interlocución de las aplicaciones en forma homogénea y administrable, siendo además la base de una arquitectura orientada a servicios.

FileNet, potencializa su capacidad de administración de procesos de negocio, a través de la plataforma SOA, uniendo así las capacidades que en forma distribuida tiene la institución, ya sean tecnológicas o humanas.

Es por todo lo anteriormente descrito, que se requieren los servicios de soporte técnico especializado, cuya descripción se menciona dentro de los alcances del servicio, detallados más adelante.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

Horas de servicios informáticos para el soporte técnico especializado a la Plataforma FileNet de SHF, mediante la contratación de un proveedor externo que brinde los servicios informáticos requeridos con conocimiento especializado.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

El alcance de los servicios esperados por SHF, a partir de la firma del contrato al 31 de diciembre del 2016, considerando como máximo 350 horas, 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 y la cuota por hora cotizada por el Proveedor para este servicio.

La distribución de horas de servicio es enunciativa más no limitativa, de tal forma que SHF podrá solicitar la ejecución de OT, sin exceder el importe Máximo del Contrato.

NOTAS.-

1.El Proveedor deberá contar con: i) instalaciones propias o rentadas en el Distrito Federal o Área Metropolitana, en donde se disponga de las áreas de trabajo equipadas con el mobiliario, equipo e infraestructura necesario, ii) las conexiones lógicas requeridas para establecer un enlace eficiente a la red de cómputo de SHF, y iii) las herramientas requeridas tanto de software como hardware; todo lo anterior con la finalidad de que los recursos del Proveedor puedan desarrollar los trabajos que se soliciten; la infraestructura del ambiente de desarrollo será responsabilidad del proveedor, independiente del lugar donde este se encuentre.

Descripción del servicio requerido:

ID	Servicio	Descripción de actividades
A	Soporte Técnico Especializado.	Soporte técnico durante la operación de la Plataforma FileNet P8. En específico: • Apoyo en la realización de monitoreo y continuidad de los procesos en ejecución, del desempeño de la herramienta soportada y sugerir acciones en caso de desviación, entregando una bitácora periódica de actividades realizadas, donde se indicarán las desviaciones presentadas y acciones sugeridas. • Apoyo en la realización de una bitácora de actualizaciones y operación de la herramienta soportada. Asistir en la ejecución de los procedimientos básicos de reinicio del sistema cuando se reporte un funcionamiento anormal en la herramienta soportada. • Asistir en la configuración y realización de respaldos al sistema que eviten la pérdida de información o de configuración de la herramienta soportada. • Apoyo en la aplicación de los procedimientos de instalación, configuración y restauración de la herramienta soportada. • Realización de pruebas de restauración de información desde los medios de respaldo proporcionados por la herramienta soportada. • Apoyo 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 los fabricantes de la herramienta soportada. ○ Reinstalación o recuperación de la herramienta soportada 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 de la herramienta soportada. • Mantenimiento de la documentación de la herramienta soportada ante cambios realizados, durante el periodo de administración. • Análisis de causa raíz de problemas presentados en la herramienta soportada. • Participación en las mediciones técnicas de los productos y aplicaciones desarrolladas sobre la herramienta soportada en coordinación con otras torres de servicio de SHF. A este respecto, el Proveedor deberá sugerir cambios en la configuración y la capacidad, a partir de estas mediciones o monitoreos. • Apoyo en el proceso de liberación de cambios. • Revisión de logs de la herramienta soportada para identificar, informar y en su caso, corregir problemas potenciales y/o existentes. • Revisión del consumo de recursos en los servidores donde se encuentren instalados componentes de la herramienta soportada. • Resolución de dudas de orden técnico con respecto a la herramienta soportada. • Revisión de incidentes existentes en la herramienta soportada y apoyar en su resolución.

4. ROLES DEFINIDOS.

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

4.1 Coordinador del Soporte Técnico Especializado requerido por SHF.

Titular de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, responsable del soporte técnico especializado:

- Emitir las Órdenes de Trabajo (OT) necesarias para el soporte técnico especializado 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.
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHF.
- Aprobar o en su caso, rechazar, los servicios, 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.

4.2 Enlace Administrativo de SHF.

Titular de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables aprobados por el Coordinador del Soporte Técnico Especializado.
- Solicitar la autorización de pago a la Dirección General Adjunta de Sistemas y Operaciones.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales.

4.3 Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (ENLACE FUNCIONAL).

Personal del Proveedor responsable de:

- Recibir y coordinar 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 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 desarrollo y adecuación 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 al Coordinador del Soporte Técnico Especializado, para su revisión, los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor, de acuerdo al plan de trabajo que en su caso, se hubiere establecido.
- En su caso, efectuar los ajustes solicitados por el Coordinador del Soporte Técnico Especializado 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 Coordinador del Soporte Técnico Especializado la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de la factura a SHF.
- Asegurar que haya congruencia 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 de Horas Mensual en el que se plasmen 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.
- Asegurar que los errores presentados en las pruebas finales de los desarrollos y adecuaciones producto de los servicios proporcionados responsabilidad del Proveedor, sean corregidos de acuerdo con los niveles de servicio y prioridades de atención establecidos en este documento, proporcionando en todo momento, 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.

4.4 Recursos operativos del proveedor.

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

- Apoyar en la realización de monitoreo y continuidad de los procesos en ejecución, del desempeño de la herramienta soportada y sugerir acciones en caso de desviación, entregando una bitácora periódica de actividades realizadas, donde se indicarán las desviaciones presentadas y acciones sugeridas.
- Apoyar en la realización de una bitácora de actualizaciones y operación de la herramienta soportada. Asistir en la ejecución de los procedimientos básicos de reinicio del sistema cuando se reporte un funcionamiento anormal en la herramienta soportada.
- Asistir en la configuración y realización de respaldos al sistema que eviten la pérdida de información o de configuración de la herramienta soportada.
- Apoyar en la aplicación de los procedimientos de instalación, configuración y restauración de la herramienta soportada.
- Realizar pruebas de restauración de información desde los medios de respaldo proporcionados por la herramienta soportada.
- 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 los fabricantes de la herramienta soportada.

  - Reinstalación o recuperación de la herramienta soportada 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 de la herramienta soportada.
- Mantenimiento de la documentación de la herramienta soportada ante cambios realizados, durante el periodo de administración.
- Análisis de causa raíz de problemas presentados en la herramienta soportada.
- Participar en las mediciones técnicas de los productos y aplicaciones desarrolladas sobre la herramienta soportada en coordinación con otras torres de servicio de SHF. El Proveedor deberá sugerir cambios en la configuración y la capacidad, a partir de estas mediciones o monitoreos.
- Apoyo en el proceso de liberación de cambios.
- Revisión de logs de la herramienta soportada para identificar, informar y en su caso, corregir problemas potenciales y/o existentes.

- Revisar el consumo de recursos en los servidores donde se encuentren instalados componentes de la herramienta soportada.
- Resolver dudas de orden técnico con respecto a la herramienta soportada.
- Revisión de incidentes existentes en la herramienta soportada y apoyar en su resolución.

4.5 Roles compartidos entre el Coordinador del Soporte Técnico Especializado o el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (ENLACE FUNCIONAL), según corresponda, responsables de:

- 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.

4.6 Requisitos del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

Con el fin de administrar los servicios, el Proveedor deberá proporcionar un Enlace Funcional Administrativo que debe cubrir lo siguiente:

- Experiencia en Administración de Proyectos de tecnología, con un listado de al menos 3 proyectos.
- Habilidades en manejo de personal, planeación, organización, dirección y control de recursos en general.

SHF podrá solicitar por escrito al Proveedor la sustitución del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor en todo momento, con mínimo de 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 o se deje de cumplir alguno de los requisitos mencionados anteriormente, así como de las actividades descritas en el presente documento.

El Proveedor deberá presentar el nuevo Enlace Funcional Administrativo máximo tres días hábiles antes de la sustitución del anterior. El Proveedor podrá sustituir al Enlace Funcional Administrativo bajo justificación y visto bueno previo de SHF. En ambos casos, el sustituto debe 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 ante SHF sea lo más transparente posible.

En caso de que el Proveedor requiera asignar temporalmente a un Enlace Funcional Administrativo Suplente que tome las funciones del Enlace Funcional Administrativo formalmente designado por un tiempo determinado, el Proveedor deberá informar por escrito a SHF, al menos con un plazo previo de 5 días hábiles. En este caso, el Proveedor deberá asignar como Enlace Funcional 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 Funcional 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.

4.7 Requisitos del personal del Proveedor.

En caso de ser necesario, SHF solicitará por escrito (oficio o correo) en cualquier momento al Proveedor la sustitución de cualquier otro recurso asignado por el proveedor para el cumplimiento del servicio, esto con un mínimo de 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 o se deje de cumplir alguno de los requisitos mencionados anteriormente, así como de las actividades descritas en el presente documento.

Por otra parte, el Proveedor podrá sustituir al 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. En este periodo deberá haber una transferencia de conocimientos, sin costo para SHF, de al menos dos semanas de duración.

5. ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS.

5.1 Resumen.

SHF nombrará a los funcionarios que tendrán la responsabilidad de emitir las OT (Órdenes de Trabajo) necesarias para el desarrollo de las funcionalidades requeridas para la operación de la plataforma; de coordinar los esfuerzos internos para el desarrollo y administración de dichas órdenes y aprobarlas, y recibir la documentación solicitada, quienes recibirán y validarán los elementos de autorización.

El proceso iniciará mediante la emisión por parte del "Coordinador del Soporte Técnico Especializado", de una Orden de Trabajo (OT), la cual será una asignación puntual en cada caso. La unidad de cotización de trabajo para cada uno de las

OT será expresada en horas. 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 de desarrollo en que incurra el proveedor para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a cargo del Proveedor, SHF será responsable de facilitar el acceso a los sistemas propios de la institución, una vez que la funcionalidad de los sistemas solicitados haya sido desarrollada y probada en las instalaciones del propio Proveedor. La infraestructura del ambiente de desarrollo será responsabilidad del proveedor, independiente del lugar donde este se encuentre.

Con el objeto de contar con un mejor control y organización de los diferentes requerimientos de desarrollo en sus diversas modalidades y tecnologías, SHF requiere que el proveedor designe a un Enlace Funcional Administrativo (ENLACE FUNCIONAL) para la administración de los trabajos, seguimiento de las OT, asignación de recursos, entrega de la documentación exigible y conciliación de horas. Las horas de este ENLACE FUNCIONAL serán sin cargo para SHF.

Asimismo, SHF nombrara a un funcionario como "Enlace Administrativo", quien recibirá la evidencia proporcionada de los servicios y/o entregables e integrara esa documentación en el expediente de pago, elaborará el documento de aprobación de pago y lo tramitará.

El "Enlace Administrativo" de SHF tendrá interacción directa con el personal de SHF descrito en el rubro de "ROLES DEFINIDOS".

5.2 Detalle de la administración de los servicios.

Con relación al desarrollo, adecuación y mantenimiento de aplicaciones por el proveedor para SHF, 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 7. *ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE TRABAJOS*. La entrega deberá ser de acuerdo a lo descrito a continuación:

5.3 Actividades de la Administración de OT:

Los siguientes puntos deben ser considerados en el proceso de interacción definido y acordado entre el Coordinador del Soporte Técnico Especializado, con el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor:

I. El Coordinador del Soporte Técnico Especializado, contactará al Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y le presentará la orden de trabajo 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. De acuerdo al tipo de servicio, el prestador de servicio elaborará la documentación correspondiente.
III. Una vez que se cuente con un entendimiento total de los requerimientos del servicio, el Coordinador del Soporte Técnico Especializado, actualizará en la OT la Fecha de entrega del requerimiento de la orden de trabajo" correspondiente.
IV. El Proveedor de acuerdo con su análisis, dimensionará el esfuerzo requerido para cumplir con los requerimientos del servicio y lo señalará dentro de la OT correspondiente como "Fecha estimada de inicio" y "Fecha estimada de término" y se lo notificará al Coordinador del Soporte Técnico Especializado, según corresponda.
V. En caso de ser requerido por el Coordinador del Soporte Técnico Especializado, según corresponda, el Proveedor deberá justificar la estimación del esfuerzo, así como también el desglose de dicho esfuerzo, lo cual será la base para el seguimiento de los niveles de servicio.
VI. Una vez fijado el esfuerzo y la fecha estimada de entrega, SHF y el Proveedor revisarán periódicamente los avances logrados y acordarán la aplicación de las medidas que hagan falta para corregir cualquier tipo de desviación en los requerimientos.
VII. No se pagarán horas derivadas de las correcciones a desviaciones imputables al Proveedor por la aplicación de malas prácticas de programación y pruebas, desapego a estándares o por capacidades inferiores a las solicitadas para cada tipo de servicio.
VIII. Una vez cumplido el mes, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor presentará al Coordinador del Soporte Técnico Especializado, según corresponda, un reporte detallado del esfuerzo empleado para atender los servicios solicitados y descritos en las OT cerradas, junto con los entregables y documentación que de común acuerdo determinen para tales efectos.
IX. Una vez conciliados las horas de los servicios brindados a través de las órdenes de trabajo entre el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y el Coordinador del Soporte Técnico Especializado, según corresponda, se hará entrega de la documentación respectiva autorizada al Enlace Administrativo 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 Coordinador del Soporte Técnico Especializado, según corresponda.

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

5.4 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 y aprobada por el Coordinador del Soporte Técnico Especializado, según corresponda, 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.**

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

Para la estructura interna del CD.

- *Directorio "Entregables"*
  - Deberá contener todos los entregables generados para cada uno de los servicios, como ejemplo:
    - Planes de trabajo.
    - Análisis y diseños.
    - Boletines técnicos de instalación (BTI).
    - Artefactos desarrollados.
    - Guías y manuales.
    - Otros.
  - Reporte de Horas Mensual que contiene el cierre de las OT del mes correspondiente firmado por el Coordinador del Soporte Técnico Especializado, según corresponda, y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.
  - Los entregables deberán estar distribuidos de acuerdo a la Orden de Trabajo de negocio trabajada para atender el servicio solicitado, contenido en subdirectorios por cada Orden de Trabajo.
  - Los subdirectorios de cada una de las órdenes de Trabajo, deben contener también en archivo escaneado la "Solicitud de Orden de Trabajo" y el "Cierre de Orden de Trabajo", ambos documentos firmados por el Coordinador del Soporte Técnico Especializado, según corresponda, y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.
  - Los entregables deberán coincidir con los entregables descritos en el cierre de la Orden de Trabajo correspondiente.
  - Los entregables descritos en el cierre de la Orden de Trabajo deberán ser fácilmente identificables en el subdirectorio correspondiente.
  - No hay una regla para nombrar los archivos que contienen cada uno de los entregables generados.

6. ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE TRABAJOS (OT).

Se describe a continuación el esquema correspondiente aplicable al desarrollo, adecuación y mantenimiento de soluciones tecnológicas por el proveedor para SHF:

6.1 Generalidades.

Una Orden de Trabajo (OT) es una solicitud 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, formalizadas tanto por el Coordinador del Soporte Técnico Especializado, como por 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 Coordinador del Soporte Técnico Especializado y/o Analista de Sistemas de SHF que darán soporte a la OT.
- 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 de la Institución y a los procesos que resulten de conformidad con la normatividad aplicable en SHF durante la vigencia del contrato.

6.2 Orden de trabajo específica.

- El Proveedor hará una evaluación de factibilidad de la OT recibida, y elaborará una estimación y 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.

6.3 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 Coordinador del Soporte Técnico Especializado, 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 Coordinador del Soporte Técnico Especializado, 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 Coordinador del Soporte Técnico Especializado.

7. NIVELES DE SERVICIO.

El esquema bajo el cual se regirá el servicio en el contrato se describe:

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

El tiempo en que incurra el Proveedor para la solución de una incidencia no podrá ser facturado cuando la causa raíz se derive de: el manejo incorrecto de versiones durante el desarrollo, desapego a estándares y mejores prácticas de programación, pruebas unitarias deficientes o supuestos sobre las especificaciones o requerimientos que los prestadores del servicio hayan asumido unilateralmente.

La atención de incidencias, se coordinará entre el Help Desk de SHF y el servicio "B" (Monitoreo y Continuidad de Procesos en Ejecución) entregado por el Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. El Enlace de Sistemas de SHF deberá ser notificado en todo momento para clarificar, en su caso, el nivel de severidad o prioridad de atención.

Las incidencias serán canalizadas al Proveedor con el detalle suficiente de las condiciones en que fueron producidas, como por ejemplo la operación realizada, los datos que estaban siendo introducidos y los mensajes de error arrojados por la solución tecnológica.

UHITSS
Administración y Finanzas

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

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

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

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

Las incidencias deben ser atendidas en los tiempos estipulados. Se realizarán revisiones periódicas del volumen de solicitudes de servicio, para determinar si se incrementa el número de integrantes para prestar estos servicios.

No se considerará como causa de retraso en los niveles de servicio para incidencias cuando se trate de funcionalidad que involucre módulos o aplicaciones externas al sistema, 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.

Para los tiempos máximos de resolución de incidencias solo abarcan hasta las pruebas unitarias que los des arrollad o res deben realizar para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia.

Los tiempos asociados a la implementación o instalación de los cambios por el área responsable del cliente, o el que transcurra entre la implementación o instalación por parte del personal de infraestructura de la SHF, y la revisión por parte del usuario operativo no se considerarán dentro de los tiempos a cumplir por parte del proveedor

8. 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.

SHF, a través del Coordinador del Soporte Técnico Especializado, 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.

9. AREAS DE TRABAJO Y CONEXIÓN DIRECTA A LA RED DE SHF.

Para la realización de los servicios objeto del presente contrato en tiempo y forma, el Proveedor deberá contar con:

I) Instalaciones propias o rentadas en el Distrito Federal o Área Metropolitana, en donde se disponga de las áreas de trabajo equipadas con el mobiliario, equipo e infraestructura necesario.

II) Las conexiones lógicas requeridas para establecer un enlace eficiente a la red de cómputo de SHF, y

III) Las herramientas requeridas tanto de software como hardware; todo lo anterior con la finalidad de que los recursos del Proveedor puedan desarrollar los trabajos que se solicitan; la infraestructura del ambiente de desarrollo será responsabilidad del Proveedor, independiente del lugar donde éste se encuentre.

10. REGLAMENTOS INTERNOS DE SHF.

SHF comunicará al Proveedor y este a su vez a su personal, 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 producto del presente contrato.

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

Los servicios serán pagados contra entrega y aprobación de los 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 continúo:

> **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 SHF, contra entrega del proveedor y aprobación por escrito de SHF de la documentación solicitada en lo especificado en el numeral *"ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS"*, en lo relativo a la entrega de la información y entregables mensuales.

El pago de los servicios, se realizará conforme a las políticas y procedimientos establecidos en 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 Coordinador del Soporte Técnico Especializado, 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, significara 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 sin medir 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.

13. PENALIZACIONES

El importe de la pena convencional, por regla general será, por cada día natural de retraso, de 5 al millar, sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de atraso; de 10 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los cinco días naturales

PITES
Administración y Finanzas

siguientes y de 20 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.

ANEXO "B"

ITSS
Administración
y Finanzas

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SAT
Servicio de Administración Tributaria

FECHA: 12 de mayo de 2016

Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales

Folio: 16NA5552055

Clave de R.F.C.: QIN060427N81

Nombre, Denominación o Razón social: HITSS CONSULTING SA DE CV

Estimado contribuyente:

Respuesta 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 presentadas las declaraciones, sin que sea una constancia del correcto entero 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 12 de mayo de 2016, a las 16:23 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 2016
2. Tratándose de estímulos o subsidios, tiene una vigencia de 3 meses contada a partir del día siguiente en que se emite según lo establecido en la regla 2.1.30. y 30 días naturales a partir de su emisión para trámites diferentes al señalado, de acuerdo a la regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2016.
3. La opinión del cumplimiento, se genera atendiendo a la situación fiscal del contribuyente en los siguientes sentidos: 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 2016; NEGATIVA.- Cuando el contribuyente no esté 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 contratación 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 tomara como Positiva cuando el monto del subsidio no rebase de 40 salarios mínimos del área geográfica del contribuyente elevado al año, en caso contrario se considera como resultado Negativo.
6. La presente opinión se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2016, no constituye respuesta favorable respecto a contribuyentes que se ubican 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 Desconcentrada de Servicios al Contribuyente de su preferencia y/o a través del Portal del SAT.

Cadena Original:

||QIN060427N81|16NA5552055|12-05-2016|8||00000100000700011218B||

Sello Digital:

OKo3rUJuXpr4TLvyoai/QLXMvmZyHeRFmoA6gRGR0vc0ZP86eRADWw4Z3XYHAe7D5HkV7UDII6nu3zhabYiy+WRKQ/
B1qVGOmfLSKMdQmCIsGjJjDvDgB8q8Zj5BSBJGrIZSxi4x2tvUcgIdIJfBFoa7X/XVZsfPQYxArW1Z8/c=

HITSS
Administración y Finanzas

ANEXO "C"

SHTESS
Administración
y Finanzas

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

IMSS

FECHA: 12 de mayo de 2016

Resultado de la Consulta al Módulo de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social

Folio: 14630911398815230639 5

Clave de R.F.C.: QIN060427N81

Nombre, Denominación o Razón Social: QUALITA INTEGRACION, S.A. DE C.V.

Respuesta de opinión:

En atención a su consulta sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, se le informa lo siguiente:

En los controles electrónicos del Instituto Mexicano del Seguro Social, se detectó que su(s) Registro(s) Patronal(es) se encuentra(n) dado(s) de baja, por lo que no se puede emitir una opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social.

El (los) Registro(s) Patronal(es) localizado(s) es(son) el(los) siguiente(s):

Situación	Deleg.	Subdelegación	Registro Patronal
BAJA	39	SUBDELEGACION POLANCO	Y5444699 10 1

NOTA:

En caso de estar inconforme, podrá usted promover una aclaración ante la Subdelegación que controló el(los) Registro(s) Patronal(es) y adjuntar este documento, así como los documentos que soporten su aclaración.

Este servicio es gratuito.
El IMSS es el instrumento básico de seguridad social para todos los trabajadores y sus familias.

Sus datos personales son incorporados y protegidos en los sistemas del IMSS, 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 Subdelegación competente.

Cadena Original: ||Invocante:portalimssdigital|Tramite:Carta de No Adeudo Art. 32D|Fecha:12 de mayo 2016, 17:12:19|Folio:14630911398815230639|RFC:QIN060427N81|Nombre o Razon Social:QUALITA INTEGRACION, S.A. DE C.V.|CURP:|Opinion:PATRONES_BAJA_SIN_ADEUDO|FechaInicioVigencia:12 de mayo 2016, 17:12:19|FechaFinVigencia:11 de junio 2016, 17:12:19||

Sello digital: y+E9pmL02OzWA6qnBTLxDr17PchF1eWZCnWUqdNajnnxDqlqqFDByogBi6Aej7GsFW8A+/F86VMCMIRO6nSJdlpVhDpwQnd0n8wlyf6A5aLEzgS0m39Zn/bN16/0Dzq6iOYLHY02HC8zy3+T6W8FngrOzwmX9VC+IPlBhzszuHuns8KUDpcV56a/U1iFL64LnsXyEt655uGhOnNJas+XuuxMNUKZ612INeOB1xZEUJmwBPI8TJoWFsrA0T5dhLYxPWN68WU0AK4eE82hOR0F/DvOz0ZycKu1Kfopy6JeVylDw0zRt3V4q8UpQbE0dwMYeVzhBwlghQ==

Secuencia Notarial: 1b83d0bb-ee9c-4037-p4ee-f321973415b1

Número de Serie: 00000000000000000001

IMSS
Administración y Finanzas

HITSS CONSULTING

Ciudad de México, a 12 de Mayo del 2016

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
Institución de Banca de Desarrollo,

Presente.

C.P.C. Ángel Bravo Trujillo y la Lic. Martha Patricia Rosales Segura, Representantes Legales de HITSS CONSULTING, S.A. de C.V. manifestamos Bajo Protesta de Decir Verdad que nuestra representada no cuenta con personal a su cargo, esto es derivado a que HITSS CONSULTING, S.A. de C.V. tiene un contrato de Outsourcing de personal.

Atentamente

C.P.C. ÁNGEL BRAVO TRUJILLO
Representante Legal
HITSS CONSULTING, S.A. DE C.V

LIC. MARTHA PATRICIA ROSALES SEGURA
Representante Legal
HITSS CONSULTING, S.A. DE C.V

HITSS Administración y Finanzas

ANEXO "D"

UHITSS
Administración
y Finanzas

ANEXO "D"

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

I El domicilio en que habrá de entregarse los bienes así como colocar los mismos será: Av. Ejército Nacional #180 piso 7. Col. Anzures. Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11590 en la Ciudad de México dentro de un horario de 7:00 a 22:00 horas, de lunes a viernes, en días hábiles bancarios

II. Condiciones específicas de entrega del servicio: De acuerdo a lo establecido en el Anexo "A" de este contrato.

III. El servidor público facultado para recibir los bienes y verificar los servicios, quien será el responsable 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; será el Ing. Gregorio Linares Urenda, Director de Tecnologías de la Información.

Asimismo, el Lic. Eduardo Morales Barrios, Subdirector de Infraestructura Tecnológica, 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.

IV. El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega de los bienes muebles o 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 servicios esperados por SHF durante la vigencia del contrato: Según lo determinado en el Anexo "A" de este contrato.

V. 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" de este contrato.

INCUMPLIMIENTO

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

FACTURAS

I. Área responsable, lugar y horario para su recepción;
Se entregará a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Ejército Nacional 180, Piso 8, Colonia Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, de lunes a viernes en días hábiles bancarios, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

SHTESS
Administración y Finanzas

II. Documentos que deberán acompañarse a la misma
La factura deberá ir acompañada de los reportes de incidentes ocurridos en el mes o en su defecto la declaración del proveedor de que no existió incidente en el mes a pagar.

III. El servidor público facultado para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumplan los requisitos fiscales correspondientes y aquéllos de aceptación del bien mueble o 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; será la Lic. Bertha Alicia Robles Quintero, Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales.

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

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

Incorporaciones al anexo correspondiente, en los contratos de prestación de servicios y adquisición de bienes.

I. Asimismo, las partes podrán presentar ante la Secretaria 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 de su Reglamento.

II. A efecto de dar cumplimiento a la fracción VIII del artículo 81 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico, se hace constar que una vez cumplidas las obligaciones contractuales por parte de "LA EMPRESA", a entera satisfacción de "SHF", y en términos del anexo "A", los servidores públicos encargados de vigilar la administración y cumplimiento del contrato extenderán a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales una constancia de cumplimiento de las obligaciones conforme con el procedimiento interno de la propia "SHF", a afecto de que esta última de inicio a los trámites de cancelación de la póliza de fianza de cumplimiento y/o en su caso, de anticipo.

III. Las discrepancias que hubiere entre el modelo del 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.