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 MARIÁ 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 REQUIERENTE, Y POR LA OTRA MAPPASYSTEMS, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA", REPRESENTADA POR EL SEÑOR JAVIER OCHOA ACOSTA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS, QUE A CONTINUACIÓN SE EXPRESAN:

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

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

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

b) Tiene interés en contratar el "Servicio de la póliza de soporte y mantenimiento del sistema de auditoría para la gestión y control de créditos y garantías (NCLOSE ONE) en Sociedad Hipotecaria Federal (SHF)", en los términos, condiciones y características que se señalan en el anexo "A" de este instrumento;

c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por 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 presupuestal para erogar recursos del ejercicio fiscal del año 2017;

e) Mediante oficio OIC-SHF-056/2017, de fecha 15 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/1211/2017, de fecha 26 de mayo de 2017, emitido por la Unidad de Gobierno Digital, se pronunció respecto de la contratación de mérito;

g) Este Contrato se adjudicó a MAPPASYSTEMS, S.A. DE C.V., debido al procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 26 fracción III, 41 fracción I, y demás relativos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables, y

h) El presente Contrato fue dictaminado procedente por su Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, conforme al acuerdo 4 emitido en la Sesión Ordinaria número 06/2017, de fecha 8 de junio de 2017, asegurándose las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes de acuerdo con la citada Ley.

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

a) Es una sociedad que se constituyó conforme con las leyes vigentes de la República Mexicana, bajo la denominación MAPPASYSTEMS, con la forma de sociedad anónima de capital variable, como lo acredita con copia de la escritura pública número 24,780 de

fecha 2 de enero de 2008, otorgada ante la fe del licenciado Aaron Armando Félix Ortíz, notario suplente de la Notaría Publica número 51, actuando en el protocolo del licenciado Héctor Guillermo Monteverde Mosqueira, titular de la Notaría Pública número 51 de Hermosillo, Sonora; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio bajo el folio mercantil electrónico número 36375-7, de fecha 11 de enero de 2008;

b) En su objeto social se encuentra la prestación de servicios como los que son del interés de la "SHF"; y que cuenta con los siguientes registros: Registro Federal de Contribuyentes con clave MAP0801027Y3 y Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social número E64-64947-10-1;

c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por el señor Javier Ochoa Acosta, quien acredita su personalidad mediante copia de la escritura pública número 42,774, de fecha 01 de abril de 2016, otorgada ante la fe del licenciado Héctor Guillermo Monteverde Mosqueira, titular de la Notaría Pública 51 de Hermosillo, Sonora, y que cuenta con facultades suficientes para obligarla, las cuales no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna;

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

e) Ha ofrecido a la "SHF", prestarle "LOS SERVICIOS" a que se refiere el inciso b) de la declaración anterior, conforme con lo pactado en este Contrato y en sus anexos, así como con la normatividad, legislación y reglamentación de la materia aplicable; 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;

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;

h) Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y de conformidad con la regla de la Resolución Miscelánea Fiscal que le resulte aplicable para el ejercicio fiscal de 2017, según lo establecido en el documento que se adjunta a este Contrato como Anexo "B", y

i) Se encuentra al corriente de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, de conformidad con el numeral 4.2.6.1. Elementos del Subproceso del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como por el Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, según lo establecido en el documento que se adjunta a este Contrato como Anexo "C".

Expuesto lo anterior, las partes otorgan las siguientes:

C L Á U S U L A S

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

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

a) Iniciar la prestación de "LOS SERVICIOS" referidos, a partir del quince de junio de 2017, y hasta doce meses posteriores, a entera satisfacción de la "SHF", conforme con los términos, condiciones y características establecidas en este Contrato y sus anexos;

b) Aportar por su cuenta todo el personal, así como todos los recursos, elementos, materiales, accesorios y equipos que se requieran para la correcta prestación de "LOS SERVICIOS"; sin costo adicional para la "SHF", con excepción de aquellos que le correspondan a la "SHF" en los términos de los anexos de este instrumento;

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 prestación de "LOS SERVICIOS";

e) En este sentido, el costo referente al equipo y licencias de software en que, en su caso, incurra "LA EMPRESA" para proveer a la "SHF" cualquiera de los servicios descritos en el Anexo "A" de este instrumento, serán por cuenta y cargo de "LA EMPRESA", salvo que en dicho Anexo se especifique algo distinto;

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

g) Cumplir y vigilar que se cumpla estrictamente con las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables a la prestación de "LOS SERVICIOS", y en el evento de que, por incumplimiento de dichas disposiciones, se impusiere a la "SHF" alguna multa o sanción, "LA EMPRESA" se obliga a cubrir, por su cuenta, el importe de éstas y a realizar de inmediato los trámites correspondientes, a fin de regularizar la situación creada;

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

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

j) Atender puntualmente a las indicaciones que para el eficaz desempeño de "LOS SERVICIOS" reciba de la "SHF" por escrito, 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, a través del Enlace Funcional y/o Administrador del Proyecto destinados por "LA EMPRESA" para la prestación de "LOS SERVICIOS", en los términos, plazos y condiciones establecidos en los anexos de este instrumento;

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

l) 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";

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

n) En caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación de "LOS SERVICIOS" en los plazos previstos 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 antepenúltimo párrafo del artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicio del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a la "SHF", o a su personal.

   En este acto, "LA EMPRESA" autoriza a la "SHF" a deducir de los pagos que, de conformidad con la cláusula Tercera de este Contrato, la segunda deba 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 del plazo que éstas mismas prevén.

o) Entregar a la "SHF" la póliza de fianza de cumplimiento a que se refiere la cláusula Tercera de este Contrato;

p) Prestar nuevamente "LOS SERVICIOS" que sean rechazados o devueltos por la "SHF", en un plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la manifestación del rechazo o devolución por parte de "SHF"; en razón de que se identifiquen defectos, fallas y/o discrepancias, o incumplimiento en términos de las especificaciones establecidas en el anexo "A", sin costo alguno y de acuerdo con los tiempos señalados en las definiciones de severidad descritas en el anexo "A";

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

r) Poner a disposición de la "SHF", y en su caso entregar, las nuevas versiones del software correspondiente que sean liberadas durante la vigencia del Contrato;

s) Proporcionar las garantías y los soportes que, en su caso, se precisen en los anexos de este instrumento, así como llevar a cabo la transferencia de conocimientos en los términos y condiciones que se señalen en dichos anexos;

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

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

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

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

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

En caso de que "LA EMPRESA" incumpla con alguna de las obligaciones contempladas en este Contrato, y en especial con las contenidas en esta cláusula, la "SHF" 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", la cantidad de $3,147,000.00 M.N. (TRES MILLONES CIENTO CUARENTA Y SIETE MIL PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, en los términos pactados de este Contrato y de sus anexos, a entera satisfacción de la "SHF".

Dicha cantidad se pagará a más tardar dentro de los 20 días siguientes a la prestación 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 de la "SHF" y siempre que ésta hubiera cumplido con sus obligaciones contractuales.

En este sentido, la "SHF" realizará, a través de la unidad administrativa solicitante, la revisión de los entregables derivados de la prestación de "LOS SERVICIOS", dentro de los 10 (diez) días hábiles bancarios siguientes a que éstos sean presentados a la citada unidad administrativa, a efecto de determinar que cumplen con todos los requerimientos establecidos en este instrumento y sus anexos, así como en los demás requerimientos técnicos que le sean entregados con posterioridad a "LA EMPRESA" para la adecuada prestación de "LOS SERVICIOS". "LA EMPRESA" acepta en este acto que, en tanto la "SHF" no lleve a cabo la revisión referida, "LOS SERVICIOS" no se tendrán por aceptados.

"LA EMPRESA" se obliga a entregar a la "SHF" dentro de los 10 días naturales posteriores a la fecha de firma de este Contrato, una póliza de fianza expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo a favor y a satisfacción de la "SHF", por el equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del importe total del Contrato, que garantice a ésta el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que "LA EMPRESA" asume con motivo de este Contrato, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación; la correcta y puntual prestación de éstos; el reembolso por parte de "LA EMPRESA" a la "SHF" de los gastos en que incurra ésta en caso de que rechace parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS" objeto de este Contrato; la devolución de la cantidad que la "SHF" haya cubierto a "LA EMPRESA", en caso de que la primera rechace parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS" objeto de contratación, así como los intereses que en este caso se generen; el pago de las cantidades que resulten conforme con lo pactado en las cláusulas del Contrato, y en especial, las que se establecen en sus cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Sexta y Séptima; el pago de la cantidad derivada de los defectos o vicios ocultos de "LOS SERVICIOS"; o de cualquier otra responsabilidad en que "LA EMPRESA" hubiere incurrido; así como el exacto cumplimiento de las demás obligaciones consecuentes a lo convenido, a la buena fe, al uso o a la ley. Dicha póliza estará en vigor hasta 30 días naturales posteriores a la fecha en que la "SHF" acepte la totalidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación a su entera satisfacción, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente y para su cancelación se requerirá la autorización previa y por escrito de la "SHF".

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

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

Las partes convienen en que dentro de las cantidades estipuladas como contraprestación en ésta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que "LA EMPRESA" tuviere que efectuar para la prestación de "LOS SERVICIOS", por lo que no tendrá derecho a recibir ninguna otra cantidad por concepto de precio, gastos o expensas.

En caso de que "LA EMPRESA" no preste "LOS SERVICIOS" conforme con lo previsto en este instrumento, y sin perjuicio de las sanciones expresadas en el mismo, la "SHF" podrá ordenar su reposición o corrección inmediata, misma que "LA EMPRESA" hará por su cuenta sin 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 instalación o realización de "LOS SERVICIOS", cuando la "SHF" así lo solicite por escrito, justificando el motivo.

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

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", infringen patentes, marcas, licencias o violan 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 jurídicas y materialmente posibles 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 las personas que destine en la prestación de "LOS SERVICIOS". Igualmente, en el evento de que "LA EMPRESA" no cumpla con alguna de las obligaciones que en virtud de este Contrato, del uso, de la buena fe, de la ley o de la normatividad son a su cargo, será responsable de los daños y perjuicios que su incumplimiento cause a la "SHF" o a terceros. Independientemente de lo anterior, la "SHF" podrá rescindir administrativamente este Contrato sin responsabilidad alguna a su cargo haciendo, en su caso, efectiva la pena convencional que se menciona en la cláusula Segunda de este instrumento;

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

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

SÉPTIMA. "LA EMPRESA" se constituye, por su carácter de patrón, en responsable única de las relaciones entre ella y las personas que destine en la entrega y/o realización de "LOS SERVICIOS", así como de las personas que le coadyuven, además de las dificultades o conflictos que pudieran surgir entre ella y dichas personas o de estas últimas entre sí. También será responsable de los accidentes que se originen con motivo de la entrega y/o realización de "LOS SERVICIOS" materia de contratación 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 ejecución u omisión en la ejecución de los referidos trabajos, si el accidente es imputable a la persona que destine "LA EMPRESA" para la entrega y/o realización 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 del quince de junio de dos mil diecisiete, y hasta doce meses posteriores, conforme con los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y sus anexos.

Sin embargo, las partes previo al vencimiento de la fecha de cumplimiento y a sus ampliaciones o prórrogas, a solicitud expresa de "LA EMPRESA", y por caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a la "SHF", podrán modificar el Contrato a efecto de ampliar la fecha para la entrega y/o instalación de "LOS SERVICIOS" materia de contratación. 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 30 días naturales de anticipación a la fecha respectiva.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Por parte de la "SHF" a "LA EMPRESA", en Boulevard Navarrete número 439, Colonia Santa Fe, Código Postal 83249, Hermosillo, Sonora.

A la atención del Señor Javier Ochoa Acosta, Apoderado Legal.

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

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

DÉCIMA TERCERA.- "LA EMPRESA" reconoce que la información y documentación que la "SHF" le proporcione, así como los datos y resultados obtenidos de "LOS SERVICIOS", son confidenciales o reservados y propiedad de la "SHF"; por tal razón, "LA EMPRESA" se obliga a guardar y mantener en absoluta confidencialidad y/o reserva, conforme con la normatividad correspondiente, toda la información tangible que llegara a obtener referente a la "SHF" y cualquier otro tercero para la entrega, instalación y realización de "LOS SERVICIOS", así como los resultados y/o provechos derivados de su ejecución. Por lo que deberá mantener el secreto profesional a que está obligada "LA EMPRESA" por la entrega y realización de "LOS SERVICIOS".

"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 y/o reservada propiedad de la "SHF", sus trabajadores en activo, pensionados, jubilados y sus respectivos derechohabientes, 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 prestar "LOS SERVICIOS" 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 y/o reservada 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 "SHF" le proporcione, a efecto de llevar a cabo cualquier actividad que no se comprenda en la prestación de "LOS SERVICIOS". En caso de incumplimiento de esta obligación, "LA EMPRESA" atenderá a la responsabilidad civil, penal, administrativa y demás que resulten en su contra en términos de la normatividad aplicable.

"LA EMPRESA" deberá considerar en todo momento que la información que la "SHF" le proporcione para la prestación de "LOS SERVICIOS", por sí o través del o los terceros que al efecto designe, está en su caso clasificada como reservada y/o confidencial en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y demás disposiciones jurídicas que de ella emanen, o que se encuentra protegida por el secreto regulado por el artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito, o demás disposiciones jurídicas que de ella emanen; por lo que deberá extremar todas las medidas que sean necesarias para salvaguardar y mantener el carácter de dicha información; por lo que "LA EMPRESA" no podrá otorgar un uso distinto a la misma, diferente al objeto de este Contrato; siendo responsable además, por la violación de las disposiciones contenidas en dichos ordenamientos y disposiciones jurídicas.

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

Al efecto, las partes señalan como sus domicilios los siguientes: la "SHF", en Avenida Ejército Nacional número 180, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, y "LA EMPRESA", Boulevard Navarrete número 439, colonia Santa Fe, Código Postal 83249, Hermosillo, Sonora.

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

"SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO"

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

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

"LA EMPRESA"

Sr. Javier Ochoa Acosta.
Apoderado Legal.

Anexo "A"

1. ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, mediante el otorgamiento de créditos y garantías destinadas a la construcción de viviendas en México promueve la oferta principalmente de vivienda de interés social y medio. El entorno en el cual lleva a cabo sus actividades evoluciona continuamente. Los requerimientos provenientes de la necesidad de actualizar estrategias, procesos operativos, instituciones y empresas participantes, así como la adaptación a la evolución de las variables relevantes, internas y externas, son una constante en la vida de la institución.

Actualmente los sistemas utilizados por SHF contienen información valiosa acerca del comportamiento de los créditos a la construcción otorgados por la institución, incluyendo la herramienta que permite extraer la información a través de tableros de control que presentan concentrados de datos e indicadores relevantes de la gestión y operación de líneas de crédito, proyectos y garantías. Derivado de los objetivos institucionales de SHF de participar activamente en diferentes esquemas de financiamiento a la construcción, principalmente en el reciente esquema dónde SHF participa como comisionista administrando directamente los créditos puente, el volumen de operación y control ha aumentado considerablemente ocasionando un incremento sustancial en las actividades dentro de SHF.

Dentro de dichas funciones, como actividades principales se encuentran el control, recepción y revisión de información, análisis de las empresas desarrolladoras, análisis y determinación de viabilidad de proyectos habitacionales de dichas empresas, así como supervisión y monitoreo tanto de los créditos puente, como de la información financiera de las empresas desarrolladoras. Para las tareas de supervisión y monitoreo mencionadas, es necesario realizar visitas periódicas a los conjuntos habitacionales para verificar la correcta utilización de los recursos financieros en la construcción de viviendas, y validar los reportes realizados por el desarrollador, por lo que dicho mecanismo se ha reforzado con una herramienta que permite a SHF tener más certeza en la carga de avances de obra de cada una de las viviendas.

Para realizar dichas funciones, el sistema permite la geo localización de las viviendas de un proyecto, de tal manera que se pueda conocer el avance de obra más reciente, facilitando el trabajo de los involucrados en el proceso y permitiendo un mejor control de la calidad de nuestras garantías. Adicional a los análisis anteriores, hay diferentes variables de comportamiento en los proyectos que es importante monitorear, ya que podrían indicar un posible riesgo en el repago de un crédito. Por lo mismo, se requiere la generación de alertas preventivas para identificar de una manera más ágil y sencilla, los proyectos en los cuales se deba concentrar el análisis, y en su caso, poder tomar las medidas respectivas.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

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

Con el servicio de mantenimiento contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a la operación.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Contratación del mantenimiento y soporte técnico del sistema NCLOSE ONE, para el periodo de 12 meses a partir de la fecha de contratación.

4. REQUERIMIENTOS.

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

A. Mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente al Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías (NCLOSE ONE).

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Garantía del buen funcionamiento de la herramienta por anomalías de origen del software, donde se brinde el soporte técnico correctivo para dichas anomalías.
- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9 a 19 horas de lunes a viernes.
- El soporte deberá ser brindado por medio de correo electrónico y vía telefónica.
- Apoyo técnico y especializado sobre funcionalidad del software.

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

5. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

La empresa que proporcione el servicio deberá:

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

6. ROLES DEFINIDOS.

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

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

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

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

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

6.3. Enlace Funcional Administrativo del proveedor, responsable de:

- Cumplir con la entrega en tiempo y estándares de calidad establecidos por SHF de los documentos y, en su caso, licencias y demás contenido para los servicios proporcionados por el proveedor.
- En caso de aplicar, asegurarse de coordinar la instalación de la licencia y de la generación de la documentación relativa a dicha instalación, a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requisitos de SHF en cuanto a su contenido.

7. NIVELES DE SERVICIO.

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

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

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), estás se coordinarán entre SHF, el Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse en un horario de 9:00 a 19:00 Horas.

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

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

TABLA DE SEVERIDAD

Severidad 1 (Alta) Errores Operativos	*Severidad 2 (Media)* Errores del Aplicativo (Cliente y/o Front End)	*Severidad 3 (Baja)* Generación Reportes Información Inválida
Riesgo de Negocio o Financiero		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un muy serio problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un mínimo problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona a El Cliente ningún problema de negocio, financiero o regulatorio.
Operación		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una parte importante de su trabajo o no puede desarrollar un proceso crítico.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una pequeña parte de su trabajo. Pero El Cliente tiene la capacidad de realizar la mayor parte de las tareas.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una mínima parte de su trabajo, no afectando la operación diaria del área.
Debido a una falla o deficiencia los procesos desarrollados por el Software	Debido a una falla o deficiencia, los procesos desarrollados por el Software pueden ser	Debido a una falla o deficiencia. Los procesos desarrollados por el

Severidad 1 (Alta) Errores Operativos	*Severidad 2 (Media)* Errores del Aplicativo (Cliente y/o Front End)	*Severidad 3 (Baja)* Generación Reportes Información Inválida
no pueden ser ejecutados de ninguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.	ejecutados de alguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita, pero no es eficiente.	Software pueden ser ejecutados de otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.
Número de clientes afectados		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número considerable de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número pequeño de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona o impide a El Cliente realizar sus operaciones.
Tiempo máximo en que el Proveedor deberá atender la incidencia		
2 horas	1 día	7 días
Tiempo de Resolución por parte del Proveedor		
6 horas	4 días	30 días

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

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

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

Los niveles de servicio para incidencias aplican a los módulos o aplicaciones que conforman el sistema de auditoría para la gestión y control de créditos y garantías (NCLOSE ONE).

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

8. PERFIL DEL PROVEEDOR.

La empresa que proporcione el servicio deberá contar con los requisitos legales para dar mantenimiento y proporcionar soporte técnico al sistema NCLOSE ONE en territorio mexicano; además deberá contar con presencia nacional.

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

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

9. GARANTÍAS.

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

10. PENAS CONVENCIONALES

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

Anexo “B”

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SAT
Servicio de Administración Tributaria

FECHA: 30 de mayo de 2017

Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales

Folio: 17NA8223571

Clave de R.F.C.: MAP0801027Y3

Nombre, Denominación o Razón social: MAPPASYSTEMS SA DE CV

Estimado contribuyente:

Respuesta de opinión:

En atención a su consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones, se le informa lo siguiente:

En los controles electrónicos institucionales del Servicio de Administración Tributaria, se observa que en el momento en que se realiza esta revisión, se encuentra al corriente con las obligaciones relacionadas con la inscripción al Registro Federal de Contribuyentes, la presentación de declaraciones y no se registran créditos fiscales firmes a su cargo, por lo anterior se emite opinión Positiva.

La presente opinión se realiza únicamente verificando que se tengan presentadas las declaraciones, sin que sea una constancia del correcto entero de los impuestos declarados, para lo cual el SAT se reserva sus facultades de verificación previstas en el Código Fiscal de la Federación.

Revisión practicada el día **30** de **mayo** de **2017**, a las **12:39** horas

NOTAS:

1. La presente opinión se emite considerando lo establecido en los incisos a) y b), de la regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2017
2. Tratándose de estímulos o subsidios, tiene una vigencia de 3 meses contada a partir del día en que se emite según lo establecido en la regla 2.1.30. y 30 días naturales a partir de su emisión para trámites diferentes al señalado, de acuerdo a la regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2017.
3. La opinión del cumplimiento, se genera atendiendo a la situación fiscal del contribuyente en los siguientes sentidos: POSITIVA.- Cuando el contribuyente está inscrito y al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los incisos a) y b) de la regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2017. NEGATIVA.- Cuando el contribuyente no está al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los incisos a) y b) de la regla antes citada. NO INSCRITO.- Cuando el contribuyente no se encuentra inscrito en el RFC. INSCRITO SIN OBLIGACIONES.- Cuando el contribuyente está inscrito en el RFC pero no tiene obligaciones fiscales.
4. La opinión que se genere indicando que es Inscrito SIN OBLIGACIONES fiscales, se considera Opinión Negativa para efectos de contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios u obra pública.
5. Para estímulos o subsidios, la opinión que se genere indicando que es Inscrito SIN OBLIGACIONES fiscales, se tomara como Positiva cuando el monto del subsidio no rebase de 40 UMA;S elevado al año, en caso contrario se considera como resultado Negativo.
6. La presente opinión se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2017, no constituye respuesta favorable respecto a contribuyentes que se ubican en los supuestos de los artículos 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación.

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

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

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

Cadena Original:

||MAP0801027Y3|17NA8223571|30-05-2017|P|10000010000070001121881||

Sello Digital:

qEEsSwyXjIN5vQHqrEHaKnEJFvtgZHY3OHTT/s3bKAS6AdQdM3ZCemVndo+dFC84nxjUqEHER4AgG9TTYHEXh04PGm
2PVR1DJsL5PI8NvoFRuzjhAKDVMGo/Oh8B1vs2wAKOB+4ehCzoo04Bma3cE19U+rPLpfOGDADPF+p9GBM=

Hoja: 1 de 1

Anexo "C"

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

IMSS

FECHA: 06 de junio de 2017

Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social

Folio:	14967627484731111156727
Clave de R.F.C.:	MAP0801027Y3
Nombre, Denominación o Razón Social:	MAPPASYSTEMS S.A. DE C.V.

Estimado Patrón:

Respuesta de opinión.

En atención a su consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones, se le informa lo siguiente:

En los controles electrónicos del Instituto Mexicano del Seguro Social, se observa que en el momento en que se realiza esta revisión, se encuentra al corriente con las obligaciones de pago de aportaciones Seguridad Social, toda vez que no se registran créditos fiscales firmes a su cargo, por lo anterior se emite opinión **Positiva.**

La presente opinión se realiza únicamente verificando que no existan créditos fiscales firmes a su cargo, sin que sea una constancia del correcto entero de las aportaciones de Seguridad Social, para lo cual el IMSS se reserva sus facultades de verificación previstas en la Ley del Seguro Social y el Código Fiscal de la Federación.

Revisión practicada el día **06 de junio de 2017**, a las **10:25** horas.

Esta carta opinión de cumplimiento de obligaciones tiene una vigencia hasta el **06 de julio de 2017**.

Usted tiene registrado(s) 32 trabajador(es) activo(s) ante el IMSS.

NOTAS:

1. La presente opinión se emite considerando lo establecido en los incisos a) y b), del Acuerdo de fecha 10 de diciembre de 2014 emitido por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social.
2. Tiene una vigencia de 30 días naturales a partir de su emisión, de conformidad con el Acuerdo de fecha 10 de diciembre de 2014 emitido por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social.
3. La opinión del cumplimiento, se genera atendiendo a la situación fiscal del patrón en los siguientes sentidos: POSITIVA.- Cuando el patrón está inscrito y al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los incisos a) y b) del Acuerdo de fecha 10 de diciembre de 2014 emitido por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social; NEGATIVA.- Cuando el patrón no esté al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los incisos a) y b) del Acuerdo antes citado.
4. La presente opinión se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y del Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR. de fecha 10 de diciembre de 2014 emitido por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social.

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

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

Si desea modificar o corregir sus datos personales, puede acudir a la Subdelegación competente.

Cadena Original: ||Invocante:portalimssdigital|Tramite:Carta de No Adeudo Art. 32D|Fecha:06 de junio 2017, 10:25:46|Folio:14967627484731111156727|RFC:MAP0801027Y3|Nombre o Razon Social:MAPPASYSTEMS S.A. DE C.V.|CURP:|Opinion:POSITIVA|FechaInicioVigencia:06 de junio 2017, 10:25:46|FechaFinVigencia:06 de julio 2017, 10:25:46||

Sello digital: [illegible]

Secuencia Notarial: 192dd531-785e-4d33-b291-8949ab24d31

Número de Serie: 00000000000000000001

Hoja 1 de 1

Anexo "D"

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

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

II. Condiciones específicas de entrega del servicio;
Las solicitudes de soporte y/o mantenimiento deberán efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en el punto "Niveles de Servicio"

III. El servidor público facultado para recibir los servicios, quien será el responsable de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de los servicios, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos; será el Subdirector de Ingeniería de Sistemas.

IV. El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega de los bienes muebles o la prestación del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento. Posteriormente a los servicios de mantenimiento o actualización, personal de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas revisará el correcto funcionamiento de los servicios, en un periodo que no podrá exceder diez días naturales contados a partir de la prestación de los servicios.

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. En caso de incumplimiento, el servidor público facultado para recibir los servicios dará aviso al proveedor y a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en el caso de que se deban aplicar penas.

Incumplimiento

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

FACTURAS

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

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

III. El servidor público facultado para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumplan los requisitos fiscales correspondientes y aquéllos de aceptación del bien mueble o servicio que amparen, quien será responsable de devolver al proveedor la factura o el documento de que se trate, dentro de los tres días

hábiles siguientes al de su recepción, comunicándole los errores o deficiencias detectadas; será la Lic. Bertha Alicia Robles Quintero, Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales.

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

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

Modelo de Texto de Póliza de Fianza de 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; asimismo, se obliga a observar lo dispuesto por el artículo 178 de la Ley antes citada.

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

Para garantizar por MAPPASYSTEMS, S.A. DE C.V., con la clave del Registro Federal de Contribuyentes MAP0801027Y3; y con domicilio en Boulevard Navarrete número 439, Colonia Santa Fe, Código Postal 83249, Hermosillo, Sonora; el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que MAPPASYSTEMS, S.A. DE C.V., asumió con motivo del Contrato de prestación de servicios celebrado con la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, de fecha 15 de junio de 2017, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación; la correcta y puntual prestación de "LOS SERVICIOS" materia del referido Contrato; la devolución de la cantidad que la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, le haya cubierto a MAPPASYSTEMS, S.A. DE C.V., y los intereses que en este caso se genere, así como el reembolso de los gastos en que incurra la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo en caso de que rechace parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación por no cumplir con las características y especificaciones que se contienen en el anexo "A" del mismo; el pago de las cantidades que resulten conforme a lo pactado en las cláusulas del Contrato, en especial, las que se establecen en sus cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Cuarta, 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 MAPPASYSTEMS, S.A. DE C.V., hubiere incurrido; así como el exacto cumplimiento de las demás obligaciones consecuentes a lo convenido, a la buena fe, al uso o a la ley. Dicha póliza estará en vigor hasta 30 días naturales posteriores a la fecha en que la "SHF" acepte la totalidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación a su entera satisfacción, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente y para su cancelación se requerirá autorización previa y por escrito de la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

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