CONTRATO 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, 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 TEMENOS DE MÉXICO, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA", REPRESENTADA POR EL SEÑOR ENRIQUE RAMOS O´REILLY, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, 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.- "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 de fecha 11 de octubre de 2001, y que tiene su domicilio en la ciudad de México;

b) Tiene interés en **contratar el mantenimiento del licenciamiento de la plataforma de crédito T24 en SHF**, en los términos, condiciones y características establecidas en este contrato y sus anexos;

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, 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-043/2016, de fecha 3 de marzo 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/409/438/2016, de fecha 14 de marzo de 2016, emitido por la Unidad de Gobierno Digital,** se pronunció respecto de la contratación de mérito;

g) Este contrato se adjudicó a **TEMENOS MÉXICO, S.A. DE C.V.**, debido al procedimiento de Adjudicación Directa. Dicho procedimiento de contratación se fundamenta en los artículos, 26 fracción III, **41 fracción I** y demás relativos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables; y

h) Este contrato fue dictaminado procedente por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Sociedad Hipotecaria Federal, conforme con el

acuerdo 2 adoptado en la Sesión Extraordinaria 02/2016 del 30 de marzo de 2016; asegurándose las mejores condiciones disponibles en cuanto al precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes de acuerdo con la cita Ley.

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

a) Es una sociedad que se constituyó conforme con las leyes vigentes de la República Mexicana, como lo acredita con copia de la escritura pública número 10938 de fecha 31 de octubre de 2003, otorgada ante la fe de Francisco I. Huges Velez, titular de la notaría pública número 212 del Distrito Federal; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal en el folio mercantil número 315664;

b) En su objeto social se encuentra la comercialización de productos como los que son del interés de "SHF"; y que cuenta con los siguiente registros; Registro Federal de Contribuyentes clave número TME0310313N3 y Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social número Y5437349102;

c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por el señor Enrique Ramos O´Reilly, quien acredita su personalidad mediante copia de la escritura pública número 8,324 de fecha 14 de noviembre de 2012, otorgada ante la fe del licenciado Eduardo F. García Villegas Sánchez Cordero, titular de la Notaría Pública número 248 del Distrito Federal, y que cuenta con facultades suficientes para obligarla, las cuales no les han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna;

d) Ha ofrecido a la "SHF", los servicios a que se refiere el inciso b) de la declaración anterior, en los términos y condiciones señalados en este contrato y en sus anexos; cumpliendo con la normatividad, legislación y reglamentación de la materia aplicable, y con las disposiciones fijadas en las Normas Oficiales Mexicanas, las Normas Mexicanas y a falta de éstas, las normas internacionales o, en su caso, las normas de referencia, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 55 y 67 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

e) Cuenta con la capacidad jurídica y económica, así como con la organización y los elementos técnicos y humanos, especializados y necesarios, por lo que es patrón que reúne los requisitos a que se refiere el artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo;

f) No se encuentra en alguno de los supuestos a que se 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;

g) Conoce plenamente el contenido y los requisitos que establecen la normatividad y disposiciones jurídicas nacionales y extranjeras aplicables en la materia de contratación, a la fecha de celebración de este instrumento, así como el contenido de sus anexos, y

h) Cumple con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y de conformidad con la regla de la Resolución Miscelánea Fiscal que le resulte aplicable para el ejercicio fiscal 2016, según lo establecido en el documento que se adjunta a este contrato como Anexo "B".

Expuesto lo anterior, las partes otorgan las siguientes:

C L Á U S U L A S

PRIMERA. "SHF" compra para sí el mantenimiento del licenciamiento de la plataforma de crédito T24 en SHF descritas en el inciso b) de la Declaración I de este contrato, en los términos, condiciones y características que se precisan en el anexo "A" de este documento; los cuales se denominarán para fines de brevedad, y en lo sucesivo como "LOS SERVICIOS".

"LA EMPRESA" se obliga a entregar "LOS SERVICIOS" materia de contratación, en el domicilio de la "SHF" y/o remotamente en los plazos señalados en el anexo "A" de este contrato.

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

a) El plazo para la entrega de "LOS SERVICIOS" a partir **del 1 de abril de 2016, y hasta el 27 de marzo de 2017,** conforme con los términos y condiciones y características establecidas en el presente contrato y sus anexos;

b) Aportar por su cuenta todo el personal, así como todos los recursos, elementos, materiales, accesorios y equipos que se requieran para la correcta entrega 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;

c) Entregar "LOS SERVICIOS" conforme con 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 entrega de "LOS SERVICIOS;

En este sentido, el costo referente al equipo y licencias de software en que, en su caso, incurra "LA EMPRESA" para proveer a la "SHF" "LOS SERVICIOS", serán por cuenta y cargo de "LA EMPRESA", salvo que en dicho Anexo se especifique algo distinto;

e) Entregar "LOS SERVICIOS" auxiliándose del personal que esté debidamente capacitado y autorizado en términos de la legislación aplicable y de este contrato y sus anexos. Asimismo, la "SHF" podrá solicitar a "LA EMPRESA" la sustitución del personal que destine para la entrega de "LOS SERVICIOS", en los términos de los anexos de este contrato;

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

g) Cumplir y vigilar que se cumpla estrictamente con las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables para la entrega de "LOS SERVICIOS", y en el evento de que, por incumplimiento de dichas disposiciones, se impusiere a

la "SHF" alguna multa o sanción, "LA EMPRESA" se obliga a cubrir, por su cuenta, el importe de éstas y a realizar de inmediato los trámites correspondientes, a fin de regularizar la situación creada;

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

i) Destinar el número suficiente de trabajadores y colaboradores, a efecto de que "LOS SERVICIOS", sean entregados 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 a su personal que destine para la entrega de los "SERVICIOS", los elementos necesarios para el debido cumplimiento de las obligaciones que para él derivan de este contrato;

j) 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, a través del Enlace Funcional y/o Administrador del Proyecto destinados por "LA EMPRESA" para la entrega de "LOS SERVICIOS", en los términos, plazos y condiciones establecidos en los anexos de este instrumento;

k) 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;

l) En su caso, conservar en el lugar o lugares que la "SHF" le indique, los instrumentos o materiales necesarios para la adecuada entrega de "LOS SERVICIOS", en el entendido de que dichos instrumentos serán guardados bajo la exclusiva responsabilidad de "LA EMPRESA";

m) Guardar estricta confidencialidad y/o reserva sobre la entrega de "LOS SERVICIOS" directamente a "LA EMPRESA" o al personal que esta destine para la entreaga de "LOS SERVICIOS"; asumiendo, la responsabilidad que por daños y perjuicios se pudieran causar a la propia "SHF" o a terceros;

n) En caso de que "LA EMPRESA" no entregue "LOS SERVICIOS", materia de contratación, en los tiempos que se señalan en el referido anexo "A", pagará a la "SHF", por cada día natural de retraso, una pena convencional de 1 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 1.5 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no entregados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no entregados oportunamente, por los días naturales subsecuentes. 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 Servicio 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 de 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 está 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, indicarlo del plazo que estas mismas prevén;

o) Entregar a la "SHF" la póliza de fianza de cumplimiento a que se refiere la cláusula Tercera de este Contrato, dentro del plazo establecido en la normatividad de la materia;

p) Otorgar soporte técnico y actualizaciones de "LOS SERVICIOS", en los términos contenidos en el anexo "A", durante un año calendario a partir de la firma del contrato;

q) 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";

r) Efectuar el soporte técnico para la actualización de programas, información y corrección de defectos, mantenimiento de productos, actualización de documentación, dudas sobre configuraciones y desempeño, registro de solicitudes de servicio y asistencia a través de internet, en los términos, condiciones, características, calendarios, horarios o plazos que se señalan en el anexo "A" de este instrumento;

s) Poner a disposición de la "SHF" las actualizaciones y el soporte técnico, y en su caso entregar, las nuevas versiones del software correspondiente que sean liberadas durante la vigencia del contrato en los términos condiciones, características, calendarios, horarios o plazos que se señalan en el anexo "A" de este instrumento;

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

u) Sujetarse a lo dispuesto en el Anexo "A", en cuestiones de facturación, devolución, rechazo y/o condiciones específicas de "LOS SERVICIOS" y de "LOS PRODUCTOS";

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

de lo señalado por el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 107 de su Reglamento, y demás normatividad relativa y aplicable,

w) En caso de así considerarlo conveniente, presentar ante la Secretaría de la Función Pública, su solicitud de conciliación por desavenencias derivadas del cumplimiento y/o ejecución del contrato, debiendo cumplir con los requisitos contenidos en los artículos 77 y 78 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y artículos 127 y 128 de su Reglamento, y demás disposiciones relativas y aplicables, y

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

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

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

TERCERA. La "SHF" se obliga a pagar a "LA EMPRESA", en concepto de precio, por la completa y total entrega de "LOS SERVICIOS", la cantidad de **$6'098,017.10 (Seis millones noventa y ocho mil diecisiete pesos 10/100 M.N.)** más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, en los términos pactados en este contrato y su anexos.

Dicha cantidad se pagará a más tardar dentro de los 20 días naturales siguientes a la entrega de los "LOS SERVICIOS" materia de contratación, previa entrega de la factura correspondiente que comprenda en forma desglosada el Impuesto al Valor Agregado, debidamente requisitada y suscrita por "LA EMPRESA", en la que aparezca el visto bueno de la "SHF" y siempre que "LA EMPRESA" hubiere cumplido con sus obligaciones contractuales.

En este sentido, la "SHF" realizará, a través de la unidad administrativa solicitante, dentro de los días hábiles bancarios siguientes a la entrega 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", éstos no se tendrán por aceptados.

"LA EMPRESA" se obliga a entregar a la "SHF" dentro del plazo establecido en la normatividad de la materia, una póliza de fianza expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo a favor y a satisfacción de la "SHF", por la cantidad en Moneda Nacional equivalente al 10%(DIEZ POR CIENTO) del importe total de este Contrato, que garantice a ésta el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que "LA EMPRESA" asume con motivo de este instrumento, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de este contrato; la correcta y puntual entrega de "LOS SERVICIOS"; la devolución de la cantidad que la "SHF" haya cubierto a "LA EMPRESA", así como el reembolso por parte de "LA EMPRESA" a la "SHF" de los gastos en que incurra ésta en caso de que sean rechazados parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS" materia de éste contrato, por no cumplir con las cantidades, características y especificaciones que se contienen en los anexos de este Contrato; el pago de las cantidades que resulten conforme con lo pactado en las cláusulas de este Contrato, en especial, las que se establecen en sus Cláusulas Primera, Segunda, Tercera, 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 "LA EMPRESA" hubiere incurrido; así como el exacto cumplimiento de las demás obligaciones consecuentes a lo aquí convenido, a la buena fe, al uso o a la ley. Dicha póliza estará en vigor hasta 30 días naturales posteriores a la fecha en la 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 y de los productos 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 los trámites de cancelación de la póliza de fianza de cumplimiento señalada en el párrafo que antecede.

Las partes convienen en que dentro de las cantidades estipuladas como contraprestación en esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que "LA EMPRESA" tuviere que efectuar por 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 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 entregue "LOS SERVICIOS" conforme con lo previsto en este contrato, 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 que tenga derecho a retribución para ello.

CUARTA. En el evento de que "LA EMPRESA" no cumpla con alguna de las obligaciones que en virtud de este contrato, o de las leyes aplicables, del uso o de la buena fe 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 el presente instrumento sin responsabilidad alguna a su cargo, dentro de los quince días naturales siguientes a aquel en que se hubiere agotado el monto límite de la aplicación de la pena convencional a que se refiere la Cláusula Primera de este instrumento, independientemente del ejercicio de la garantía a que se refiere la Cláusula Tercera del presente Contrato de forma proporcional al monto de las obligaciones incumplidas o bien, exigir su cumplimiento haciéndole efectiva la pena convencional a que se refiere la Cláusula Primera del referido Contrato; en este último caso, sólo se entenderá concedida una espera, si la "SHF", a solicitud escrita de "LA EMPRESA", así lo comunica a esta de la misma forma.

En caso de que "LA EMPRESA" falle en la entrega de los servicios materia de contratación, la "SHF" aplicará las sanciones previstas en el párrafo Tercero de la Cláusula Primera o de que se pueda hacer efectiva las garantías a que se refiere la Cláusula Tercera de este Contrato de forma proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Conforme se realice la entrega de "LOS SERVICIOS" a que se refiere la Cláusula Segunda de este Contrato, la "SHF" efectuará las pruebas necesarias, con objeto de verificar si "LOS SERVICIOS" cumplen con las cantidades, características y especificaciones que se pactaron en el Anexo "A" de este instrumento.

Si las pruebas resultan satisfactorias, la "SHF" comunicará a "LA EMPRESA" por escrito su aceptación correspondiente, la cual deberá otorgarse en su caso, dentro de un plazo que no excederá de 5 (CINCO) días naturales contados a partir de la fecha de terminación de las respectivas pruebas.

Si la "SHF" no otorga su aceptación dentro del plazo señalado, lo hará saber a "LA EMPRESA" mediante comunicación escrita, y "LOS SERVICIOS" de que se trata serán devueltos a "LA EMPRESA" con cargo a ésta, contra la respectiva sustitución de otros que cumplan con las cantidades, características y especificaciones señaladas en el Anexo "A". De no cumplirse lo anterior dentro del plazo previsto en el inciso f) de la Cláusula Segunda de este Contrato, la propia "SHF", sin perjuicio de lo anteriormente señalado, podrá rescindir administrativamente este Contrato sin responsabilidad alguna a su cargo, y hacer efectiva la garantía a que se refiere la Cláusula Tercera de este Contrato en forma proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Por otra parte, en el evento de que "LA EMPRESA" hubiere faltado a la verdad en relación a lo expresado en la Declaración II, inciso f), la "SHF" dará por rescindido administrativamente el presente Contrato en la forma convenida en ésta Cláusula.

QUINTA. La "SHF" se reserva el derecho de inspeccionar en todo tiempo la entrega 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 entrega de "LOS SERVICIOS", cuando la "SHF" así lo solicite por escrito, justificando el motivo.

Las partes convienen en que las inconformidades que la "SHF" presente a "LAEMPRESA", o a las que esta última presente a la primera respecto de la materia de contratación, lo harán por conducto y ante las personas autorizadas en este contrato.

SEXTA. "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 su uso constituyen trasgresión a algún derecho de autor, o bien, invasión u otra 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", "LA EMPRESA", esta 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 utilizando "LOS SERVICIOS" materia de controversia, en los plazos y condiciones convenidos.

SEPTIMA. "LA EMPRESA" se constituye, por su carácter de patrón, en responsable única de las relaciones entre ella y las personas que destine para la entrega de "LOS SERVICIOS", así como de las dificultades o conflictos que pudieran surgir entre ella y dichas personas o de estas últimas entre sí. También será responsable de los accidentes que se originen con motivo de la entrega de "LOS SERVICIOS", así como de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a la "SHF" o a terceros, con motivo o como consecuencia de las actividades relacionadas con "LOS SERVICIOS", si el accidente es imputable a las personas que destine "LA EMPRESA" para esos efectos.

"LA EMPRESA", por su carácter de patrón para con sus trabajadores, 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 se 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 está.

OCTAVA. Las partes acuerdan que, "LA EMPRESA" será responsable frente a la "SHF" respecto de los daños y perjuicios que sean una consecuencia directa e inmediata al incumplimiento de las obligaciones de "LA EMPRESA" bajo el presente Contrato, hasta por un monto que en su conjunto no podrá exceder 2 (dos) veces el precio pagado por "SHF" a "LA EMPRESA" de conformidad con la Cláusula Tercera del presente Contrato; en el entendido y siempre que la indemnización que en su caso corresponda, sea determinada mediante una resolución o sentencia definitiva e

inapelable emitida por una autoridad judicial competente con jurisdicción conforme al presente Contrato.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, las partes acuerdan que únicamente la limitación al monto de la indemnización por concepto de daños y perjuicios referida previamente, no será aplicable cuando (i) derive de un incumplimiento a las obligaciones de "LA EMPRESA" bajo la Cláusula Sexta y/o Séptima del presente Contrato; (ii) derive de un incumplimiento de "LA EMPRESA" a sus obligaciones de confidencialidad bajo el presente Contrato; (iii) la legislación aplicable expresamente prohíba limitar el monto de la indemnización por concepto de daños y perjuicios; o (iv) derive de dolo, negligencia o conducta culposa por parte de "LA EMPRESA", siempre y cuando así se determine mediante una resolución o sentencia definitiva e inapelable emitida por una autoridad judicial competente con jurisdicción conforme al presente Contrato.

Las partes reconocen que nada de lo contenido previamente en esta Cláusula obligará a "LA EMPRESA" a indemnizar por daños y perjuicios a "SHF" en la medida que la responsabilidad de "LA EMPRESA" surja por dolo, negligencia o conducta culposa de "SHF"; siempre y cuando así se determine mediante una resolución o sentencia definitiva e inapelable emitida por una autoridad judicial competente con jurisdicción conforme al presente Contrato.

NOVENA. La vigencia del contrato en mención será a **partir del 1 de abril de 2016 y hasta el 31 de marzo de 2017** conforme con los términos y condiciones descritos en el anexo "A" de este Contrato.

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

Durante la vigencia pactada, la "SHF" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo, entre otras causas, cuando concurran razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir "LOS SERVICIOS" contratados, mediante simple comunicación escrita que dé a "LA EMPRESA" por lo menos con cinco días naturales de anticipación a la fecha respectiva.

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

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

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

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

Por parte de la "SHF" a "LA EMPRESA", en Paseo de la Reforma, número 505, piso 15, suite 15 D, Colonia Cuauhtémoc, Código Postal 06500, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

A la atención del Sr. Enrique Ramos O'Reilly, Apoderado Legal.

DÉCIMA SEGUNDA. "LA EMPRESA" no podrá traspasar o ceder total o parcialmente la materia de este 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.

DÉCIMA TERCERA.- "LA EMPRESA" reconoce que la información y documentación que la "SHF" le proporcione son propiedad de la "SHF" o de sus trabajadores en activo, pensionados, jubilados y sus respectivos derechohabientes, según corresponda y tienen carácter confidencial y/o reservado; por tal razón, "LA EMPRESA" se obliga a guardar y mantener en absoluta confidencialidad y/o reserva, conforme con la normatividad correspondiente, toda la información tangible que llegara a obtener referente a la "SHF" y cualquier otro tercero para la entrega de "LOS SERVICIOS". Por lo que deberá mantener el secreto profesional a que está obligada "LA EMPRESA" " por el desarrollo de las actividades encomendadas.

"LA EMPRESA" se obliga a utilizar la información confidencial y/o reservada 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.

La obligación de confidencialidad y/o reserva a cargo de las partes 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.

DÉCIMA CUARTA.- Los anexos que se mencionan en el presente contrato, debidamente identificados con la firma de las partes, se agregan al presente instrumento para formar parte integrante del propio contrato. 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 la cláusula 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 QUINTA.- Las partes convienen que, en lo no expresamente previsto en este contrato, serán aplicables las disposiciones relativas de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como del Código Civil Federal, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y del Código Federal de Procedimientos Civiles, y que para su interpretación y cumplimiento judicial, se someten a los tribunales competentes con jurisdicción en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en virtud de cualquier otro domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Al efecto, las partes señalan como sus domicilios los siguientes: la "SHF", Avenida Ejército Nacional número 180, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, y "LA EMPRESA", Paseo de la Reforma, número 505, piso 15, suite 15 D, Colonia Cuauhtémoc, Código Postal 06500, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

El presente contrato se firma en dos ejemplares, en la Ciudad de México, **el día 1 de abril de 2016**.

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"

Sr. Enrique Ramos O´Reilly.
Apoderado Legal.

ANEXO "A"

1. ANTECEDENTES.

En 2006, Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), adquirió una Plataforma Tecnológica para operar el Sistema de Crédito Hipotecario para cubrir el ciclo de vida del crédito desde su originación, hasta la recuperación de la cartera, adjudicando el producto T24 en su versión R06 a la empresa TEMENOS México, pasando a ser la Plataforma Institucional de Productos de Crédito en SHF.

Desde su contratación, SHF ha requerido el mantenimiento recurrente del licenciamiento para mantener en operación a la Plataforma Institucional de Productos de Crédito T24 en SHF.

En ese sentido y con la finalidad de mantener en operación la Plataforma Institucional para los Productos de Crédito en SHF, se hace necesario solicitar la contratación de los servicios de mantenimiento recurrente de la licencia del software T24, en los términos descritos dentro del presente Anexo de Requerimientos, para el período de 12 meses, a partir del 1° de abril de 2016 y hasta el 31 de marzo 2017.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO. ([1])

Sociedad Hipotecaria Federal requiere el mantenimiento recurrente de la licencia aplicativa del software T24 versión R06 en SHF para el ejercicio 2016.

- Mantenimiento estándar del licenciamiento de la plataforma de software T24 versión R06 Modelo Mexicano
- Mantenimiento extendido 2016 de la versión R06 en SHF, en atención a la liberación por parte de Temenos de nuevas versiones de T24 (no instaladas en SHF).

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS. ([2])

Mantenimiento estándar y extendido del licenciamiento de la plataforma de software T24 versión R06 *Modelo Mexicano* correspondiente al año 2016, para los siguientes módulos:

Plataforma de software T24 versión R06 Modelo Mexicano en SHF			
Módulos	• Sistema de Administración de Seguridad • Interface Gráfica de Usuario • Tablas de Condiciones y Estáticas • Cargos y Comisiones • Datos Estáticos del Cliente • Utilitarios de Usuario • Sistema de Entrega Electrónica • Contabilidad Financiera • Contabilidad Administrativa • Administración de Límites y Riesgos • Administración de Posición • Captura de Datos	• Entrega • Capacidad de Idiomas Múltiples • Base Datos jBASE • Préstamos Hipotecarios • Garantías • Cartera Vencida (Calificación cartera) • Conciliación de Cuentas Nostro • Administración de Flujos de Trabajo • Administración de Documentos • Non Stop / 7 x 24 • Información Gerencial	Incluidos; Máximo de 80 usuarios concurrentes

Servicios incluidos con la renovación del mantenimiento recurrente del licenciamiento:

[1] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*

[2] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*

Los siguientes servicios derivados del mantenimiento recurrente deberán estar incluidos para el año 2016 con el licenciamiento detallado arriba:

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (*releases*[3] y *fixes*[4]).
- Soporte técnico correctivo de anomalías de origen del software.

4. VALOR DEL CONTRATO.

De conformidad con el detalle siguiente:

II. Mantenimiento recurrente del licenciamiento en 2016 de la Plataforma de Crédito T24 Modelo Mexicano en SHF.			
Componente	**Descripción**	**Número de licencias**	**Importe M.N.**
1	**Mantenimiento estándar 2016** Sistema T24 modelo mexicano, módulos centrales y módulos opcionales, en los ambientes de producción y desarrollo de SHF, en un período de 12 meses, del 1º de abril de 2016 al 31 de marzo de 2017.	80	$ 4,271,290.46
2	**Mantenimiento extendido 2016** Para versión R06 en un período de 12 meses, del 1º de abril de 2016 al 31 de marzo de 2017.	80	$1,826,726.64
		TOTAL (no incluye IVA)	**$6,098,017.10**

5. ROLES DEFINIDOS

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

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

- Recibir y registrar el documento firmado por parte del Proveedor que acredite a Sociedad Hipotecaria Federal los licenciamientos correspondientes.
- Recibir los medios de instalación (CD, DVD o descarga electrónica) de las licencias y en su caso, las claves de activación o acceso a los medios correspondientes.
- Coordinar con el Proveedor la realización de la instalación de las licencias en los ambientes dispuestos por SHF.
- Validar y aprobar la instalación de las licencias en los ambientes señalados por SHF.
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHF.

- Aprobar o en su caso, rechazar, la documentación generada por el Proveedor como resultado de la entrega e instalación de las licencias.
- En caso de rechazar, solicitar los ajustes necesarios de la documentación generada por el Proveedor relativa a la instalación y configuración de las licencias, entregados como sustento para solicitar la liberación del pago correspondiente al licenciamiento.
- En caso de aprobarlos, firmar conjuntamente con el Proveedor la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de factura.

[3] *"Release" = actualizaciones menores de un software.*

[4] *"Fix" = actualizaciones por correcciones a un software.*

- Remitir al Enlace Administrativo de SHF la Carta de Aceptación Técnica, para sustentar la liberación del pago correspondiente.
- En su caso, notificar al Enlace Administrativo de SHF, sobre las penalizaciones aplicables por incumplimiento, dentro de los tiempos y las vigencias establecidos.

5.2 Enlace Administrativo de SHF.

Personal de la **Subdirección de Gobierno de TI** de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables aprobados por el Enlace de Sistemas de SHF y por los titulares de las Subdirecciones de Ingeniería de Sistemas y de Infraestructura Tecnológica de SHF, respectivamente.
- Solicitar la autorización de pago a la Dirección General Adjunta de Sistemas y Operaciones.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales.

5.3 Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO).

Personal del Proveedor responsable de:

- Generar un canal de comunicación eficiente entre SHF y el Proveedor.
- Apoyar en la definición y mejora de los procesos y documentos requeridos para la interacción operativa entre SHF y el Proveedor.
- Una vez aceptados los productos, documentos y/o entregables referidos:
  - Firmar conjuntamente con el Titulare de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas, la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de la factura a SHF.

6. NIVELES DE SERVICIO. ([5])

Niveles de servicio de incidencia

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

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

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre Enlace de Sistemas SHF, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios, en un horario de 8:00 a 19:00 horas.

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

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

[5] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Esquema de pago
Prioridad 1	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema e impidan la normal ejecución de una parte o todo el sistema	Atención: Máximo de 2 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso. Puede definirse una solución temporal, sin que ello establezca un cierre de la incidencia	En garantía.- No habrá pago de las horas incurridas. Fuera de garantía.- Se pagarán las horas incurridas a la tarifa pactada
Prioridad 2	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que generen inconvenientes en la ejecución de una parte o de todo el sistema, sin llegar a detenerlo	Atención: Máximo de 20 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	En garantía.- No habrá pago de las horas incurridas. Fuera de garantía.- Se pagarán las horas incurridas a la tarifa pactada
Prioridad 3	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que no impidan el normal desempeño del mismo, pero que constituyen mejoras al desempeño de los mismos sistemas	Atención: Máximo 40 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	En garantía.- No habrá pago de las horas incurridas. Fuera de garantía.- Se pagarán las horas incurridas a la tarifa pactada

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

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

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

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 de referencia, ya que en estos casos se deberán acordar los tiempos de resolución de las incidencias por cada caso, entre los distintos responsables de las aplicaciones involucradas.

Para los tiempos máximos de resolución de incidencias solo abarcan hasta las pruebas unitarias que el Proveedor realice para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia.

Los tiempos asociados a la implementación ,o instalación de los cambios por parte del personal de infraestructura de SHF, así como la revisión por parte del usuario operativo no se considerarán dentro de los tiempos a cumplir por parte del Proveedor.

7. 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 este se encuentre

8. REGLAMENTOS INTERNOS DE SHF.

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

La DGASO proporcionará la información necesaria para el cumplimiento de lo señalado en el párrafo anterior.

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

Mantenimiento recurrente del licenciamiento del software:

Los pagos se realizarán contra entrega de los medios electrónicos y validación de la actualización de las licencias correspondientes.

Documentación de los servicios de licenciamiento.

Licenciamiento	Documentación o entregable
Renovación de licencias, regalías, patentes o derechos de la Plataforma de Crédito T24 en SHF	Medios de instalación (CD, DVD o descarga electrónica) del software licenciado y/o, en su caso, las claves de activación correspondientes (entitlement).

10. GARANTÍAS. (6)

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.

11. PENALIZACIONES.

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

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

I El domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello; será en Av. Ejército Nacional No. 180 7o. Piso, Col. Anzures, C.P. 11590, en México, D.F. en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

II. Condiciones específicas de entrega del servicio;

[6] *MAAGTIC V3, proceso ADTI, Anexo 10 formato 3*

Las solicitudes de soporte y/o mantenimiento deberán efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en el punto "Niveles de Servicio"

III. El servidor público facultado para recibir 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 Subdirector de Infraestructura Tecnológica.

Incumplimiento

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

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, México, Distrito Federal, de lunes a viernes en días hábiles bancarios, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

II. Documentos que deberán acompañarse a la misma:

No se requiere ningún documento adicional

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.

ANEXO B

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SAT
Servicio de Administración Tributaria

FECHA: 10 de marzo de 2016

Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales

Folio: 16NA2776526

Clave de R.F.C.: TME0310313N3

Nombre, Denominación o Razón social: TEMENOS MEXICO 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 10 de **marzo** de **2016**, a las **08:30** 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 contado 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:
||TME0310313N3|16NA2776526|10-03-2016|P|00000100000070001121000||

Sello Digital:
pr3BQBt3KZOeeK7Y11nNgj2JLEaLJYDj00wUXAiwJHTvSZOPSBXj10I1PYLn9bthFwJ9jrhzMR/vqw5FVdzzLuiDBk
kagyfTVYH9VQDrMJR561magwITGjXV0Kr5pOc5yXBqJDGadUh/ahxsZaW1zp8X0KSaQteeS+roSWBqVCQ=

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 **TEMENOS MEXICO, S.A. DE C.V.,** con la clave del Registro Federal de Contribuyentes TME0310313N3; y con domicilio en Paseo de la Reforma , número 505, piso 15, suite 15 D, Colonia Cuauhtémoc, Código Postal 06500, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que TEMENOS MEXICO, S.A. DE C.V., asumió con motivo del contrato celebrado con la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, de **fecha 1 de abril de 2016**, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación; la correcta y puntual entrega 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 a TEMENOS MEXICO, S.A. DE C.V., y los intereses que en este caso se genere, así como el reembolso de los gastos en que incurra la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo en caso de que rechace parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación por no cumplir con las características y especificaciones que se contienen en el anexo "A" del mismo; el pago de las cantidades que resulten conforme a lo pactado en las cláusulas del contrato, en especial, las que se establecen en sus Cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Quinta, Sexta y Séptima; el pago de la cantidad derivada de los defectos o vicios ocultos de "LOS SERVICIOS" materia de contratación; o de cualquier otra responsabilidad en que TEMENOS MEXICO, 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. Dicha póliza estará en vigor hasta 30 días naturales posteriores a la fecha en que la "SHF" acepte la totalidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación de acuerdo con los términos y condiciones contratadas, 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 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 entrega 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.