CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "SHF", REPRESENTADA POR LA LICENCIADA MARÍA ELENA ZALDÍVAR SÁNCHEZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y 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, CAELTER VISION EMPRESARIAL, S.C., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA", REPRESENTADA POR EL SEÑOR ERIC CARBAJAL GUILLEN, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL; DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLAUSULAS 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 los Servicios Informáticos que permitan hacer frente a las necesidades de mantenimiento a aplicaciones en la plataforma SAS y en materia de la Solución especializada SAS Oprisk, en Sociedad Hipotecaria Federal, en los términos, cantidades, características y condiciones 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.-4769, de fecha 14 de diciembre de 2016, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuenta con la autorización para erogar los recursos del ejercicio fiscal del año 2017;

e) Mediante oficio OIC-SHF-048/2017, de fecha 2 de mayo de 2017, 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/409/DGASD/DDS/1165/2017, de fecha 22 de mayo de 2017, emitido por la Unidad de Gobierno Digital, se pronunció respecto de la contratación de mérito;

g) Este Contrato se adjudicó CAELTER VISION EMPRESARIAL, S.C., debido al procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 26 fracción III, y 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y 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.

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

a) Es una sociedad que se constituyó conforme con las leyes vigentes de la República Mexicana, como lo acredita con copia de la escritura pública número 27,662, de fecha 17 de octubre de 2013, otorgada ante la fe del licenciado Antonio Rosado Sánchez, titular de la Notaría Pública número 199 de la Ciudad de México (antes Distrito Federal);

b) En su objeto social se encuentra la prestación de servicios como los que son del interés de la "SHF", y que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes CVE131017KC2;

c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por el señor Eric Carbajal Guillén, quien acredita su personalidad mediante copia de la escritura pública descrita en el inciso a) de esta Declaración, y que cuenta con facultades suficientes para obligarla, las cuales no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna;

d) Ha ofrecido a la "SHF" proporcionarle 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;

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

Expuesto lo anterior, las partes otorgan las siguientes:

C L A U S U L A S

PRIMERA.- Bajo los términos y condiciones del presente contrato, sus anexos y dentro de un presupuesto mínimo de $116,000.00 M.N. (CIENTO DIECISÉIS MIL PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, y un presupuesto máximo de $290,000.00 M.N. (DOSCIENTOS NOVENTA MIL PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado para el ejercicio fiscal 2017, "LA EMPRESA" se obliga a prestar a la "SHF", a entera satisfacción de ésta, los servicios Informáticos que permitan hacer frente a las necesidades de mantenimiento a aplicaciones en la plataforma SAS y en materia de la Solución especializada SAS Oprisk, en Sociedad Hipotecaria Federal, en los términos y condiciones 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 de cada uno, corresponde al que se indica en el anexo "A" de este instrumento, partiendo de la base de que son precios fijos.

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

a) Iniciar la prestación de "LOS SERVICIOS" a partir del uno de junio de dos mil diecisiete, conforme con los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus anexos, así como a terminarlos totalmente a más tardar el treinta y uno de diciembre de dos mil diecisiete;

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

c) Prestar "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 servicios de "LOS SERVICIOS";

e) Garantizar la buena calidad de "LOS SERVICIOS" por un plazo de 12 (meses) posteriores a la fecha de entrega y conclusión de los servicios contratados a entera satisfacción de SHF, salvo que en el anexo "A" de este contrato se solicite un plazo distinto, contado a partir de la respectiva fecha de aceptación por parte de la "SHF". Esta garantía es sin perjuicio de la expresada en la cláusula Tercera;

f) Reponer a la "SHF" sin costo alguno para ésta, "LOS SERVICIOS" que la propia "SHF" le haya devuelto por no cumplir con las características y especificaciones que se mencionan en los anexos de este contrato, en un plazo no mayor a 5 (días), contado a partir de la fecha de rechazo o devolución de "LOS SERVICIOS" solicitados.

g) Prestar "LOS SERVICIOS" auxiliándose, en su caso, de un especialista o técnico que esté debidamente capacitado y autorizado en términos de la legislación aplicable y de los anexos de este contrato;

h) Cumplir y vigilar que se cumpla estrictamente con las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables, así como a tramitar por su cuenta los permisos y autorizaciones que se requieran para la debida realización de la materia de este Contrato, y en el evento de que por el incumplimiento de dichas disposiciones, se impusiere a la "SHF" alguna multa o sanción, deberá cubrir por su cuenta el importe de las mismas y a realizar de inmediato los trámites correspondientes, a fin de regularizar la situación creada;

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

j) Destinar el número suficiente de sus trabajadores y colaboradores, a efecto de "LOS SERVICIOS" sean prestados con la debida oportunidad, eficiencia, seguridad, de manera que los intereses de "SHF" queden debidamente protegidos. Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a proporcionar al personal el equipo necesario para el debido cumplimiento de las obligaciones que para el derivan de este contrato;

k) 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 escrito que contenga el estado que guardan "LOS SERVICIOS" de que se trata, así como sus comentarios respecto a éstos.

l) Poner en conocimiento de la "SHF" inmediatamente y en forma escrita, cualquier hecho o circunstancia que pudiera traducirse en beneficio, daño o perjuicio de los intereses de la "SHF"; a menos que la urgencia del caso requiera hacerlo por cualquier otro medio;

m) 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";

n) Guardar estricta confidencialidad y/o reserva sobre la prestación de "LOS SERVICIOS", asumiendo la responsabilidad que por daños y perjuicios se pudiera causar a la propia "SHF" o a terceros;

o) En caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación de "LOS SERVICIOS" en el periodo previsto en el inciso a) de la cláusula Segunda o en los anexos de este contrato, según sea el caso, cubrirá a la "SHF", por cada día natural de retraso, una pena convencional de uno al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 1.5 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, por los días naturales subsecuentes; considerando dentro de este concepto, las fechas en que "LA EMPRESA" esté obligada a proporcionar un informe de los avances y resultados de "LOS SERVICIOS", a satisfacción de la "SHF", así como por la inadecuada ejecución de los mismos que dé lugar a reclamaciones o rechazo de éstos, 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 Servicio del Sector Público; sin perjuicio de que la "SHF" podrá, en cualquier momento, dar por rescindido el presente contrato, en términos del último párrafo de este inciso. 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 ésta 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.

p) 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, contados a partir de la firma de este instrumento;

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

r) 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";

s) 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 ahernandezl@shf.gob.mx y macastaneda@shf.gob.mx;

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

u) 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;

v) En caso de así considerarlo conveniente, presentar ante la Secretaría de la Función Pública, su solicitud de conciliación por desavenencias derivadas del cumplimiento y/o ejecución del Contrato, debiendo cumplir con los requisitos contenidos en los artículos 77 y 78 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y artículos 127 y 128 de su Reglamento, y demás disposiciones relativas y aplicables; sin perjuicio de lo anterior en los casos que resulte procedente, "SHF" y "LA EMPRESA " se sujetaran a lo establecido en el DECRETO por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias que se susciten con los particulares, así como a los Lineamientos que la autoridad competente en la materia emita, y

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

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

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

conducto del ejecutivo de cuenta o personal de contacto que para tales efectos determine "LA EMPRESA", sin que pueda nunca ejercer dichas facultades o prerrogativas de manera directa "SHF" sobre los empleados, trabajadores o personal que "LA EMPRESA" destine para la prestación de "LOS SERVICIOS".

TERCERA. La "SHF" se obliga a pagar a "LA EMPRESA" en concepto de precio, por la completa y total prestación de "LOS SERVICIOS", a entera satisfacción de la "SHF", las cantidades que resulten por hora efectivamente prestadas por "LOS SERVICIOS", en términos del anexo "A" de este contrato, a mes vencido, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, ajustándose al presupuesto mínimo y máximo referido en la cláusula Primera anterior, a más tardar dentro de los 20 días siguientes a la prestación de "LOS SERVICIOS", previa presentación de la factura correspondiente, que comprenda en forma desglosada el Impuesto al Valor Agregado, debidamente requisitada y suscrita por "LA EMPRESA", en la que aparezca el visto bueno de la "SHF" y siempre que 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", a través de la unidad administrativa solicitante, dentro de los 10 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 una institución legalmente autorizada para operar en el ramo, a favor y a satisfacción de la "SHF", por la cantidad en moneda nacional equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del importe total máximo de este contrato, sin incluir la cantidad correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, que garantice a ésta el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que "LA EMPRESA" asume con motivo de este contrato, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de este contrato; la correcta y puntual servicios, actualización y, en su caso, préstamo de los servicios de soporte técnico de "LOS SERVICIOS"; la devolución de la cantidad que la "SHF" le haya cubierto a "LA EMPRESA", así como el reembolso por parte de "LA EMPRESA" a la "SHF" de los gastos en que incurra ésta en caso de que sean rechazados parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS" materia de este contrato por no cumplir con las cantidades, características y especificaciones que se contienen en los anexos de este contrato; el pago de las cantidades que resulten conforme con lo pactado en las cláusulas de este contrato, en especial, las que se establecen en sus cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Cuarta, 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 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 "SHF".

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 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 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" materia del contrato 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 que tenga derecho a retribución por ello.

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

CUARTA.- La "SHF" 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, 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 la nueva persona designada por "LA EMPRESA" deberá cumplir con los mismos requisitos de experiencia y capacidad que tenía la persona originalmente destinada 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 éstos, 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", 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 o de la ley son a su cargo, será responsable de los daños y perjuicios que su incumplimiento cause a la "SHF" o a terceros. Sin perjuicio de lo anterior, la "SHF" podrá rescindir administrativamente este Contrato sin responsabilidad alguna a su cargo, o bien, exigir su cumplimiento haciendo en su caso efectiva la pena convencional que se menciona en la cláusula Segunda de este instrumento.

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

En caso de que "LA EMPRESA" falle en la prestación de "LOS SERVICIOS" 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 o de que se pueda hacer efectiva la garantía a que se refiere la cláusula Tercera de este instrumento.

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

SÉPTIMA.- "LA EMPRESA" se constituye, por su carácter de patrón, en responsable única de las relaciones entre él y las personas que destine en la prestación de "LOS SERVICIOS", 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, 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 ésta.

OCTAVA.- La vigencia del Contrato en mención será a partir del uno de junio de dos mil diecisiete y hasta el día treinta y uno de diciembre de dos mil diecisiete, en 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 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 ampliaciones así como a su prórroga o prórrogas que al efecto se convengan, la "SHF" podrá dar por terminado anticipadamente este Contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo, 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" aquéllos 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 crucen, relativas al presente Contrato, deberán dirigirse por escrito a las personas y domicilios siguientes, en el entendido de que dichas comunicaciones deberán ser suscritas por personal con facultades suficientes para tratar la materia a que se refieran:

Por parte de "LA EMPRESA" a la "SHF" en Av. Ejército Nacional número 180, 7° Piso, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Ciudad de México, México.

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

Asimismo, el Ingeniero Alexandro Hernández Liceaga, Subdirector de Servicios de Información, será el servidor público responsable de administrar y vigilar el cumplimiento de este Contrato, de manera coordinada con el servidor público indicado en el párrafo anterior.

Por parte de la "SHF" a "LA EMPRESA", en Bosque de Duraznos , número 75, Colonia Bosque de las Lomas, Código Postal 11700, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

A la atención del Señor Eric Carbajal Guillen, Representante 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.

DÉCIMA TERCERA.- "LA EMPRESA" reconoce que la información y documentación que la "SHF" le proporcione, son propiedad de la "SHF" y tienen carácter confidencial y/o reservado; por tal razón, "LA EMPRESA" se obliga a guardar y mantener en absoluta confidencialidad toda la información, tangible e intangible, que llegara a obtener referente a la "SHF", a sus clientes, proveedores o cualquier otro tercero para la entrega, instalación y, en su caso, puesta en punto de los mencionados servicios, así como los resultados y/o productos derivados de su uso. Por lo que deberá mantener para sí y su personal, 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".

"LA EMPRESA" se obliga a manejar la información confidencial propiedad de la "SHF", de sus clientes, proveedores, intermediarios financieros, autoridades o cualquier 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 para la realización del objeto propio de este instrumento, así como, en su caso a entregar los productos derivados de su ejecución.

La obligación de confidencialidad y/o reserva 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, siempre y cuando la información confidencial no pase a ser del dominio público.

"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 entrega de "LOS SERVICIOS", así como la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento, parametrización, puesta en marcha y, en su caso, los servicios inherentes a los mismos. 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", Avenida Ejército Nacional número

180, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Ciudad de México, México, y "LA EMPRESA", en Bosque de Duraznos, número 75, Colonia Bosque de las Lomas, Código Postal 11700, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

El presente Contrato se firma en dos ejemplares, en la Ciudad de México, el día uno de junio de dos mil diecisiete.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
SOCIEDAD NACIONAL DE CREDITO
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO

LIC. MARÍA ELENA VALDIVAR SÁNCHEZ.
Directora de Administración y Apoderada Legal.

ING. GREGORIO LINARES URENDA.
Director de Tecnologías de la Información y Área Requirente.

"LA EMPRESA"

SR. ERIC CARBAJAL GUILLEN.
Representante Legal.

Anexo "A"

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS QUE PERMITAN HACER FRENTE A LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO A APLICACIONES EN LA PLATAFORMA SAS Y EN MATERIA DE LA SOLUCIÓN ESPECIALIZADA SAS OPRISK EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.

1. ANTECEDENTES.

A finales del año 2005, Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) determinó adoptar a SAS como la herramienta institucional de explotación de información, estableciéndose de esa manera la Plataforma de Inteligencia de Negocios (Plataforma BI) de SHF.

Con dicha Plataforma BI se realizaron proyectos como el Contenedor Institucional de Información DataSHF, el cálculo de reservas de la cartera hipotecaria y comercial de SHF y FOVI en sus diferentes variantes, y una variedad de reportes y desarrollos de análisis de información llevados a cabo tanto por el equipo de desarrollo de sistemas, como de especialistas de las distintas áreas de negocio de SHF.

En los años subsecuentes, se integraron a la Plataforma BI las siguientes soluciones:

2006: Oprisk Management.
Solución para la administración de riesgo operativo.

2009: Strategic Performance Management
Solución para la administración de tableros de seguimiento de la estrategia y objetivos institcionales.

2010: Stand Alone.
Instalación en computadoras personales de usuarios de áreas del negocio para la elaboración de programas y modelos locales..

La demanda de recursos de la Plataforma BI se estabilizó y se redujo paulatinamente durante los ejercicios 2013-2016.

En el año 2016, debido a una estrategia de la Dirección de Tecnologías de Información de alinear plataformas tecnológicas y de optimizar recursos, se tomó la decisión de trasladar DataSHF a la plataforma Microsoft.

Para el presente ejercicio 2017, se requerirá de una menor cantidad de recursos, ya que continúan existiendo una serie de aplicaciones en plataforma SAS realizadas por usuarios de áreas sustantivas y operativas de SHF. En estos casos, si bien son los usuarios quienes actualizan sus propias aplicaciones, es necesario considerar que se deberá contar con capacidad para brindarles ocasionalmente soporte técnico especializado, durante el mantenimiento de éstas.

Por ello, y a fin de evitar el riesgo de no contar con el soporte técnico especializado, que permita hacer frente a necesidades de mantenimiento para aplicaciones desarrolladas por usuarios en las plataformas SAS y SAS Oprisk, SHF tiene previsto efectuar en el presente 2017 la contratación de los servicios informáticos correspondientes que permitirán hacer frente a las necesidades de soporte y adecuación a aplicaciones de usuarios en la plataforma SAS, lo que es el motivo del presente documento.

Ejemplos del tipo de adecuaciones que pueden llegar a solicitarse:

- Adecuaciones a ambientes para generación de información del Índice de Vivienda SHF de la Dirección de Análisis Sectorial y Desarrollo de Negocios.
- Soporte o adecuaciones a aplicaciones desarrolladas por la Dirección de Administración de Riesgo de Crédito; Dirección de Tesorería Internacional y Derivados; Dirección de Planeación Financiera y Rentabilidad y la Dirección de Análisis y Gestión de Activos e Instrumentos Financieros.
- Soporte o adecuaciones en la plataforma SAS OpRisk.

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

2. OBJETIVO DEL PROYECTO.

Contar con horas de servicios informáticos para soporte técnico especializado para las adecuaciones, que permitan hacer frente a las necesidades de mantenimiento en las aplicaciones de usuarios, en las plataformas SAS y SAS Oprisk en Sociedad Hipotecaria Federal.

3. ALCANCE Y VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.

La **vigencia** y demanda de los servicios se requiere **a partir del 1 de junio de 2016 y hasta el 31 de diciembre de 2017.**

En cuanto a **alcance**, se requiere lo siguiente:

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

Estimación del alcance de horas de servicios:

Descripción del servicio (único)	**Identificador**	**Cantidad de horas**	**Costo por hora**	**Importe Máximo M.N.** (Cantidad de horas Máxima x Costo por hora)
Servicios de soporte técnico, mantenimiento y adecuación de aplicaciones, configuración, y migración de datos a las aplicaciones de usuario en las plataformas SAS y SAS OpRisk.	**A**	Máxima: 400 horas *Mínima: 160 horas*	$725.00	$ 290,000.00

Características detalladas del servicio a proporcionar:

Descripción
Generales • Construcción de soluciones de Inteligencia de Negocios sobre la plataforma SAS, utilizando alguno o varios de los módulos de SAS con los que cuenta SHF**. • Mantenimiento y adecuaciones a aplicaciones y/o componentes de usuario sobre la plataforma SAS. • Actualización de documentación técnica y de usuario correspondiente a soluciones de usuario sobre la plataforma SAS. • Soporte técnico a aplicaciones y/o componentes de usuario ya existentes sobre la plataforma SAS. • Preparación de matrices de prueba basadas en requerimientos sobre componentes ya existentes de Inteligencia de Negocios sobre plataforma SAS. • Preparación de matrices de prueba y aplicación de pruebas de aseguramiento de calidad sobre aplicaciones y/o componentes de usuario ya existentes sobre la plataforma SAS.

Descripción
<u>Específicas.</u> **OpRisk:** • Configuración de cargadores de información de Dimensiones en OpRisk Monitor. • Configuración y carga de eventos y pérdidas financieras en OpRisk Monitor. • Configuración de Controles, Riesgos y Procesos en OpRisk Monitor. • Diseño y Configuración de Autoevaluaciones de Riesgo en OpRisk Monitor. • Diseño y configuración de Incidencias de Riesgo y Planes de Acción en OpRisk Monitor. • Configuración y cálculo de Valor en Riesgo por Línea de Negocio y Categoría de Riesgo dentro de la solución SAS OpRisk VaR. • Configuración y construcción de reportes en SAS OpRisk Monitor y en la plataforma BI de SAS • Gestión del modelo de datos lógico y físico de OpRisk. • Configuración de cargadores de información de Dimensiones en OpRisk Monitor. • Construcción de Reportes en SAS OpRisk VaR

(**) Los **módulos de la plataforma SAS con los que actualmente cuenta SHF** son los siguientes:

- SAS IntrNet
- Base SAS
- STAT
- IML
- ETS
- SAS Connect
- SAS Access to Sybase
- SAS Acces to PC Files
- OLAP
- AppDev Studio
- Enterprise Guide
- SAS Microsoft Plug-In
- Suite Analítica
- OpRisk

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

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

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

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

4. VALOR DEL CONTRATO.

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

Con un presupuesto mínimo de **$116,000.00 (CIENTO DIECISÉIS MIL PESOS 00/100. M.N.)**, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, y un presupuesto máximo de **$290,000.00 (DOSCIENTOS NOVENTA MIL PESOS 00/100. M.N.)**, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, para el **ejercicio fiscal 2017**.

5. ROLES DEFINIDOS

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

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

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

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

- Emitir las Órdenes de Trabajo (OT) necesarias para el desarrollo y adecuación de las funcionalidades requeridas para la automatización de procesos.
- 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, incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes.
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHF.
- Aprobar o en su caso, rechazar, los productos, entregables y documentación generados producto de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- En caso de aprobarlos, firmar conjuntamente con el Proveedor la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de factura.
- Remitir al Enlace Administrativo de SHF la Carta de Aceptación Técnica evidencia de los servicios y/o entregables que resulten aprobados, 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.

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

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

5.4 Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

Personal del Proveedor responsable de:

- Recibir y coordinar la realización de los servicios sobre los requerimientos definidos en una OT, cumpliendo con los niveles de servicio especificados para el dimensionamiento de la OT, el acuerdo de horas y la coordinación de los tiempos de entrega.
- Generar un canal de comunicación eficiente entre SHF y el Proveedor.
- Proporcionar a solicitud de SHF en todo momento, cualquier estatus referente a las OT, de los esquemas de asignación de trabajos explicados más adelante, que se encuentren en proceso de atención por parte del Proveedor.
- Apoyar en la definición y mejora de los procesos y documentos requeridos para la interacción operativa entre SHF y el Proveedor.
- Participar junto con el personal de SHF en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Asegurar el cumplimiento de los tiempos de 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 a SHF, de acuerdo al plan de trabajo y para su revisión, los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- En su caso, efectuar los ajustes solicitados por SHF, en relación a los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor. El proveedor está obligado a realizar los mencionados ajustes durante el tiempo de duración del contrato y hasta el vencimiento del periodo de garantía establecido en los términos solicitados por SHF descritos en el **APÉNDICE 2** del presente ANEXO "A". Por ello, es responsabilidad del proveedor que el alcance de cada OT quede acotado.
- Una vez aceptados los productos, documentos y/o entregables referidos:
  - Firmar conjuntamente con el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de la factura a SHF.
- Asegurar que haya correspondencia entre el requerimiento solicitado y los productos terminados, incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes entregados a SHF.
- Facilitar y dar el apoyo que el personal de SHF requiera para realizar las reuniones de trabajo y/o definición y seguimiento, en las oficinas de SHF o del mismo Proveedor, relativas a las actividades relacionadas con los servicios brindados por el Proveedor.
- Entregar mensualmente a SHF y dentro de los plazos establecidos un Reporte Ejecutivo Consolidado en el que se plasme los servicios brindados, basado en el detalle de las OT terminadas en el periodo correspondiente, junto con lo señalado en la sección relativa a Especificaciones para la entrega de la información y entregables mensuales.
- Participar en las pruebas finales de aplicaciones desarrolladas y/o adecuadas, previo a su liberación.
- Garantizar que los errores presentados en las pruebas finales 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 dentro del ***APÉNDICE 2 – "NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS"***, proporcionando todo el apoyo que SHF requiera para su liberación a producción, en tiempo y forma.
- Coordinar la correcta gestión de los recursos operativos del Proveedor para la atención de los requerimientos de SHF.

5.5 Recursos operativos del proveedor.

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

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

Las Órdenes de Trabajo podrán referirse a los siguientes servicios:

- Mantenimiento y adecuaciones a aplicaciones y/o componentes de usuario sobre la plataforma SAS.
- Actualización de documentación técnica y de usuario correspondiente a soluciones de usuario sobre la plataforma SAS.
- Soporte técnico a aplicaciones y/o componentes de usuario ya existentes sobre la plataforma SAS.
- Preparación de matrices de prueba basadas en requerimientos sobre componentes ya existentes de Inteligencia de Negocios sobre plataforma SAS.
- Preparación de matrices de prueba y aplicación de pruebas de aseguramiento de calidad sobre aplicaciones y/o componentes de usuario ya existentes sobre la plataforma SAS.
    - Apoyar en la aplicación de los procedimientos de instalación, configuración y restauración del sistema soportado.
    - Realizar pruebas de restauración de información desde los medios de respaldo proporcionados por el sistema soportado.
    - 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 del sistema soportado.
        - Reinstalación o recuperación del sistema soportado en caso de requerirse, no solo por fallas sino también por cambios o actualización de hardware.
    - Mantenimiento de la documentación del sistema soportado ante cambios realizados.
    - Análisis de causa raíz de problemas presentados en el sistema soportado.
    - Resolver dudas de orden técnico con respecto a la plataforma SAS.

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

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

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

6. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR.

6.1 Requisitos que deberá cumplir el proveedor.

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

6.2 Responsabilidades del proveedor al proporcionar los servicios.

- El costo referente a equipo de cómputo y licencias de software en que incurra, para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a su cargo.

- La infraestructura tecnológica (hardware, software, comunicaciones, y seguridad lógica) necesaria para el cumplimiento de los servicios contratados, será responsabilidad del Proveedor, independiente del lugar donde éste se encuentre.
- Toda aplicación desarrollada por el Proveedor deberá contar con lo especificado en las órdenes de trabajo aprobadas por SHF, lo cual se verificará basándose en la especificación del requerimiento, los criterios de aceptación establecidos y los resultados de la ejecución de la matriz de pruebas.
- El Proveedor deberá realizar las pruebas a los desarrollos y adecuaciones realizadas a las aplicaciones de SHF en sus diferentes modalidades y de acuerdo a lo que el servicio solicitado requiera y se deberá entregar a SHF la evidencia de las pruebas exitosas realizadas por el Proveedor.
- Una vez concluidas las pruebas por parte del Proveedor y entregada a SHF toda la documentación pertinente, el Proveedor participará en las pruebas de integración adicionales en SHF, con la intención de validar que la aplicación no tenga ningún problema operando en su ambiente final.
- Las migraciones a los ambientes productivos de las aplicaciones desarrolladas o adecuadas por el Proveedor, serán realizadas por el personal de SHF; las actividades relacionadas con el control de cambios y las especificaciones para la migración al ambiente de producción serán documentadas por el Proveedor y serán entregadas a SHF, de acuerdo con la plataforma desarrollada y las especificaciones de SHF.
- En ningún caso el Proveedor presentará a cobro gastos no descritos por conceptos tales como movilización, alojamientos, trasporte, comidas, reparación de equipo, servicio médico, etc. del personal del Proveedor.
- Si SHF así lo requiere, el Proveedor proporcionará la transferencia de conocimiento a un nivel técnico a personal de SHF, mediante la asignación de una OT.
- Cumplir con la garantía del sistema y de la buena calidad de los servicios brindados a SHF, que cubra el hasta por los doce meses posteriores a la aceptación de cada OT, en los términos solicitados por SHF, descritos en el alcance de cada OT y el **APÉNDICE 2** del presente ANEXO "A".

6.3 Requisitos que debe cubrir el personal del Proveedor requerido por SHF.

El proveedor deberá asignar personal en número y características, de acuerdo a los requisitos establecidos dentro del ***"APÉNDICE 1 – PERFILES REQUERIDOS"*** del presente ANEXO "A", a saber:

Perfil A1: Enlace Funcional Administrativo.

Perfil T1: Analistas / Programadores de herramientas SAS.

SHF podrá solicitar por escrito al Proveedor la sustitución del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor en cualquier momento, 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.

El Proveedor deberá presentar al 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 deberá contar al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades señaladas en el presente documento. En este periodo, deberá haber una transferencia de conocimientos entre dicho personal, para que la transición afecte lo menos posible los servicios proporcionados a SHF.

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

6.4 Remplazos del personal del Proveedor.

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

- Cuando no se cumplan los niveles de servicio comprometidos.
- Cuando no se cumpla 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 Enlace Funcional Administrativo o a cualquier otro recurso asignado por el Proveedor, únicamente bajo justificación y visto bueno previo de SHF. En ambos casos, el sustituto deberá contar al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades requeridos por SHF, de conformidad con los perfiles solicitados. En este periodo deberá haber una transferencia de conocimientos, sin costo para SHF, de al menos tres semanas de duración entre dicho personal, para que la transición ante SHF sea lo más transparente posible.

7. ADMINISTRACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO (OT).

7.1 PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN.

7.1.1 Introducción.

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

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

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

El costo referente a equipo de cómputo, licencias de software e instalaciones en que incurra el proveedor para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a cargo del Proveedor. SHF facilitará el acceso a los sistemas propios de la Institución para efectuar los desarrollos y pruebas.

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" para la administración de los trabajos y se encargue de los procesos administrativos para el dimensionamiento y seguimiento de las OT, asignación de recursos, entrega de la documentación exigible y conciliación de horas.

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

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

7.1.2 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 **"ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO (OT)"**. La entrega deberá ser de acuerdo a lo descrito a continuación:

7.1.3 Actividades de la Administración de OT.

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

I. El Enlace de Sistemas de SHF contactará al Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y le presentará la OT para la atención de los servicios requeridos de acuerdo a los procesos establecido por SHF, junto con la OT correspondiente.
II. En caso de ser necesario, las partes reunirán al personal de SHF y del Proveedor que consideren necesario para establecer un total entendimiento por parte del Proveedor de los requerimientos del servicio requerido. Si se requiere, a través de este proceso el requerimiento se irá ajustando. Las horas estimadas del esfuerzo deberá ser presentado por el Proveedor para aprobación del Enlace de Sistemas de SHF. De acuerdo al tipo de servicio, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor elaborará la documentación correspondiente.
III. Una vez que se cuente con un entendimiento total de los requerimientos del servicio, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá firmar la recepción de la OT correspondiente y anotar la fecha de este acto como "Fecha de recepción requerimiento de la OT".
IV. El "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor de acuerdo a su análisis preliminar, dimensionará el esfuerzo requerido para cumplir con los requerimientos del servicio y señalará las horas estimadas dentro de la OT correspondiente como "Fecha compromiso de Entrega", misma que se presentará al Enlace de Sistemas de SHF.
V. Si el Enlace de Sistemas de SHF así lo requiere, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor deberá justificar las horas estimadas del esfuerzo requerido, con el desglose necesario.
VI. Si así se requiere, las partes reunirán a quienes consideren necesario para lograr establecer el acuerdo final de horas y fecha compromiso de entrega. Podría darse la situación que este proceso modifique al propio requerimiento, pudiendo regresar al paso anterior.
VII. Una vez fijadas las horas y la fecha compromiso de entrega, SHF y el Proveedor podrán revisar periódicamente los avances logrados y aplicar las medidas que hagan falta para corregir cualquier tipo de desviación en los requerimientos, para lo cual podrán reunir junto con ellos a quienes consideren necesario para lograr establecer las acciones y/o correcciones que procedan.
VIII. El Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá notificar el estatus de cada uno de los servicios solicitados que esté atendiendo, para efectos de monitoreo y seguimiento.
IX. Si la fecha real de entrega es anterior a la comprometida y/o el esfuerzo final realizado es menor al establecido en la OT con base en la estimación original, solo se deberán facturar las horas efectivamente utilizadas para cubrir el servicio solicitado. Por otra parte, no se pagarán horas adicionales al dimensionamiento originalmente autorizado en la OT, a menos que exista documentación del control de cambios de alcance que la justifique, misma que en su caso deberá ser autorizada previamente por el Enlace de Sistemas de SHF.
X. Una vez cumplido el mes, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor presentará al Enlace de Sistemas de SHF un reporte detallado de las horas empleadas para atender los servicios solicitados y descritos en las OT, junto con los entregables y documentación que de común acuerdo determinen para tales efectos.
XI. Una vez conciliadas las horas de los servicios brindados a través de las órdenes de trabajo entre el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y el Enlace de Sistemas de SHF, se hará entrega de la documentación respectiva autorizada al Administrador del Proceso de SHF, a efectos de que realice las gestiones para el pago, o en caso de tener algún comentario, solicite alguna corrección al mismo al Proveedor y/o al Enlace de Sistemas de SHF.

XII. Para efectos de facturación, solo se pagarán los servicios solicitados con base en las horas de las OT correspondientes cerradas y aprobadas.

XIII. Para todos los servicios que se estén atendiendo, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá entregar el avance correspondiente en los formatos que SHF establezca para dicho fin.

XIV. El tiempo que el Proveedor dedique en preparar el dimensionamiento y negociarlo con SHF, no será considerado para fines de la cotización del servicio solicitado. El Proveedor deberá considerar este tiempo como un costo fijo asociado al volumen esperado de trabajo.

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

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

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

a. Documentación firmada al cierre del mes.

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

b. CD mensuales.

- Dos CD mensuales (original y respaldo) que contengan la información solicitada, correspondiente al mes en cuestión.
- Los CD deberán contener una etiqueta que contenga la siguiente información:
  - Logotipo oficial de SHF (será proporcionado por SHF).
  - Logotipo y nombre del Proveedor.
  - La leyenda "Documentación de los Servicios 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 Orden de Trabajo solicitada, como por ejemplo:
    - Diagramas.
    - Presentaciones.
    - Análisis y diseños.
    - Lista de programas elaborados con sus rutas de instalación de lo desarrollado.
    - Boletines de liberación.
    - Manuales técnicos y de usuario actualizados.
    - Planes de trabajo.
    - Otros que resulten relevantes para documentar los trabajos realizados.
  - Reporte de Horas Mensual detallado que contiene el cierre de las OT del mes correspondiente firmado por el Enlace de Sistemas de SHF y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.
  - Los entregables deberán estar distribuidos de acuerdo a la OT para atender el servicio solicitado, contenido en subdirectorios por cada OT.
  - Los subdirectorios de cada una de las OT, deben contener también en archivo escaneado Solicitud de Orden de Trabajo y Cierre de Orden de Trabajo, ambos documentos firmados por el Enlace de Sistemas de SHF, el Analista de Sistemas de SHF y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.
  - Los entregables deberán coincidir con los entregables descritos en el cierre de la OT correspondiente.
  - Los entregables descritos en el cierre de la OT deberán ser claramente identificables en el subdirectorio correspondiente.
  - No hay una regla específica para nombrar los archivos que contienen cada uno de los entregables generados.

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

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

7.2.1 Generalidades.

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

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

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

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

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

7.2.2 Orden de trabajo específica.

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

7.2.3 Orden de trabajo servicio continuo.

- Por Servicio Continuo se debe entender al esquema de atención de servicios en el cual se asigna una OT genérica mensual.
- El Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, emitirá una OT mensual, bajo el esquema de servicio continuo, para que se realicen los servicios encomendados a dicho Proveedor.
- Bajo esta OT el Proveedor desarrollará los requerimientos o solicitudes de servicio que el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, le vaya encomendando, conforme estos vayan surgiendo dentro del plazo del mes. Es decir, bajo este esquema no existirá una OT previamente elaborada, que describa de manera específica los servicios que sería necesario atender, lo que existirá será una OT genérica por mes a la cual se le cargarán todos los servicios realizados y atendidos conforme vayan surgiendo.

- El Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá llevar el registro que sea necesario de tal forma que a fin de mes se pueda concentrar, con el detalle que sea requerido, la totalidad de las horas de trabajo realizadas para atender los servicios solicitados como parte de dicha OT. De igual forma, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá concentrar los productos, entregables y documentación que respalden los trabajos realizados como parte de los servicios solicitados bajo este tipo de OT.
- Todas las OT deberán contener la firma del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y del Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda.

7.2.4 Condiciones de pago que se aplicarán.

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

8. NIVELES DE SERVICIO.

Para la atención de las OT se requieren los siguientes niveles de servicio.

Compromiso de inicio de atención de la OT. El Enlace Funcional Administrativo del proveedor contará con un máximo de 16 horas hábiles (2 días) para confirmar la recepción de la OT de SHF, comprometer una fecha de inicio de atención de la misma y proporcionar un estimado de la duración de la atención de la OT.

Inicio de atención de la OT. El inicio de la atención de la OT por parte del Proveedor deberá realizarse a más tardar 40 horas hábiles (5 días) posteriores a la recepción de la OT por parte de SHF.

El incumplimiento de estos niveles de servicio se penalizará con en los términos establecidos en la sección "PENALIZACIONES" del presente documento.

El esquema bajo el cual se regirán los niveles de servicio de atención a incidencias se describe en el **"APÉNDICE 2-NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS"** del presente ANEXO A

9. CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES.

Al brindar los servicios informáticos requeridos por SHF, el Proveedor se deberá alinear al esquema de control de cambios y versiones, con base en el proceso que para tales efectos esté vigente en la SHF.

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

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

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

11. REGLAMENTOS INTERNOS DE SHF.

El 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 requeridos.

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

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

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

Orden de trabajo específica:

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

Orden de trabajo de servicio continuo:

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

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

1. Deberá efectuarse la entrega/recepción de los bienes y/o servicios en SHF, y se revisará el cumplimiento de los mismos, de acuerdo a lo establecido en el contrato y sus anexos.

2. Al final del periodo de facturación (mensual, trimestral, cumplimiento de proyecto, etc.) el Proveedor hará entrega de los servicios y/o entregables al Enlace de Sistemas de SHF o al coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, junto con la Carta de Aceptación Técnica, debidamente firmada por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

3. En los casos de contratos de soporte técnico o mantenimiento, en los que no se hubiesen generado entregables en el periodo, el Proveedor documentará la Carta de Aceptación Técnica, donde incluirá la leyenda "No hubo entregables generados durante el periodo de facturación".

4. Aceptados los entregables y formalizada la Carta de Aceptación Técnica, el proveedor estará en condiciones de presentar su factura a revisión para pago.

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

13. GARANTÍAS.

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

Por otra parte, el proveedor deberá extender una póliza de **garantía del sistema y de la buena calidad de los servicios**, por un plazo de **12 meses posteriores a la fecha de entrega y conclusión de los servicios contratados a entera satisfacción de SHF, adicional a la fecha de término de vigencia del contrato**, con objeto de atender sin costo para SHF los defectos y problemas que puedan surgir a consecuencia de los servicios prestados por el proveedor derivados de la relación contractual.

14. PENALIZACIONES.

El importe de la pena convencional, por regla general será, por cada día natural de retraso, de 1 al millar, sobre el monto de los servicios solicitados (a través de una OT) y no entregados oportunamente, durante los primeros cinco

días naturales de atraso; de 1.5 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento de contrato.

Por otra parte, dentro de la garantía de la buena calidad de los servicios, el proveedor establecerá que, en caso de que no se cumpla con el tiempo de atención establecido dentro de los niveles de servicio de atención a incidencias incluidos en el presente Anexo, SHF aplicará por cada hora de retraso como penalización el valor de la cuota por hora cotizada por el proveedor para el servicio objeto del presente contrato.

No obstante, la "SHF" podrá considerar la aplicación de la referida pena convencional hasta por un plazo máximo de 20 días naturales, siendo éste el límite a que hace referencia el antepenúltimo párrafo del artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a la "SHF" o a su personal.

APÉNDICE 1 – "PERFILES REQUERIDOS".

Perfiles requeridos para brindar los servicios:

Servicio (único)	Identificador	Perfiles para brindar los servicios
Servicios de soporte técnico, mantenimiento y adecuación de aplicaciones, configuración, y migración de datos a las aplicaciones de usuario en las plataformas SAS y SAS OpRisk.	A	**Perfil A1:** Enlace Funcional Administrativo **Perfil T1:** Analista / Programador de herramientas SAS

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

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

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

Características requeridas de cada perfil

Perfil	Cantidad mínima de recursos con los que debe contar el licitante para prestar el servicio	Aspectos a evaluar de los recursos	Características mínimas indispensables 80%	Características opcionales (deseables) Grupo 1 10%	Grupo 2 10%	Se comprobará el cumplimiento con:
A.1 Enlace Funcional Administrativo del Proveedor (LIDER DEL PROYECTO)	**1**	**Experiencia**	Tres años de experiencia y tres proyectos como administrador de proyectos de tecnología, con habilidades en manejo de personal, negociación, planeación, organización, dirección y control de recursos en general.	Experiencia en empresas del sector bancario.	Experiencia en Sector Gobierno.	CV de recurso propuesto
		Competencias	Licenciatura en Administración de Empresas, o bien Ingeniería o Licenciatura en Sistemas.	Certificación de nivel "Base programmer" de herramientas SAS.	Maestría en Administración de Negocios (MBA)	Documentos académicos o de cursos, de recurso propuesto
		Domino de Herramientas	Herramientas de administración de proyectos y de gestión de requerimientos.	Al menos uno de los módulos de SAS con los que cuenta SHF (de acuerdo a los que se señala en el numeral 1.2 del APÉNDICE 1 – "ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS" correspondiente al ANEXO "A".	Dos o más módulos adicionales de los señalados en el mismo numeral.	CV de recurso propuesto y Documentos académicos o de cursos, de recurso propuesto
T1. Analista / Programador de herramientas SAS	**1**	**Experiencia**	Un año de experiencia en el desarrollo de soluciones de Inteligencia de Negocios sobre la plataforma SAS, utilizando alguno o varios de los módulos de SAS con los que cuenta SHF, o en herramientas con que cuenta SHF, detallado dentro del numeral 1.2 del APÉNDICE 1 – "ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS" correspondiente al ANEXO "A".	Experiencia en empresas del sector bancario.	Experiencia en Sector Gobierno.	CV de recursos propuestos
		Competencias	Certificación de nivel "Base programmer" de herramientas SAS.	Certificación de nivel "Advanced programmer" de herramientas SAS.	Alguna otra certificación adicional proporcionada por SAS.	Documentos académicos o de cursos, de recursos propuestos
		Domino de Herramientas	Alguno de los módulos de SAS con los que cuenta SHF, de acuerdo a los que se señala en el numeral 1.2 del APÉNDICE 1 – "ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS" correspondiente al ANEXO "A".	Dos o más módulos adicionales de los señalados en el mismo numeral.	Herramientas de administración de proyectos y de gestión de requerimientos.	CV de los recurso propuestos y Documentos académicos o de cursos, de recursos propuestos

Total recursos: **2**

APÉNDICE 2 – "NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS".

1. Nivel de servicio de atención de OT.

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

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

2. Niveles de servicio de atención de incidencias.

Para efectos del **soporte técnico especializado**, así como para la **Garantía de la Buena Calidad de los Servicios** y la aplicación de penalizaciones al proveedor por retraso en atención a incidencias, se define como incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software de alguna solución desarrollada o adecuada por el Proveedor, implantada en los *AMBIENTE DE PRODUCCIÓN* de SHF, que afecte de alguna manera su correcta operación, impactando el servicio que ésta brinda a las áreas usuarias interesadas.

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

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

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el proveedor por parte de Enlace de Sistemas de SHF, siendo lo más claro y 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:

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Términos
Prioridad 1	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema e impidan la normal ejecución de una parte o todo el sistema	Atención: Máximo 6 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	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios.- No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención, se aplicara la penalización por hora establecida.

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de atención	Términos
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 16 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios.- No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención, se aplicara la penalización por hora establecida.
Prioridad 3	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que no impidan el normal desempeño del mismo, pero que constituyen mejoras al desempeño de los mismos sistemas	Atención: Máximo 40 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios.- No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención, se aplicara la penalización por hora establecida.

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

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

Anexo "B"

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 Domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello: **Oficinas de la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF),** ubicadas en Av. Ejército Nacional N° 180, Piso 7, Col. Anzures, Delegación, Miguel Hidalgo, C.P. 11590 en Ciudad de México.

II. Condiciones específicas de entrega del servicio: Se encuentran detalladas en el **Anexo "A"** de Requerimientos.

III. Servidores públicos facultados para recibir los servicios, quienes serán los responsables de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de los servicios, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos: Los servidores públicos responsables de administrar y vigilar el cumplimiento de este contrato serán: el **Ing. Gregorio Linares Urenda**, Director de Tecnologías de la Información, y el **Ing. Alexandro Hernández Liceaga**, Subdirector de Servicios de Información; en términos de lo especificado en el **Anexo "A"** de Requerimientos.

IV. El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios 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 Requerimientos.

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 Requerimientos.

Incumplimiento.

El incumplimiento en la prestación de los servicios, será comunicado al proveedor a más tardar el día hábil siguiente 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: Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de SHF, ubicada en el piso 8 de Av. Ejército Nacional 180. Col Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, en Ciudad de México, dentro de un horario de 9:30 a 14:00 horas o de 16:00 a 18:00 horas.

II. Documentos que deberán acompañarse a la misma: Archivos PDF y XML de la factura.

III. 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: La Lic. Bertha Alicia Robles Quintero, Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales, será la servidora pública facultada para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumplan los requisitos fiscales correspondientes y será la 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. El lugar y horario para su recepción, es la Subdirección de Recursos Materiales, ubicada en el piso 8 del domicilio señalado, en un horario de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

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.

MODELO DE TEXTO DE PÓLIZA DE FIANZA CUMPLIMIENTO

La institución afianzadora se somete expresamente al procedimiento de ejecución y a las disposiciones que prevén los artículos 279, 280, 283, y demás relativas aplicables de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para el cobro de fianzas otorgadas a favor de la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo por propio derecho, asimismo se obliga a observar lo dispuesto por el artículo 118 de la Ley antes citada.

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

Para garantizar por CAELTER VISIÓN EMPRESARIAL, S.C., con domicilio en Bosque de Duraznos, número 75, Colonia Bosque de las Lomas, Código Postal 11700, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México y con Registro Federal de Contribuyentes CVE131017KC2, el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que CAELTER VISIÓN EMPRESARIAL, S.C., asumió con motivo del Contrato de compraventa celebrado con la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, de fecha 1 de junio de 2017, comprendiéndose entre estas, la buena calidad de los servicios materia de contratación; la correcta y puntual entrega, instalación y, en su caso, puesta en punto de los servicios materia del referido Contrato; la devolución de la cantidad que la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., le haya cubierto a CAELTER VISIÓN EMPRESARIAL, S.C., y los intereses que en su este caso se generen; así como el reembolso de los gastos en que incurra dicha Sociedad en caso de que rechace parte o la totalidad de los servicios materia de contratación por no cumplir con las cantidades, 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 mencionado 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 CAELTER VISIÓN EMPRESARIAL, S.C., 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 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 autorización previa y por escrito de la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

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, instalación y, en su caso, puesta en punto de los servicios a que se refiere esta fianza o exista espera, su vigencia quedará automáticamente prorrogada en concordancia con dicha prorroga o espera, debiendo para tal efecto realizarse la modificación a la póliza de fianza; y c) Acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza