

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 EN ESTE ACTO EL MTRO. JUAN JAIME MOLINA VELEZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES Y APODERADO LEGAL, ASISTIDO 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 PARTE ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACIÓN, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR JAIME TORRES MONTES, 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 apoderado legal, 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 1 de octubre de 2001, y sus respectivas reformas, y que tiene su domicilio en la Ciudad de México;
- b) Tiene interés en contratar la "Continuidad del Servicio de Actualización y Mantenimiento a la Infraestructura Telefónica de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.", en los términos, condiciones, especificaciones, plazos y características que se señalan en este contrato y sus anexos;
- c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto el Mtro. Juan Jaime Molina Vélez, en su carácter de Director General Adjunto de Administración y Operaciones, quien acredita su personalidad mediante escritura pública número 34,589, de fecha 28 de enero del 2019, otorgada ante la fe del licenciado Antonio Rosado Sánchez, titular de la Notaría Pública número 199 de la Ciudad de México, facultades que no le han sido limitadas, revocadas ni modificadas en forma alguna;
- d) De conformidad con el oficio circular número 3074.-3130, de fecha 14 de diciembre de 2020, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuenta con la autorización presupuestal para erogar recursos del ejercicio fiscal del año 2021; y
- e) Este contrato se adjudicó a ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACIÓN, S.A. DE C.V., debido al procedimiento de Adjudicación Directa. Dicho procedimiento de contratación se fundamenta en los artículos 26 fracción III, 42 y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y su Reglamento, así como las demás disposiciones jurídicas aplicables.

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

- a) Es una sociedad legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas bajo la denominación de ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACIÓN, como una sociedad

anónima de capital variable, tal y como lo acredita con la escritura pública número 422, de fecha 05 de junio de 2003, otorgada ante la fe del licenciado Ricardo Salvador Rodríguez Vera, titular de la Notaría Pública número 34, de Zapopan Jalisco, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Jalisco, en la sección de personas morales, en el folio mercantil número 18838, del 17 de junio de 2003;

b) En su objeto social se encuentra la prestación de los servicios como los que son del interés de la "SHF", y que cuenta con los siguientes registros: Registro Federal de Contribuyentes con clave AST030609AA9 y Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social con clave número R 125630710;

c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por el señor Jaime Torres Montes, quien acredita su personalidad mediante escritura pública número 13,286, de fecha 25 de junio de 2018 otorgada ante la fe del licenciado Ricardo Salvador Rodríguez Vela, titular de la Notaría Pública 34 de Zapopan, Jalisco; y que cuenta con facultades suficientes para obligarla, las cuales no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna;

d) Han ofrecido a la "SHF" proporcionarle los servicios a que se refiere el inciso b) de la Declaración I anterior, conforme con lo pactado en este contrato y en sus anexos, así como con la normatividad, legislación y reglamentación de la materia aplicable; y con las disposiciones fijadas en las Normas Oficiales Mexicanas y Estándares, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 64 y 140 de la Ley de Infraestructura de Calidad;

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

f) No se encuentra en alguno de los supuestos a que se refiere la Ley General de Responsabilidades Administrativas, por lo que hace a los supuestos relacionados con las contrataciones públicas; así como que tampoco se ubica en alguno de los supuestos a que hace referencia los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;

g) Conocen 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 contrato, así como el contenido de sus anexos; y

h) Los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dinero y, en general, de cualquier actividad ilícita, y que los recursos que se reciban como contraprestación de este contrato no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. Para efectos de lo anterior, "LA EMPRESA" autoriza expresamente a "SHF" para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y que, de encontrar algún reporte, "SHF" procederá a realizar las acciones legales que correspondan. En este contexto, "LA EMPRESA" se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, clientes, proveedores y empleados, entre otros, y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente de las anteriormente enunciadas.

Expuesto lo anterior, las partes otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS

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

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

- a) Iniciar la prestación de "LOS SERVICIOS" a partir de 1 de febrero del 2021; conforme con los términos, condiciones, especificaciones y plazos establecidos en este contrato y sus anexos, así como a terminarlos totalmente el 31 de marzo del 2024.
- 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 contrato;
- c) Prestar "LOS SERVICIOS" conforme los procedimientos más adecuados que la técnica aconseje;
- d) Tramitar por su cuenta o contar con las licencias o permisos que se requieran para la realización de "LOS SERVICIOS";
- e) Garantizar la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación por un plazo mínimo de 2 (dos) meses, 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 del contrato.
- f) Prestar "LOS SERVICIOS" auxiliándose, del personal que esté debidamente capacitado y autorizado en términos de la legislación aplicable y de los anexos de este contrato;
- 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 "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, y del personal calificado necesario a efecto de que "LOS SERVICIOS" sean prestados con la debida oportunidad, eficiencia y seguridad, de manera que los intereses de la "SHF" queden debidamente protegidos. Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a proporcionar al personal que destine para la prestación de "LOS SERVICIOS", los elementos necesarios para el debido 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" a través de la persona o personas autorizadas al efecto. Asimismo, presentar a la "SHF", cada vez que lo solicite, un reporte por escrito que

contenga el estado que guardan "LOS SERVICIOS" de que se trata, así como sus comentarios respecto a éstos;

- k) Poner en conocimiento de la "SHF", inmediatamente y en forma escrita, cualquier modificación que pudiera implicar algún cambio en la naturaleza jurídica de "LA EMPRESA" de forma enunciativa mas no limitativa, procesos de fusión o escisión, cambio de domicilio, denominación social o datos de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes que efectuó o cualquier hecho o circunstancia que pudiera traducirse en beneficio, daño o perjuicio de los intereses de la propia 'ESHF', a menos que la urgencia del caso requiera hacerlo por cualquier otro medio;
- l) En su caso conservar en el lugar o lugares que la "SHF" le indique, los instrumentos o materiales necesarios para la adecuada 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", asumiendo la responsabilidad que por daños y perjuicios se pudiera causar a la propia "SHF" o a terceros;
- n) En caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación de "LOS SERVICIOS" en el plazo previsto en el inciso a) de esta cláusula, así como en los plazos específicos que se puedan señalar en el anexo "R" de este contrato, cubrirá a la "SHF", por cada día natural de retraso, una pena convencional de 1 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 1.5 al millar, sobre et monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, por tos

días naturales siguientes y de 2 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, por los días naturales subsecuentes; así como por ta inadecuada ejecución de "LOS SERVICIOS" que dé lugar a reclamaciones o rechazo de éstos en términos del anexo "A" de este contrato; 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 (veinte) días naturales, siendo éste el límite a que hace referencia el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a la "SHF", o a su personal.

Adicionalmente, a las penas establecidas en el párrafo anterior, por cada hora que no se presten "LOS SERVICIOS", se descontará el importe establecido de acuerdo a los niveles de servicios que se establecen en el anexo "A" de este contrato; así como por la entrega de los aparatos telefónicos y demás componentes de la solución en ta fecha establecida en el plan de trabajo y el anexo "A" de este contrato.

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

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 de este contrato. 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;

- o) Entregar a la póliza de fianza de cumplimiento a que se refiere la cláusula Tercera de este contrato, en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales, contado a partir de la fecha de firma de este contrato; así como las demás pólizas de mantenimiento que se establecen en el anexo "A" de este contrato.
- p) Otorgar el soporte técnico y actualizaciones de "LOS SERVICIOS", en los términos contenidos en el anexo "A" del contrato, durante la vigencia del contrato;
- q) Realizar la transferencia de conocimientos, en los términos del anexo "R" de este 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" de este contrato, sin costo alguno y de acuerdo con los tiempos señalados en las definiciones de severidad descritas en el anexo "A" de este contrato;
- s) Efectuar el mantenimiento preventivo que se trate conforme con el programa, términos, condiciones y horarios que se detallan en los anexos de este contrato, consistiendo cuando

menos en la revisión e inspección completa de los mismos, incluyendo la limpieza interna, lubricación, ajuste y reemplazo de piezas desgastadas. Al término de cada servicio de mantenimiento preventivo, "LA EMPRESA" entregará a la "SHF" un reporte por escrito, indicando las condiciones en las que se encontraron los bienes materia de "LOS SERVICIOS", haciendo las observaciones técnicas necesarias.

Asimismo, las partes podrán acordar que el mantenimiento preventivo sea prestado conjuntamente con el correctivo, cuando la fecha de realización del último sea cercana a [a fecha en que deba prestarse aquél, en los términos de este contrato y sus anexos;

- t) Efectuar el mantenimiento correctivo de los bienes materia de "LOS SERVICIOS", el cual consistirá en la realización de las reparaciones necesarias a efecto de mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento, así como en la sustitución, en los términos de los anexos de este contrato, por piezas nuevas y originales de alta calidad de las partes o refacciones que por su desgaste, mal estado de conservación o de funcionamiento sea necesario cambiar. Dicho mantenimiento se obliga "LA EMPRESA" a realizarlo en los términos previstos en los anexos correspondientes de este contrato;
- u) Actualizar la versión del sistema operativo que sea liberado por el fabricante durante la vigencia del contrato, hasta donde el hardware del PBX lo soporte.
- v) Facturar sus servicios enviando el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), así como el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) con Complemento para Recepción de Pagos correspondiente, conforme a los términos que señale para tales efectos la normatividad fiscal. Dichos CFDI, deberán ser remitidos en archivos PDF y XML, en el

siguiente Buzón: cfdshf@shf.gob.mx, marcándole copia a las siguientes direcciones de correo electrónico brobles@shf.gob.mx, emorales@shf.gob.mx y eogarcia@shf.gob.mx;

- w) Sujetarse a lo dispuesto en el anexo "B", en cuestiones de facturación, devolución, rechazo y/o condiciones específicas de "LOS SERVICIOS";
- x) Se obliga a respetar los derechos humanos en todas las actividades derivadas del presente contrato, que tengan un impacto en el entorno físico y social, así como evitar todo tipo de prácticas discriminatorias y de trabajo de menores, procurando realizar acciones en materia de igualdad de género y en materia de protección al ambiente durante toda la vigencia del presente contrato. Asimismo, coadyuvará con las investigaciones derivadas de violación a los derechos humanos, entre ellas, la que está a cargo de las instituciones de derechos humanos, lo que implicará atender en sus términos y sin argucias, todos los requerimientos de información de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y, que de no hacerlo, se podrán generar responsabilidades para "LA EMPRESA", sus representantes legales, los administradores y, en su caso, para los socios controladores de "LA EMPRESA". De igual forma se obliga a conducirse con apego a la legislación aplicable para combatir la extorsión, corrupción y/o soborno, y se compromete a actuar conforme a esta durante toda la vigencia del contrato, hacia sus contrapartes y terceros;
- y) En su caso, brindar la información y documentación relacionada con el presente contrato que le sea requerida por las autoridades fiscalizadoras, en términos de lo señalado por el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 107 de su Reglamento, y demás normatividad relativa y aplicable;
- z) 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 aa) Las demás que, en su caso, se contemplen en los anexos de este contrato.

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

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

sobre los empleados, trabajadores o personal que "LA EMPRESA" destine para la prestación de "LOS SERVICIOS".

TERCERA.- 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 \$153,912.28 M.N. (CIENTO CINCUENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS DOCE PESOS 28/100 MONEDA NACIONAL), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, en los términos pactados en este contrato y sus anexos.

Dicha cantidad se pagará en 2 (dos) mensualidades vencidas de \$76,956.14 M.N. (SETENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS 14/100 MONEDA NACIONAL), cada una, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, a más tardar dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la prestación de "LOS SERVICIOS", de acuerdo a lo que se describe en el anexo "A" de este contrato, y previa presentación de las facturas correspondientes que reúnan los requisitos fiscales aplicables, y comprendan en forma desglosada el Impuesto al Valor Agregado, debidamente requisitada y suscrita por "LA EMPRESA" en la que aparezca el visto bueno de la "SHF" y siempre que "LA EMPRESA" hubiere cumplido con sus obligaciones contractuales, en los términos de los anexos de este contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 93 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público,

En este sentido, la "SHF" realizará a través de la unidad de administrativa solicitante, dentro de los 3 (tres) días hábiles bancarios siguientes a la prestación de "LOS SERVICIOS", determinará si "LA EMPRESA" cumplió con todos los requerimientos establecidos en este contrato 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 (diez) días naturales osteriores a la fecha de firma de este contrato, una póliza de fianza expedida por Institución legalmente autorizada para operar en el ramo a favor y a entera satisfacción de la "SHF", por el equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del Importe total del contrato, que garantice a ésta el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que "LA EMPRESA" asume con motivo de este contrato, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de "LOS SERVICIOS"; la correcta y puntual prestación de éstos; el reembolso por parte de "LA EMPRESA" a la "SHF" de los gastos en que incurra esta en caso de que se rechace parte o ia totalidad de *'LOS SERVICIOS"; la devolución de las cantidades que la "SHF" hayan cubierto a "LA EMPRESA", en caso de que la primera rechace parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS"; el pago de las cantidades que resulten conforme con lo pactado en las cláusulas del contrato, en especial, las que establecen en sus cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Quinta, Sexta y Séptima; o de cualquier otra responsabilidad en que "LA EMPRESA" hubiere incurrido; así como el exacto cumplimiento de las demás obligaciones consecuentes a lo convenido, a la buena fe, al uso o a la ley. Esta póliza estará en vigor hasta 30 (treinta) 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".

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

En ese orden de ideas, las partes convienen en que para el caso de que "LA EMPRESA" cumpla con las obligaciones contractuales estipuladas en el presente contrato y sus Anexos, el servidor público encargado de vigilar la administración y cumplimiento del contrato, extenderá

una constancia de cumplimiento de las obligaciones, conforme los procedimientos internos de la "SHF", y a través de las unidades administrativas que correspondan a efecto de que esta última inicie a los trámites de cancelación de la póliza de fianza de cumplimiento señalada en el párrafo que antecede.

Las partes convienen en que dentro del importe total por la prestación de "LOS SERVICIOS" materia de contratación, en los términos de esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que "LA EMPRESA" tuviere que efectuar para la debida realización de la materia de este contrato y sus anexos, por lo que no tendrá derecho a recibir ninguna otra cantidad por concepto de viáticos, gastos o expensas; acordándose que el monto de contratación será fijo durante toda la vigencia del contrato, por lo que no podrá sufrir ajuste alguno.

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

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

CUARTA.- La "SHF" 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 hiciera 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 en definitiva.



'-Sta resuelva

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

QUINTA.- "LA EMPRESA" se obliga a defender a la "SHF", sin cargo alguno para ésta, de las reclamaciones de terceros basadas en que "LOS SERVICIOS", o el resultado de estos, constituyen trasgresión a algún derecho de autor, o bien, invasión o trasgresión a alguna patente, marca, licencia, o que viola registro de derechos, o cualquiera otro relativo a la propiedad intelectual o industrial, siempre y cuando [a "SHF" le dé aviso por escrito de tales reclamaciones en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles bancarios contados a partir del día siguiente en que se hubiere practicado el emplazamiento o notificación. Asimismo, en ese plazo la "SHF" 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 ta "SHF", o las cantidades que se deriven del arreglo que se tuviere con el tercero, pero no será responsable por ninguna cantidad derivada de compromisos contraídos por el citado arreglo si ésta no cuenta con el previo consentimiento de "LA EMPRESA" dado por escrito, el cual deberá otorgarse invariablemente dentro de los 5 (cinco) días posteriores a aquel en que tenga conocimiento del pretendido arreglo.

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

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

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 contrato, sin perjuicio de hacer efectiva la garantía otorgada, de conformidad con lo dispuesto por la cláusula Tercera de este contrato.

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 de este contrato.

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 contrato en la forma convenida en el mismo,

SÉPTIMA.- "LA EMPRESA" se constituye, por su carácter de patrón, en responsable único de las relaciones entre él y las personas que destine en la prestación de "LOS SERVICIOS", así como de las personas que le coadyuven, además de las dificultades o conflictos que pudieran surgir ent e él y dichas personas o de estas últimas entre Sí. También será responsable de los accidentes e se originen con motivo de la prestación de dichos servicios y responderá, asimismo, de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a la "SHF" o a terceros, con motivo o como consecuencia de la prestación u omisión en la prestación de los referidos servicios, si el accidente es imputable a la persona que destine "LA EMPRESA" para la prestación de "LOS SERVICIOS".

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

concepto, "LA EMPRESA" le reembolsará a la "SHF" cualquier gasto en que, por tal motivo, incurriere ésta.

OCTAVA.- La vigencia de este contrato es a partir de 1 de febrero del 2021; y hasta el 31 de marzo del 2021; conforme con los términos, condiciones, especificaciones y características establecidos 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 de los resultados en -la prestación de "LOS SERVICIOS". En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio relativo y no procederá la aplicación de las penas convencionales respectivas.

Durante la vigencia pactada y, en su caso, durante la ampliación o prórroga que al efecto convengan, la "SHF" podrá dar por terminado anticipadamente este contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo, entre otras causas, cuando no cuente con la autorización de la partida presupuestal correspondiente en términos de las disposiciones legales aplicables, . mediante simple aviso escrito que dé a "LA EMPRESA" por lo menos con 5 (cinco) días naturales de anticipación a la fecha respectiva.

NOVENA.- Cuando en la prestación de "LOS SERVICIOS" se presente caso fortuito o fuerza mayor, la "SHF" 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 (veinte) días naturales siguientes a la presentación de la documentación respectiva por parte de "LA EMPRESA".

DÉCIMA.- Los anexos que se mencionan en este contrato, debidamente identificados con la firma de las partes se agregan a este contrato como parte integrante del mismo. Asimismo, las partes se obligan a firmar todas y cada una de las páginas de este contrato y sus anexos.

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

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

DÉCIMA PRIMERA.- Las partes convienen en que las comunicaciones que se envíen relativas a este contrato, deberán dirigirse a las personas y domicilios señalados en esta cláusula, en el entendido de que dichas comunicaciones deberán ser suscritas por personal

con facultades suficientes para tratar la materia a que se refieran. A efecto, las partes acuerdan:

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

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

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

Por parte de la "SHF" a "LA EMPRESA", en Niños Héroes número 2823, Colonia Jardines del Bosque, Código Postal 44520, Guadalajara, Jalisco, México.

A la atención del señor Jaime Torres Montes, Apoderado Legal.

Cualquier cambio de domicilio, denominación social o datos de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes que efectúe "LA EMPRESA" o "SHF" para efectos de facturación y demás aspectos legales deberá ser notificado a la otra parte dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en que se efectuó.

DÉCIMA SEGUNDA.- "LA EMPRESA" no podrá traspasar o ceder total o parcialmente la materia de éste contrato, Se exceptúan de lo anterior, los derechos de cobro derivados de este contrato, 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 y/o reservados y propiedad de la "SHF"; por tal razón, "LA EMPRESA" se obliga a guardar y mantener en absoluta confidencialidad y/o reserva toda la información, tangible e intangible, que llegara a obtener referente a la "SHF" y cualquier otro tercero, para la realización y prestación de "LOS SERVICIOS", así como los resultados y/o productos derivados de su ejecución. Por lo que deberá mantener el secreto profesional a que está obligada "LA EMPRESA" por el desarrollo de "LOS SERVICIOS",

"LA EMPRESA" se obliga a utilizar la información confidencial y/o reserva únicamente para la realización y cumplimiento de este contrato, quedándole estrictamente prohibido, divulgarla por cualquier medio a terceros o darle un uso diverso al establecido en este contrato, ni aún a nivel curricular, salvo autorización previa y por escrito de la "SHF", y en términos de la legislación aplicable.

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

A la terminación o rescisión de este contrato, "LA EMPRESA" se obliga a devolver a la "SHF", toda la información obtenida y/o generada para la realización de "LOS SERVICIOS", así como a entregar los productos derivados de su ejecución, en los términos y condiciones que se describen en el anexo "A" del presente contrato.


La obligación de confidencialidad a cargo de "LA EMPRESA" a que se refiere esta cláusula, permanecerá vigente con toda su fuerza y vigor aún después de terminada la vigencia de este contrato, en términos de las disposiciones legales aplicables.

"LA EMPRESA" y su personal no podrán reproducir, alterar, transmitir o comercializar la información o los códigos que la "SHF" le proporcione, a efecto de llevar a cabo cualquier actividad que no se comprenda en la prestación de "LOS SERVICIOS". En caso de incumplimiento de esta obligación, "LA EMPRESA" atenderá a la responsabilidad civil, penal, administrativa y demás que resulten en su contra en términos de la normatividad aplicable.

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

Al efecto, las partes señalan como sus domicilios los siguientes: la "SHF", la Avenida

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



MTRO. JUAN JAIMÉ MOLINA VÉLEZ.
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES.
Y APODERADO LEGAL



ING. GREGORIO LINARES URENDA.
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y ÁREA REQUIRENTE.

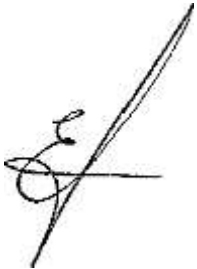
"LA EMPRESA"
Ejército Nacional número 180, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México, y "LA EMPRESA" en Niños Héroes número 2823, Colonia Jardines del Bosque, Código Postal 44520, Guadalajara, Jalisco, México.

Este contrato se suscribe en dos ejemplares, en la Ciudad de México, México, el día 1 de mes de febrero del 2021 y queda uno en poder de cada una de las partes.

DIR -OÍ GEN L ADJUNTO DE
A? INISTRACIÓN VIÓPERACIONES.



SR. At. METORRES MONTES.
APODERADO LEGAL.



dl

ANEXO A

CONTRATACIÓN PARA LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO PARA EL MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA TELEFÓNICA.

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 Sociedad Hipotecaria Federal

SHF es una Institución Financiera perteneciente a la Administración Pública Federal, como entidad paraestatal en su carácter de Banca de Desarrollo.

Su objetivo es impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario de crédito a la vivienda, mediante el otorgamiento de garantías desinadas a la construcción, adquisición y mejora de vivienda, preferentemente de interés social; al incremento de la capacidad productiva y del desarrollo tecnológico relacionados con la vivienda, así como a los financiamientos relacionados con el equipamiento de conjuntos habitacionales.

1.2 Antecedente

La Sociedad Hipotecaria Federal cuenta actualmente con un conmutador de voz marca Alcatel modelo Omipcx 4400 con aparatos telefónicos de la misma marca, digitales e ip.

Por lo expresado en el párrafo anterior, Sociedad Hipotecaria Federal, requiere dar continuidad a su infraestructura telefónica contratando una póliza de mantenimiento a la infraestructura telefónica.

1.4 Objetivo.

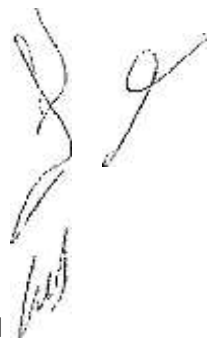
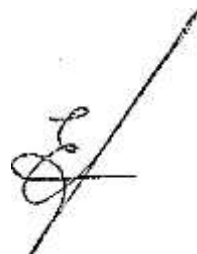
La presente contratación tiene como objeto mantener la continuidad de sus servicios de infraestructura para el PBX de SHF y todos sus aparatos telefónicos digitales, ip y DECT,

manteniendo actualizado el conmutador con el hasta el último reléase, que este tenga 1 meses en operación y que no contenga inconsistencias que afecten la operación, así como mantenimiento a la solución de centro de llamadas CCSupervision para eficientar los servicios del área de mesa de ayuda.

1.5 Localidades.

Los servicios objeto de la presente contratación, serán proporcionados ubicado en Ejercito Nacional #180, Colonia Anzures, Ciudad de México, Miguel Hidalgo.

el fin de



asegurar el

2. ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.

El periodo de contratación será de 2 meses

Deberá contar con los recursos tecnológicos y humanos, con cumplimiento a la disponibilidad de [os servicios solicitados. inmueble de SHF, C.P. 1 1590, Delegación

- La solución ofrecida deberá cumplir con todos los requerimientos que contiene este Anexo. _ SHF o quien SHF designe, podrá administrar y monitorear la infraestructura proporcionada por el proveedor, teniendo total acceso a los componentes.
- Deberá proporcionar cualquier tipo de soporte técnico que requiera SHF, así como realizar los mantenimientos correctivos que sean necesarios. _ Deberá incluir configuración e instalación de la misma.
- Atención de incidentes, soporte vía telefónica o si se requiere soporte en sitio, incluyendo diagnóstico de fallas durante la vida del contrato.
- Administración y ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo, así como administración y aplicación de garantías. _ Sustitución de equipos telefónicos dañados.
- Solución de manejo, administración y distribución de llamadas para Mesa de Ayuda, con capacidad para elaborar reportes estadísticos.
 - Deberá mantener la plataforma de comunicaciones existente de la SHF, la funcionalidad de cifrado DTLS 12 con AES 256, esta funcionalidad la tendrá que llevar a cabo de manera nativa y sin hardware adicional.



2.1 Atención e Incidentes y Soporte Técnico.

Se requiere que proporcione los medios de comunicación necesarios (teléfono local, celular, correo electrónico, mensajería instantánea), para establecer canales confiables de soporte técnico e interacción con el personal de SHF asignado para ello, para la resolución de incidencias de los servicios solicitados.

El Licitante deberá proporcionar el servicio de Mesa de Ayuda, el cual deberá tener un esquema 7*24*365. El servicio podrá ser prestado vía telefónica o en sitio, de acuerdo a la magnitud del evento.

- El servicio de soporte técnico incluye el apoyo a los ingenieros de SHF para:
 -
 -
 - - Aclaración de dudas técnicas
 - Atención de incidentes suscitados en la operación (mantenimiento correctivo)
 - Configuración de los equipos o apoyo en la habilitación de nuevas funcionalidades
 -
- El proveedor deberá proporcionar un número telefónico y dirección de correo electrónico de la mesa de ayuda, con el objeto de brindar tanto soporte técnico como levantamiento de los reportes de servicio.

Por cada servicio efectuado, la empresa entregará a SHF un reporte en donde se anotará el número de control asignado y la información necesaria para llevar un adecuado manejo histórico de los servicios atendidos durante la vigencia del contrato; éste reporte será firmado de conformidad por el personal que SHF designe, una vez que el servicio sea completado. El reporte de servicio deberá ser completado de la siguiente manera:

- Número e reporte
- Nombre de la Persona responsable por parte de SHF
- Teléfono

Marca del equipo atendido

- Número de serie del equipo atendido
- Clasificación del reporte: servicio, incidente
- Descripción de la falla reportada por SHF o del servicio requerido por SHF
- Nombre de la persona que levanta el reporte por parte de la empresa
- Diagnóstico de incidente (si aplica)
- Descripción y documentación de la solución
- Nombre de la Persona que atiende el reporte por parte de la empresa
- Fecha y hora de levantamiento del reporte
- Fecha y hora de cierre del reporte

2.2 Póliza de mantenimiento

Se requiere dar la continuidad a la póliza de servicio para dar mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos telefónicos y al conmutador con los que actualmente cuenta SHF, toda la solución es de Alcatel-Lucent, durante la vigencia del contrato.

2.3 Mantenimiento Preventivo.

Para el Equipo Telefónico.

- o En el caso de los equipos telefónicos, se deberá realizar limpieza de cada uno de ellos incluyendo equipos móviles, al segundo mes de haber iniciado el contrato.
- o Después de realizado el mantenimiento preventivo, se deberá revisar el correcto funcionamiento de cada una de las teclas y que el display muestre correctamente los caracteres.

Para el Conmutador.

- o Realizar un mantenimiento preventivo al 6to mes del contrato, el cual contemple las siguientes características mínimas:
- o Revisión de cables de energía y voltajes presentes en el equipo _
Revisión del estado físico general del equipo y sus condiciones operativas
- o Rutinas de diagnóstico del equipo
- o Revisión de la configuración general
 - _ El Sistema Operativo del Conmutador y del software para administrar las extensiones, deberá estar actualizado con la última versión libre de fallas.
- o Limpieza interior y exterior de los gabinetes, fuentes de alimentación y tarjetas

Para centro de llamadas.

Se mantenga la solución para centro de llamadas de SHF con las siguientes características:

- o La solución es compatible con Windows 10.
- o Enrutamiento de llamadas al agente más apropiado, basado en reglas de enrutamiento y perfiles de llamadas.
- o Desborde de llamadas a un buzón de voz en caso de que todos los agentes estén ocupados, ese buzón de voz, deberá soportar la configuración de un menú de opciones.
- o Supervisión en tiempo real de las llamadas.
- o Compilación de estadísticas y generación de informes detallados en PDF y Excel
- o Los informes deben incluir el número de llamadas recibidas por agente, número de abandonos, número de desbordes y tiempo de ejecución de cada llamada.
- o Gestión del supervisor a través de interfaz gráfica.
- o Acceso Web.
- o Integración de telefonía y ordenador (CTI) con el sistema de información empresarial.
- o Uno o más puestos de supervisión y administración para gestionar el tráfico y la configuración del sistema.
- o Informes históricos y monitorización en tiempo real multimedia integrada sobre componentes individuales o combinados del centro de contacto.
- o Topologías IP centralizadas, distribuidas o de sedes centrales/sucursales.
 - o Soporte de las licencias para 10 agentes y 3 supervisores.

3. EQUIPOS TELEFÓNICOS A LOS QUE SE LE DEBE DAR CONTINUIDAD DE SERVICIO.

MODELO	CANTIDAD
IP Alcatel-Lucent, I Touch 4018	186
IP Alcatel-Lucent, I Touch 8028	94

IP Alcatel-Lucent, I Touch 8068	12
Teléfono inalámbrico, DECT 8032	25
IP basado en Software soft hone)	50 licencias

4. FASES DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

4.1 No se contará con una fase de planeación ya que el proveedor debe dar la continuidad del servicio de mantenimiento a la infraestructura telefónica de forma ininterrumpida.

El contrato arrancará el 1^o de febrero de 2021. Una vez asignado el contrato, será responsabilidad del proveedor mantener la continuidad del servicio que se requieren en esta solicitud técnica.

4.2 Operación.

Esta fase tendrá una duración de 2 meses, en la cual el proveedor deberá proporcionar los servicios de soporte, garantías y mantenimiento para, la infraestructura entregada a SHF cumpliendo con la disponibilidad de los servicios establecidos en el presente anexo. La desviación o incumplimiento d; los de estos servicios por parte del proveedor, lo hará acreedor a la pena o sanción establecida en el punto 13. PENAS CONVENCIONALES.



5.3. Cierre.

A la finalización de la etapa de Operación, iniciará un proceso de migración para transferir los servicios objeto de esta contratación, a un nuevo Licitante ganador que SHF designe o una nueva infraestructura con el Proveedor Saliente. La fase de cierre tendrá una duración de 15 días naturales y se ejecutará de acuerdo al plan de trabajo que elabore SHF. El Proveedor Saliente y SHF o un nuevo Proveedor que SHF designe.



En caso de que el Proveedor Saliente resulte seleccionado nuevamente para la continuidad de los servicios, para el caso en que SHF licitara nuevamente los servicios bajo condiciones y alcances similares, el plan de trabajo de la etapa de cierre, deberá ajustarse al plan de transición del siguiente contrato.

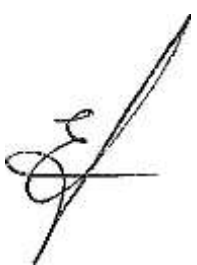
Durante esta fase no se realizará pago alguno por las actividades realizadas.

5. LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS

- Las actividades de continuidad podrán realizarse de forma inmediata, una vez realizado la firma del contrato.

La dirección donde se llevara la continuidad de los servicios será la siguiente:

--	--	--	--	--	--	--



Edificio Principal de SHF	Ejército Nacional 180, Piso 7 Colonia Anzures Alcaldía. Miguel Hidalgo C.P. 11590 Ciudad de México.
---------------------------	---

6. ROLES DEFINIDOS

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

6.1. El Titular de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica de SHF, como responsable de:

Generar un canal de comunicación eficiente con el Proveedor.

Participar en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios contratados.

Aprobar o en su caso rechazar los entregables y documentación generados, producto de los servicios proporcionados por el Proveedor.

Revisar y solicitar los ajustes necesarios de los entregables y documentación generados por el Proveedor, hasta lograr la entera satisfacción de SHF.

En su caso, rechazar la solicitud de pago presentada, señalando las causas de esto último. En caso de aprobar los entregables, firmar conjuntamente con el Proveedor la carta de Aceptación Técnica, de manera previa a la presentación de factura por parte del Proveedor, en los casos donde se requiera su firma.

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

6.2. El Titular de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF como Enlace Administrativo de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago, incluyendo la evidencia de los servicios y/o entregables que resulten aprobados por la Subdirección de Infraestructura Tecnológica.
- Solicitar la autorización de pago a la Dirección General Adjunta de Administración, Operaciones 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.

6.3. Líder del Proyecto del Proveedor:

- Coordinar la realización de los servicios contratados, cumpliendo con los niveles de servicio especificados.
- Generar un canal de comunicación eficiente entre SHF y el Proveedor.
- Proporcionar a solicitud de SHF en todo momento, cualquier estatus referente a la realización de los servicios contratados.

- Apoyar a 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 comprometidos con SHF.
- Cumplir con los entregables en tiempo, contenido y estándares de calidad establecidos por SHF para los servicios proporcionados por el Proveedor.
- En su caso, efectuar los ajustes solicitados por SHF, en relación a los entregables y documentación generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor. • Una vez aceptados los entregables y documentos referidos, firmar conjuntamente con el Subdirector de Infraestructura Tecnológica, la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de la factura 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.
- Coordinar la correcta gestión de los recursos operativos del Proveedor para la atención de los requerimientos de SHF.

7. SOPORTE TÉCNICO Y MESA DE AYUDA.

El PROVEEDOR deberá dar continuidad de los servicio de mesa de ayuda, el cual deberá tener un esquema de 7*24*365. El servicio podrá ser prestado vía telefónica o en sitio, de acuerdo a la magnitud del evento y/o consideración de Sociedad Hipotecaria Federal.

El servicio de soporte técnico incluye el apoyo a los ingenieros de Sociedad Hipotecaria Federal para:

- Aclaración de dudas técnicas
 - Atención de incidentes suscitados en la operación (mantenimiento correctivo)
 - Configuración de los equipos o apoyo en la habilitación de nuevas funcionalidades
- El Proveedor deberá proporcionar un número telefónico y dirección de correo electrónico de la mesa de ayuda, con el objeto de brindar tanto soporte técnico como levantamiento de los reportes de servicio.

Por cada servicio efectuado, la empresa entregará a SHF un reporte en donde se anotará el número de control asignado y la información necesaria para llevar un adecuado manejo histórico de los servicios atendidos durante la vigencia del contrato; éste reporte será firmado de conformidad por el usuario, una vez que el servicio sea completado.

El reporte de servicio deberá ser completado de la siguiente manera:

- Número de reporte
- Nombre de la Persona responsable por parte de SHF
- Teléfono
- Marca del equipo atendido.
- Modelo del equipo atendido.
- Número de serie del equipo atendido.
- Clasificación del reporte: servicio, incidente
- Descripción de la falla reportada por SHF o del servicio requerido por SHF
- Nombre de la Persona que levanta el reporte por parte de la empresa. @
- Diagnóstico de incidente (si aplica)
- Descripción y documentación de la solución

- Nombre de la Persona que atiende el reporte por parte de la empresa.
- Fecha y hora de levantamiento del reporte
- Fecha y hora de cierre del reporte

Con el fin de cumplir con los niveles de servicios descritos en el punto 14, se requiere que el licitante cuente con al menos 2 ingenieros certificados en ITIL V3, para lo cual, deberá presentar los certificados vigentes.

8. DOCUMENTOS QUE DEBERÁ ENTREGAR EL PROVEEDOR.

Carta emitida por el fabricante en la que se haga constar que es un distribuidor autorizado y especializado en la marca Alcatel-Lucent, la cual se acompañará del certificado oficial del año en curso en el que se muestre que es un distribuidor autorizado.

- Carta emitida por el fabricante en la que se mencione que el proveedor cuenta con la capacidad entrega de la oferta objeto de la presente licitación.
- Carta emitida por el Representante Legal del proveedor en la que declare bajo protesta de decir verdad, que se compromete a mantener en inventario las refacciones que requieran los bienes para su funcionamiento debido y continuo durante el periodo contratado, a partir de que dichos bienes se hayan recibido a plena satisfacción de la SHF.
- Carta emitida por el Representante Legal del proveedor en la que se compromete a mantener actualizada en la última versión de software liberada por el fabricante, los bienes ofertados durante el periodo contratado.
- Carta emitida por el Representante Legal del proveedor en la que declare bajo protesta de decir verdad, que acredita fehacientemente que su representada cuenta con la capacidad de respuesta de los niveles de servicio establecidos en la presente licitación.
- Certificado vigente en tecnología de comunicaciones de al menos 3 ingenieros con el máximo nivel otorgado por el fabricante, los cuales se deberán acompañar de las cuotas patronales del IMSS de los tres meses anteriores a la fecha de la presente licitación.

9. ENTREGABLES.

- El proyecto tendrá los siguientes entregables:
 - El Proveedor deberá entregar reportes mensuales a mes vencido, los primeros 5 días de cada mes de los mantenimientos preventivos, incidentes y solicitudes de soporte técnico, los cuales deben de incluir al menos la siguiente información: No. de folio o ticket, fecha inicial de la solicitud o incidente, descripción, solución y fecha de cierre.

En caso de no existir solicitudes de soporte técnico, incidentes o mantenimientos preventivos durante el período, deberá entregar el reporte declarando que no existieron.

El reporte de llamadas deberá contener lo siguiente:

- 1 . El Reporte mensual debe enviarse vía correo electrónico al responsable designado por SHF para este efecto, un archivo en formato de Hoja de Cálculo de Excel con lo siguiente:
 - a) Por cada tipo de llamada saliente (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, celular local, celular nacional, celular internacional):
 - Detalle de la llamada:

- Identificación del número
 - Fecha
 - Hora de inicio
 - Hora de término
 - Duración
 - Importe de la llamada, en moneda nacional
 - Número total de llamadas por tipo de llamada
 - Importe total de las llamadas por tipo de llamada
2. Reporte mensual de incidentes. Informe de todos los incidentes en el mes, con el detalle de cada uno:
- a) Descripción del incidente.
 - b) Fecha y hora de inicio del incidente.
 - c) Fecha y hora de resolución del incidente.
 - d) Servicio Telefónico afectado.
 - e) Tiempo de afectación a cada Servicio Telefónico

10. GARANTÍAS.

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

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

Para la realización de los servicios descritos en el presente documento en tiempo y forma, el Proveedor deberá contar soporte necesario para dar continuidad a los elementos presentados en este anexo técnico.

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

Los servicios contratados, serán pagados contra entrega y aprobación de los servicios y documentación solicitada para cada entregable, y una vez que éstos estén a entera satisfacción de SHF, observando lo que a continuación se indica.

El pago se realizará en moneda nacional, a mes vencido, en un plazo no mayor de 20 días naturales contados a partir de la fecha en que se haya recibido la factura correspondiente, debidamente requisitada, como resultado de la aceptación a entera satisfacción de SHF, de los entregables previamente definidos para estos efectos.

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

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.

1. El Proveedor hará entrega de la CARTA DE ACEPTACIÓN TÉCNICA de los entregables debidamente firmada por él y por los participantes establecidos por SHF.

2. Aceptados los servicios y/o entregables y formalizada la CARTA DE ACEPTACIÓN TÉCNICA, el proveedor estará en condiciones de presentar su factura a revisión para pago.

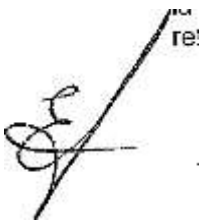
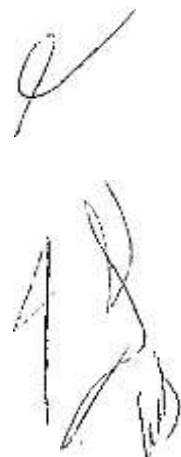
- El proveedor hará entrega de la factura correspondiente a la Subdirección de Recursos Materiales, quién a su vez solicitará la autorización de pago por los canales definidos. Ambos procesos de acuerdo a las políticas, procedimientos y tiempos establecidos para tales efectos en SHF y en el clausulado del contrato.

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. PENAS CONVENCIONALES.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley, la convocante aplicará penas convencionales al licitante ganador por el atraso en la ejecución del servicio objeto de la licitación, las cuales no excederán del 10% del monto total del contrato que le sea adjudicado, y serán determinadas en función de los servicios no prestados oportunamente.

En caso de que el licitante adjudicado incumpla en la prestación de los servicios en los plazos previstos en el Anexo "A" de esta Convocatoria, cubrirá a la "SHF", por cada hora de retraso, una pena convencional de uno al millar, sobre el monto total de los servicios no prestados oportunamente, durante las primeras cinco horas de retraso; de 1.5 al millar, sobre el monto total de los servicios no prestados oportunamente, por las cinco horas siguientes y de 2 al millar, sobre el monto total de los servicios no prestados oportunamente, por las horas subsecuentes; así como por la inadecuada ejecución de los servicios que dé lugar a reclamaciones o rechazo de éstos en términos del anexo "A" de esta Convocatoria; 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 (veinte) días naturales, siendo éste el límite a que hace referencia el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a la "SHF", o a su personal.

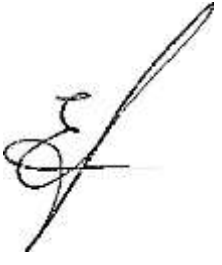


14. PROPOSICIÓN ECONÓMICA

CANTIDAD	TIPO DE ELEMENTO	NÚMERO DE MESES	IMPORTE UNITARIO (MONEDAS)	IMPORTE TOTAL (MONEDAS)
1	Póliza para 186 equipos modelo Touch 4018 186	2		
1	Póliza para 94 l equipos modelo Touch 8028	2		
	Póliza para 12 l equipos modelo Touch 8068	2		
	Póliza para 25 equipos modelo DECT 8032	2		
	Póliza para conmutador Alcatel OmniPCX 4400	2		
50	Licencias IP basada en software Software	2		
1	Solución para centro de llamadas para el soporte de mesa de ayuda de SHF para 10 agentes y 3 supervisores con gestor de estadísticas	2		
			TOTAL	

La descripción de las columnas es:

	Cantidad de elementos requeridos
	Descripción del elemento requerido
	Número de años en que se cubrirá el importe cotizado
	Importe por elemento unidad
	Columna A multiplicada por el número de elementos
	Suma de los importes de la columna E (Importe total), monto que será tomado en consideración para efectos de cotización

A handwritten mark or signature in the top left corner, consisting of a stylized, cursive-like character that resembles a '3' or a similar symbol, followed by a long, sweeping diagonal stroke.

ANEXO

B

Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales

2dNA0628335

AST03D309AAD

ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACION SA DE CV

RZSpuaSia de opintó;

; En atención a su consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones Fiscales. 66 Informa to glqelente:

En los conuioo oiecrónicos Institucionales dB! So.uEclo dB AdmIn'stracón Tribularla, se observa quo en el momehtn que sa roallza esta reuisión, ee encuenfra al ecrrictrón en el cumpt[mianlo de los punloos que reuisa ta opinión del cumplimlenlo de cbligaciones fiscales, contenidog en la Resoluoldn Mkc.R14naa Fiscal vigente.

Por lo que emT19 esfa cpmiññ del eumpEmlento de obligaciones fiscales, cn sentido POSFIVO.

La presenta opiaEón no Ca una constanr,ia dei correc[o entero de 106 Impuestos dnclarados, pa: IO cual el SAT rcsezva eus fecullades de : verificación prav'Rt3B gn el Código Fisco' de la Fadaradón.

Reuisión prcctlcada al dfz 04 dB enero de 2021, a las dl:dO horas

- 1.- la cpmiññ cumplimlanlo sa gonete alendcnlo a la Blluacldn fiscal del con'ibuyenle en los sigulentes sanados: POSITIVA, • Cuando el conribuyente está inscrito y al condena an al cumplimiento do fas obligaciones que ga cnsiderall en los nunterales f a 1 i dc ta regla 2.1.39. dg Resolución MlS,álána Fiscal para 2020: NEGATIVA. Cuando ei con'ribuyenc no ecté al cordantà en Bt cumplimiento de las obligaciones se consideran on numeralR 1 a de fa regla 23.39. do Miscelánea para 2020; INSCRITO SIN OBLIGACIONES.. Cuando eontribuyenle eslu inscrito on el RFC pero no Nene obligaoncs (iscales).
- 2.- Para estfrntllññ o subsidios, la opinión qua genere Indicando que es Inscrb StN OBLIGACIONES fiscales, sa tornera como Positiva • cuando el monto dol euba[dlQ no rebasa de 40 UMAS elevado al aho, an caso contrario se cnsldora como resultada Negatlvio.

Cadena Original IIAST030609A.A9121NA032833510401-

20211Pli0000t0B88888000003tll sello Digital

Pda[na de 2

a.- La presettle opinión ga amne oonsidorando lo establedcb en la 2.1 ,39. de le Resol(tdón MlEscclána Fiscal' para 2020.

4.. Tratándose de estimuoso subslde06, lleno una vigencia da 3 meses cantada a pafllf del.dfa en que se emito según establaddó on la regla- 2.1.30. y 30 días naturales a parar dc su etnigión para frám]les diferenisB al señalado, da acuerdo a ia regla 2.1.89. da la Resofudón M19eeténeB ! Fiscal para 2020.

E.- Le opnlññ que se genero indicando que BS Insulta SIN OBLIGACIONES iscales, se conatderu Opinión Naaallva para efectos de confrat2rj5n dg adquisiclcnea, egrendamien10R, ser-v10106 u cbE8 pública.

6.- La presente opinión se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 32-0 del Código Fiscal de Federación, regla 2.1.39, de Resolución Miscelánea Fiscal para 2020 y no constituye un precepto favorable respecto a contribuyentes que se ubican en 109 supuestos del artículo 69 del Código Fiscal de la Federación.

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

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 legales y reglamentarias 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

de su

Cadena Original

||AST030609AA8|21NA0628336|04-01-2021|P||00010688890200031||

Sello Digital

SIAJKo1T9OEw43JEIQQERIKGImNHJNRKH3x0cPb8r3yUINEvRt6GOyuPuLx5GcmJUnX6oxdLX9v6+pQmIvcHjp
OWUlo+PUQPIK3698eufU07VVNRleLmWay+ApIWHdKaKUVWVWPS3mgaoIn9nzB8malOCQMkz9uZc*



Zaina 2 do 2

C

IMSS

FECHA: 04 de enero de 2021

Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social

1609780841345514062705

Clave de R.F.C.; AST030609AAg

Nombre, Denominación o Razón Social: ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACION

Estimado Patrón:

ANEXO

Re. qpllõsta de opini3n:

En Blend3n a su consuna sobre el Cumpl(nienlo de Obligar. Tcness sg informa lo

En los controles electr3nEcos del Instltuio del Scguero Social, 30 obsQ1va quo en o! monionlo cn quo so roaEza osta rovisi3n, so unouanlra ai corriente mn fas ob3gaciones de pago de epodacEones Seguridad Social, toda vez que no registran cr3ditos {Bcaleg firmes 8 8u cargo, por lo antedcr ee emi(e opini3n Positiva.

La presente opini3n ge reaEFze 3nicamenlo verificando que no extstan cr3ditos Escales firmes a su cargo. que sea una constancia del correcto entero de las aportaciones de Seguridad Social, para to cual el IMSS sc resorte sus facultades de verificaci3n provias on la Ley del Seguro Sacial y el C3digo

Revisi3n el 04 do anoro do 2021, a las 11:20 ho:zs.

ERta calta opli3n3n de comNmianto de trene una vlgcnla has(a el 03 de febreto. de 2024,

UBtad raglBCrado(s) 25 trabalador(os) acNvo{8) anta el [MSS.

NOrao;

E di pu. Wat

El

ANEXO

D

ANEXO

Coordinación General de Recaudación Fiscal
Gerencia Senior de Recaudación y Cobranza Fiscal
Gerencia de Cobro
persuasivo,

Oficio: CGRF/GSRyCFTGCPyGtooà001669112021

Asunto: Constancia de Situación Fiscal.

Ciudad de México, a 06
de Enero de

RAZON SOCIAL: ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACIONSA DE
CV NRP: Rt266307106 Pre B en te.

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en su carácter de organismo fiscal autónomo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30. segundo párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, a través de la Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías Senior de Recaudación y Cobranza Fiscal, y de conformidad con lo establecido en los artículos 4 fracción Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en como Organismo Fiscal Autónomo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de junio de 2008, mediante Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de dicho Ordenamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 31 de julio de 2017, emite la presente constancia de situación fiscal en materia de aportaciones y amortizaciones patronales dentro del Infonavit, de conformidad con lo estipulado en el artículo 3 fracción IV, del referido Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores como Organismo Fiscal Autónomo, conforme a lo siguiente:

Del análisis practicado en los sistemas de este Instituto se advierte que ADVANCED SOLUCIONES TELECOMUNICACIONSA DE CV. con Número de Patronal R1256307106, NO se identificaron ante el Infonavit, mismo que se encuentra al corriente en sus obligaciones que señala el artículo 29 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de aporiar el cincuenta por ciento de los salarios cubiertos a sus trabajadores y de retener y descontar los descuentos para amortizaciones de crédito, hasta el 05 bimestre 2020.

Lo anterior, sin perjuicio de que el Instituto como Organismo Fiscal Autónomo, se reserva el ejercicio de sus facultades en su carácter de Autoridad Fiscal, previstas en el Código Fiscal de la Federación y la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en caso de que surgiera información complementaria y/o que modificaran la cuenta de los periodos revisados, al emitir presente constancia.

Cabe mencionar, que el presente documento de carácter meramente informativo, por lo que no constituye acto o resolución de carácter fiscal, no determina cantidad alguna a pagar, ni genera derechos.

Abrimiento

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

01-R125630.7106202100C0 (16691

E

En términos de los Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de



Recaudación Fiscal
Cobranza Fiscal
Coactivo y Garantías

0016691/2021

2021.

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, perteneciente a la Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías Senior de Recaudación y Cobranza Fiscal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30. segundo párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, a través de la Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías Senior de Recaudación y Cobranza Fiscal, y de conformidad con lo establecido en los artículos 4 fracción Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en como Organismo Fiscal Autónomo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de junio de 2008, mediante Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de dicho Ordenamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 31 de julio de 2017, emite la presente constancia de situación fiscal en materia de aportaciones y amortizaciones patronales dentro del Infonavit, de conformidad con lo estipulado en el artículo 3 fracción IV, del referido Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores como Organismo Fiscal Autónomo, conforme a lo siguiente:

SOLUCIONES DE modificación adeudos artículo 29 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores hasta el 05 bimestre 2020.

al ejercicio de sus facultades en su carácter de Autoridad Fiscal, previstas en el Código Fiscal de la Federación y la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en caso de que surgiera información complementaria y/o que modificaran la cuenta de los periodos revisados, al emitir presente constancia.

no constituye acto o resolución de carácter fiscal, no determina cantidad alguna a pagar, ni genera derechos.



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 70. Piso, Col. Anzures, C.P. 11590. Ciudad de México. en un horario de 9:00 a 18:00 horas.
- II. Condiciones específicas de entrega del servicio;
Los servicios deberán realizarse conforme a lo establecido en el anexo técnico que se adjunta a la presente y estar concluidos a partir del 31 de marzo del 2021.
- 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 del Servicios, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos;
Lic. Eduardo Morales Barrios, subdirector de Infraestructura Telefónica,
- 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 del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento. Posteriormente al servicio de actualización y mantenimiento de infraestructura telefónica, personal de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica revisará el correcto funcionamiento del servicio, en un periodo que no podrá exceder diez días naturales contados a partir de la prestación del servicio.
- V. El procedimiento para la devolución o rechazo del servicio de actualización y mantenimiento de infraestructura telefónica para determinar los incumplimientos en la prestación del servicio, lo cual solamente procederá por causas previstas en el contrato respectivo. En caso de incumplimiento, el servidor público facultado para recibir el servicio 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 del servicio de actualización y mantenimiento de infraestructura telefónica 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.

Comprobantes Fiscales Digitales por Internet.

- 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, Alcaldía 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:

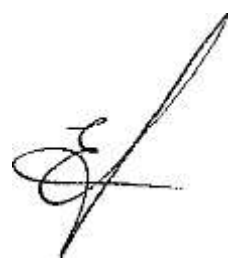
Se deberán emitir los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI o como en el futuro la legislación fiscal de México le designe a los comprobantes fiscales), que de conformidad con las disposiciones fiscales se requieran para comprobar los gastos y pagos realizados, los cuales deberán remitirse en archivos electrónicos XML y PDF (representación impresa) a las siguientes direcciones de correo electrónico: emorales@shf.qob.mx, y eoqarcia@shf.gob.mx;

ANEXO

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 Servicio de Actualización y Mantenimiento de Enfraestructura Telefónica que ampare, 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 hubiera 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.



A handwritten mark or signature in the top left corner, consisting of a stylized, cursive-like symbol that resembles a capital letter 'E' or a similar character, followed by a long, sweeping diagonal stroke.

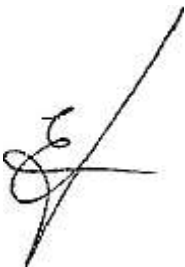
Proyecto de Texto de Póliza de Fianza de CUMPLIMIENTO

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 por propio derecho.

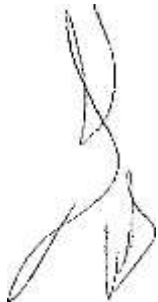
ANTE: Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

Para garantizar por ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACIÓN, S.A. DE C.V., con clave del Registro Federal de Contribuyentes número AST030609AA9, y con domicilio en Niños Héroes número 2823, Colonia Jardines del Bosque, Código Postal 44520, Guadalajara, Jalisco, México, el fiel y exacto cumplimiento de la obligación que ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACIÓN, 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 1 de febrero del 2021, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de los servicios materia de contratación; la correcta y puntual instalación, puesta en marcha y 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, 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 Segunda, Quinta, Sexta y Séptima; el pago de la cantidad derivada de los defectos de los servicios materia de contratación; o de cualquier otra responsabilidad en que ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACIÓN, S.A. DE C.V., hubieren incurrido; así como el exacto cumplimiento de las demás obligaciones consecuentes a lo convenido, a la buena fe, al uso o a la ley. Esta póliza estará en vigor hasta 30 (treinta) días naturales después de la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. acepte la totalidad de los servicios materia de contratación, y una vez que termine el plazo establecido en el inciso e) de la cláusula Segunda del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que 'se dicte resolución definitiva por la autoridad competente y para su cancelación se requerirá la autorización previa y por escrito de la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

Esta institución afianzadora declara que: a) Esta fianza se otorga atendiendo a todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el contrato antes mencionado; b) En el caso de que se prorrogue el plazo o plazos establecidos para la prestación de los servicios a que se refiere esta fianza o exista espera, su vigencia quedará automáticamente prorrogada en concordancia con dicha prórroga o espera, debiendo para tal efecto realizarse [a 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,

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized, somewhat abstract shape.