

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 POR 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 ESTRATEC, S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR JOSÉ CARLOS COUSIÑO SANDOVAL, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS QUE A CONTINUACIÓN SE EXPRESAN:

DECLARACIONES

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

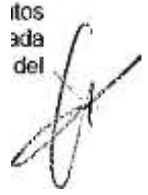
- a) Es una Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo que se rige por su Ley Orgánica publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 11 de octubre de 2001 y sus respectivas reformas, y que tiene su domicilio en la Ciudad de México;
- b) Tiene interés en contratar el "Servicio Administrado de Reproducción Documental", en los términos, plazos, especificaciones, condiciones y características que se señalan en este contrato y sus anexos;
- c) Se encuentra debidamente representado para la celebración de este acto por 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 307-A.-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 2021 ;
- e) Este contrato se adjudicó a ESTRATEC, S.A. DE C.V., debido al procedimiento de Adjudicación Directa. Dicho procedimiento de contratación se fundamenta en los artículos 26 fracción III, 41 fracción III y demás relativos aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y su Reglamento, así como las demás disposiciones jurídicas aplicables;
- f) Este contrato fue dictaminado procedente por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, conforme con el acuerdo número 3, adoptado en la Sesión Extraordinaria número 02/2021, de fecha 19 de febrero de 2021; asegurándose las mejores condiciones disponibles en cuanto al precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes de acuerdo con [a Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y su Reglamento, as' como las disposiciones jurídicas aplicables; y
- g) Se formaliza el presente contrato bajo la modalidad de contrato abierto, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su Reglamento.

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

- a) Es una sociedad debidamente constituida conforme a las leyes vigentes en la República Mexicana, como lo acredita con copia de la escritura 30,621, de fecha 11 de julio de 1985. otorgada ante la fe del licenciado Carlos Cuevas Senties, titular de la Notaría Pública número 8 del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), en el folio mercantil número 82,845;

- b) Después de una serie de cambios corporativos, amplía su objeto social y se reforman sus estatutos sociales, como lo acredita con copia de la escritura 59,452, de fecha 01 de julio de 2010, otorgada ante la fe del licenciado Carlos Flavio Orozco Pérez, titular de la Notaría Pública número 37 del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), en el folio mercantii número 82,845;
- c) 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 número EST-850718-Q51.
- d) Se encuentra debidamente representado para la celebración de este acto por el señor José Carlos Cousiño Sandoval, quien acredita su personalidad a través de la escritura pública número 59,057, de fecha 11 de diciembre de 2009, otorgada ante la fe del licenciado Carlos Flavio Orozco Pérez, titular de la Notaría Pública número 37 del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), y que cuenta con facultades suficientes para obligarla, las cuales no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna;
- e) Ha ofrecido a la "SHF", prestarle 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;
- f) Cuenta con la capacidad jurídica, técnica y económica, así como con la infraestructura, organización, y los elementos técnicos y humanos, especializados y necesarios, para prestar el servicio, por lo que es patrón que reúne los requisitos a que se refiere el artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo;
- g) 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;
- 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 la "SHF" para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y que, de encontrar algún reporte, la "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;
- i) 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 contrato, así como el contenido de sus anexos;
- j) Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y de conformidad con la regla de la Resolución Miscelánea Fiscal que le resulte aplicable para el ejercicio fiscal 2021, o aquella que en el futuro la sustituya, según lo establecido en el documento que se adjunta a este contrato como anexo "B",

itos
ada
del



- k) Se encuentra al corriente de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, de conformidad con el "Acuerdo ACDO.SAI.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"; y
- l) Se encuentra al corriente de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, de conformidad con el "Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos", según lo establecido en el documento que se adjunta a este contrato como anexo

BXO

Expuesto lo anterior, las partes otorgan las siguientes:

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- Bajo los términos y condiciones del presente contrato, sus anexos y dentro de un presupuesto mínimo de \$168,466.30 M.N. (CIENTO SESENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS 301100 MONEDA NACIONAL), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, y un presupuesto máximo de \$421,165.75 M.N. (CUATROCIENTOS VEINTIUN MIL CIENTO SESENTA Y CINCO PESOS 75/100 MONEDA NACIONAL.), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, para el ejercicio fiscal 2021; "LA EMPRESA" se obliga a prestar a la "SHF", el servicio administrado de reproducción documental, en los términos, condiciones, especificaciones, plazos, costos y características que se señalan en los anexos de este contrato, los cuales se denominarán, para fines de brevedad, como "LOS SERVICIOS", incluyéndose en este concepto los servicios relativos al mantenimiento preventivo, correctivo y correctivo de emergencia.

Dicha cantidad se determinará conforme al número de "LOS SERVICIOS", que requiera la "SHF", en el entendido de que el costo unitario de cada uno se determinará en términos del anexo "A" de este contrato.

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

- a) Iniciar la prestación de "LOS SERVICIOS" a partir del 19 de febrero 2021, conforme con los términos, condiciones, especificaciones, plazos y características establecidas en este contrato y sus anexos, así como a terminarlos totalmente el 30 de abril 2021.
- b) Aportar por su cuenta todo el personal, así como todos los recursos, elementos, materiales, partes, accesorios y en especial los equipos que se requieran para la correcta instalación, puesta en marcha y prestación de "LOS SERVICIOS", sin costo adicional para la "SHF".

Por su parte, la "SHF" se obliga a conservar los equipos multifuncionales, en el estado que los recibe y a restituirlos individualmente dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha de terminación de "LOS SERVICIOS" materia de contratación, con sólo el deterioro de su uso normal. La recepción, devolución y documentación de dichos equipos, se documentará en actas suscritas entre las partes, detallando cada equipo, así como su estado de conservación; siendo por cuenta y cargo de "LA EMPRESA" los gastos y trámites que se originen por el transporte, empaque, instalación, así como cualquier otro gasto que se origine por la recepción y devolución de dichos equipos.

A su vez, para la debida prestación de "LOS SERVICIOS", "LA EMPRESA" se obliga a contratar a su cargo un seguro que cubra los riesgos a que estarán expuestos los referidos equipos multifuncionales, durante la vigencia del presente contrato y, en su caso, durante la prórroga o prórrogas que se realicen al mismo; debiendo presentar ante la "SHF" copia fotostática de la póliza de seguro referida, dentro de los 10 (diez) hábiles bancarios siguientes a la suscripción de este contrato.

Asimismo, "LA EMPRESA se obliga a proporcionar a la "SHF", a solicitud por escrito de ésta y sin costo adicional alguno, de acuerdo con las necesidades de ésta última. el uso de equipos seminuevos adicionales o reducir el número de los mismos, o bien sustituirlos por otros, o cambiar su lugar de ubicación, en los términos y condiciones que al efecto le dé a conocer la "SHF".

Sin perjuicio de lo mencionado en esta cláusula, la "SHF" podrá cambiar la ubicación de los equipos señalados, bastando con dar aviso por escrito a "LA EMPRESA" el día hábil bancario siguiente, siempre que el cambio se realice dentro de las oficinas de la "SHF", y en caso de que el cambio sea a un lugar distinto, será necesario el consentimiento previo y por escrito de "LA EMPRESA".

- c) Prestar "LOS SERVICIOS" conforme con los procedimientos más adecuados que la técnica aconseje y los alcances señalados en el anexo "A" de este contrato; sin costo adicional para la "SHF";
- d) Tramitar por su cuenta o contar con las licencias, permisos y/o autorizaciones, así como realizar todas las gestiones que se requieran para la instalación. puesta en marcha y prestación de "LOS SERVICIOS";
- e) Garantizar la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación por un plazo mínimo de 30 (treinta) días naturales, 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 de este contrato;
- f) Instalar, poner en marcha y prestar "LOS SERVICIOS" auxiliándose con del personal que esté debidamente capacitado y autorizado en términos de la legislación aplicable y de los anexos de este contrato. Dicho personal deberá estar acreditado con credencial expedida por "LA EMPRESA", y debidamente uniformado. La "SHF" por su parte se obliga a permitir el acceso al personal debidamente acreditado de "LA EMPRESA", en términos de lo señalado en este contrato y sus anexos, en los inmuebles que la "SHF" designe para la prestación de "LOS SERVICIOS"
- 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 que sean por causas imputables a "LA EMPRESA", 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/o colaboradores, y del personal 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 a su personal que destine para la prestación de "LOS SERVICIOS", los elementos y el equipo necesario para el debido cumplimiento de las obligaciones que para ella derivan de este contrato;
- j) Ajustarse en la prestación de "LOS SERVICIOS", al número de multifuncionales que requiera la "SHF", durante el periodo que dure el contrato, sin que los trámites, recursos, elementos, partes, accesorios o equipos que sean requeridos generen costos adicionales para la última;
- k) Atender puntualmente a las indicaciones que para el eficaz desempeño de "LOS SERVICIOS" que 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 guarda "LOS SERVICIOS" de que se trata, así como sus comentarios respecto a éstos;
- l) Verificar por su cuenta que "LOS SERVICIOS" de que se trata, previamente a su entrega, cumple con las cantidades, características, condiciones y especificaciones que se mencionan en este contrato y su anexo "A";

- m) 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 "LA EMPRESA" o 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;
- n) En su caso. conserwar 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";
- o) Guardar estricta confidencialidad y/o reserva sobre la prestación de ' 'LOS SERVICIOS", asumiendo la responsabilidad que por daños y perjuicios se pudieran causar a la propia "SHF" o a terceros;
- p) En caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la entrega, instalación, puesta en marcha y prestación de "LOS SERVICIOS" en el periodo previsto en el inciso a) de esta cláusula, cúbrirá; as[como en los plazos que se puedan señalar en el anexo "A" del presente contrato, pagará a la "SHF" una pena convencional conforme al numeral 3.6 del anexo "A" de este contrato, en el entendido que estas penalizaciones no excederán del importe de la garantía de cumplimiento del 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 antepenúltimo párrafo del

artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a la "SHF" o a su personal.

En este acto, "LA EMPRESA" autoriza a la "SHF" a deducir el importe de la pena referida en el párrafo que precede, de los pagos que de conformidad con la cláusula Tercera de este contrato la segunda deba hacer a la primera, 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.

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 la pena 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 estas mismas prevén;

- q) Proporcionar, sin costo adicional alguno para la "SHF", "LOS SERVICIOS" de mantenimiento correctivo y correctivo de emergencia necesarios para mantener a [os equipos multifuncionales en perfecto estado de funcionamiento que deberá proporcionar "LA EMPRESA" con tiempos de respuesta máximos indicados en el numeral 3.4.1 del anexo "A" del presente contrato, contadas a partir de la notificación de la falla de los equipos por parte de la "SHF" a "LA EMPRESA". El retraso en los tiempos de respuesta que ocasione la falta de continuidad en la operación de los equipos, será motivo para que la "SHF" aplique las correspondientes penas convencionales que conforme al contrato se establecen para este supuesto.

El mantenimiento preventivo referido en el párrafo anterior deberá consistir cuando menos en la revisión e inspección completa de los equipos de reproducción de documentos mediante equipos multifuncionales, incluyendo su limpieza, ajuste y lubricación, el cual serán prestados en días hábiles bancarios durante la vigencia del contrato, en las instalaciones de la "SHF", ubicada en el domicilio antes que se indica en la cláusula Décima Primera, conforme con el anexo "A", en el horario comprendido entre las 09:00 horas y las 19:00 horas; "LOS SERVICIOS" serán recibidos previa

inspección de los mismos, -verificando el cumplimiento de las características y especificaciones detalladas en el anexo "A" de este contrato.

Las modificaciones a cualquier aspecto del mantenimiento preventivo deberán hacerse por escrito, de común acuerdo entre las partes y con una anticipación no menor a 5 (cinco) días hábiles a la fecha en que se realice.

Las refacciones y partes que en su caso se requieran para el mantenimiento del equipo deberán ser obtenidas por "LA EMPRESA" y deberán de ser nuevas, proporcionando las mismas garantías en cuanto a duración, resistencia y comportamiento de estas partes, como en los originales;

Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a garantizar la existencia suficiente y proporcionar todo el equipo, material, tóner, papel y demás consumibles y productos necesarios e indispensables en las instalaciones de la "SHF" que le permita garantizar la adecuada y permanente operación del equipo; así como la correspondiente capacitación para el adecuado uso y funcionamiento de los citados equipos a cuando menos 20 (veinte) personas que designe la "SHF", conforme lo expresado en los anexos de este contrato.

- r) Entregar a la "SHF" la póliza de fianza de cumplimiento a que se refiere la cláusula Tercera de este contrato, en un plazo no mayor a 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha de firma de este contrato;
- s) Reponer o realizar "LOS SERVICIOS" que resulten rechazados o devueltos en un plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la manifestación del rechazo o devolución por parte de la "SHF".
- a) 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: cfdsfhf@shf.gob.mx,

marcándole copia a las siguientes direcciones de correo electrónico iarciniega@shf.gob.mx y mdiaz@shf.gob.mx;

- t) Sujetarse a lo dispuesto en el anexo "I E", en cuestiones de facturación, _devolución, rechazo y/o condiciones específicas de "LOS SERVICIOS";
- u) 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;
- 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 [os 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. la "SHF" y "LA EMPRESA" se sujetarán 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 específico con las contenidas en esta cláusula, la "SHF" podrá iniciar 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 la "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 la "SHF" por la entrega y prestación de los servicios inherentes a "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 la "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", a mes vencido, las cantidades en Moneda Nacional que resulten por el costo unitario de "LOS SERVICIOS", en los términos y condiciones del anexo "A" de este contrato, ajustándose al presupuesto mínimo y máximo referido en la cláusula Primera anterior, a más tardar dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la prestación de "LOS SERVICIOS", previa presentación de la factura correspondiente, acompañando el desglose de los artículos y que comprenda en forma desglosada el Impuesto al Valor Agregado, debidamente requisitada y suscrita por "LA EMPRESA", en la

que aparezca el visto bueno de la "SHF" y siempre que éste hubiere cumplido con sus

obligaciones contractuales, en los términos de los anexos de este contrato y de conformidad con el artículo 93 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En este sentido, la "SHF" realizará, a través de la unidad administrativa solicitante, la revisión de los entregables derivados de la prestación de "LOS SERVICIOS", dentro de los 5 (cinco) 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 contrato 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.

Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a entregar a la "SHF" dentro de los 10 (diez) 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 máximo total del contrato, de conformidad con el número máximo de copias estipulado y a las tarifas establecidas en el anexo "A" de este 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 instalación, puesta en marcha y 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"; 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"; el pago de las cantidades que resulten conforme con lo pactado en las cláusulas del contrato, en especial, las que se establecen en sus cláusulas Segunda, Tercera, Quinta, 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 (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 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", 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.

observaciones que estime pertinentes en relación con el cumplimiento de este contrato.

41

Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a otorgar toda clase de facilidades y ayuda a las personas designadas por la "SI-IF" 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 ésta resuelva, en definitiva.

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

QUINTA. "LA EMPRESA" se obliga a defender a la "SHF", sin cargo alguno para ésta, de las reclamaciones de terceros basadas en que "LOS SERVICIOS" infringen patente, marca, 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 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 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 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 g) 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 única de las relaciones entre ella y las personas que destine en la instalación, puesta en marcha y prestación 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, instalación, puesta en marcha y 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 mismos.

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

OCTAVA. La vigencia del contrato en mención será a partir del 19 de febrero del 2021 y hasta el 30 de abril del 2021; conforme con los términos, plazos, especificaciones, condiciones, características establecidas en el presente contrato y sus anexos.

Sin embargo, las partes previas 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 prestación de "LOS SERVICIOS". En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio relativo y no procederá la aplicación de las penas convencionales respectivas.

Durante la vigencia pactada y, en su caso, durante la ampliación o ampliaciones así como a su prórroga o prórrogas que al efecto se convengan, la "SHF" podrá dar por terminado anticipadamente este contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo, entre otras causas, cuando no cuente con la autorización de la partida presupuestal correspondiente en términos de las disposiciones legales aplicables, mediante simple aviso escrito que dé a "LA EMPRESA" por lo menos con 5 (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" aquéllos que se hayan prestado efectivamente.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la "SHF", ésta pagará a "LA EMPRESA", en su caso, [os 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 30 (treinta) 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 pañes 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 envren, 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, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

A la atención del Ingeniero Gregorio Linares Urenda, Director de Tecnologías de la Información, y/o al

Ingeniero Julio César Arciniega Santos, Subdirector de Ingeniería de Sistemas. 

Asimismo, el Licenciado Julio César Arciniega Santos, Subdirector de Ingeniería en 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 'ISHF' a "LA EMPRESA", en Bahía del Espíritu Santo, número 125, Colonia Verónica Anzures, Código Postal 11300, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

A la atención de Señor José Carlos Cousiño Sandoval, Apoderado Legal.

Cualquier cambio de domicilio, denominación social o datos de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes que efectúe "LA EMPRESA" o la 'I 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 este 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, la 'I 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 a ella o al personal que destine para esta contratación, 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" y su Personal se obligan a guardar y mantener en absoluta confidencialidad y/o reserva toda la información, tangible e intangible, que llegaran a obtener referente a la "SHF" y cualquier otro tercero, para la realización y prestación de "LOS SERVICIOS", aei como los resultados y/o productos derivados de su ejecución. Por lo que deberán mantener el secreto profesional a que está obligada "LA EMPRESA" y su personal por el desarrollo de "LOS SERVICIOS".

"LA EMPRESR y el personal que destine para esta contratación, se obligan a utilizar la información confidencial y/o reservada únicamente para la realización y cumplimiento de este contrato, quedándoles 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" y las personas que destine para la prestación de los "LOS SERVICIOS" se obligan a manejar la información confidencial y/o reservada propiedad de la "SHF", o de su personal, de los referidos intermediarios y cualquier otro tercero, igual o mejor que su propia información confidencial.

▪ A la terminación o rescisión de este contrato, "LA EMPRESA" y su personal se obligan 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 y/o reserva a cargo de "LA EMPRESA" y su personal 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.

. Las partes convienen en que para efectos de la fracción XX del artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "LA EMPRESA" será el responsable en caso de que se infrinjan patentes, marcas, licencias, o que se viole cualquier otro derecho inherente a la propiedad intelectual, derivado

o con motivo de la prestación de "LOS SERVICIOS" materia del presente contrato.

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 de 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.

Al efecto, las partes señalan como sus domicilios los siguientes: la "SHF", en Avenida Ejército Nacional número 180, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México. y "LA EMPRESA". en Bahía del Espíritu Santo, número 125, Colonia Verónica Anzures, Código Postal 11300, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

Este contrato se suscribe en dos ejemplares, en la Ciudad de México, México, el día 19 de febrero del 2021 y queda uno en poder de cada una de las partes.

"SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,

SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO".

BANCA DE DESARROLLO".



MTRO. JIMÉ LINA VÉLEZ. ERA
DI FOR GE DJUNTO DE
INISTRACI N Y OPERACIONES.
Y APOD RADO LEGAL



ING. GREGORIO LINARES URENDA. ING.
EGORTO LINARES URENDA.
DIRSÇ. TÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y ÁREA REQUIRENTE.

"LA EMPRE A"



SR. JOSÉ CARLOS COUSIÑO SANDOVAL APODERADO
LEGAL.
ANEXO A

Anexo Técnico

Servicio Administrado de Reproducción
Documental

4



Enero 2021

1.	Introducción General	19
1.1.	Definiciones	20
1.2.	Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. (SHF)	21
1.3.	Objetivo de la contratación	22
1.4.	Localidades	22
2.	Especificaciones de los Servicios Solicitados	22
2.1.	Características generales	22
2.2.	Suministro de la Infraestructura	23
2.2.1.	Puesta a Punto	23
2.3.	Atención a Incidentes y Soporte en Sitio	23
2.4.	Mantenimiento y garantías	25
2.5.	Retiro de Infraestructura	25
2.6.	Especificaciones Técnicas de la Infraestructura	25
2.6.1.	Características Generales	25
2.6.2.	Suministro de la Infraestructura	25
2.2.1.1.	Multifuncional de Color	26
2.2.1.2.	Multifuncional Blanco y	26
2.2.1.3.	Scanner de Escritorio	26
2.2.1.4.	Plotter	26
2.2.1.5.	Servicio de Administración y Control	27
3.	Características del Contrato	28
3.1.	Aspectos Generales	29
3.2.	Fases del contrato	
3.2.1.	Planeación	
3.2.2.	Operación	
3.2.3.	Cierre	
3.3.	Seguros	
3.4.	Cantidades y precios unitarios	30
3.4.1.	Lista de Precios	31
3.5.	Niveles de Servicio (SEA 's)	32
3.6.	Esquema de penalizaciones por	33
3.7.	Servicios de Mesa de Servicio y Soporte	33
3.8.	Regulaciones y auditorías	34
4.	Perfil de EL PROVEEDOR	
5.	Reportes, Entregables y Transferencia de Conocimiento	37
6.	Otros Aspectos Administrativos	37
7.	ROLES DEFINIDOS	
7.1.	El titular de la Subdirección de Ingeniería de	
7.2.	El titular de la Subdirección de Gobierno de TI de	

14
 15
 15
 16
 18

1. Introducción General

1.1. Definiciones

Término	Definición
derecho, en su carácter de fiduciario o en cualquier persona moral en la que tenga o llegare a tener participación accionaria	El término debe ser referenciado como Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo, actuando por propio SHF
Proveedor	Debe ser referido como la empresa que será responsable de proveer los servicios cumpliendo con los SLRs.
Incidencia para utilizar los equipos Multifuncionales, con un origen local y meramente tecnológico.	Todo aquel evento que interrumpe retarda o imposibilita al usuario
Ley de Adquisiciones	Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA) Acuerdo entre el Proveedor de Servicios y un Cliente. El SLA describe el Servicio, documenta las Metas de Niveles de Servicio y especifica las responsabilidades del Proveedor de Servicios y del Cliente. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público que se encuentre vigente

1.2. Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. (SHF)

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 destinadas a la construcción, adquisición y mejora de la 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.

1.3. Objetivo de la contratación

- Contar con el servicio administrado de reproducción documental, manteniendo los niveles de servicio bajo las condiciones de flexibilidad y escalabilidad para los requerimientos del negocio y operativos en términos de seguridad, integridad y confidencialidad en el manejo de la información.
- Dar cumplimiento al Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público.

1.4. Localidades

Los servicios objeto de la presente contratación, serán ejecutados en el inmueble de SHF, ubicado en Av. Ejército Nacional # 180, Colonia Anzures, Ciudad de México, C.P. 11590, Alcaldía Miguel Hidalgo.

Z Especificaciones de los Servicios Solicitados

2.1. Características generales

EL PROVEEDOR deberá contar con los recursos tecnológicos y humanos, Con el fin de asegurar el cumplimiento de los SLA's solicitados. Como una consecuencia de esta necesidad, EL

PROVEEDOR deberá presentar los precios fijos unitarios diarios por cada uno de los componentes de los servicios de manera individual, con el nivel de detalle que se establece en la sección 3.4.1 Lista de precios.

EL PROVEEDOR durante la prestación del servicio, deberá sujetarse a las regulaciones bajo las cuales opera SHF y que se especifican en la sección 3.8 Regulaciones y auditorías.

EL PROVEEDOR, deberá suministrar el papel cumpliendo con lo dispuesto en los "LINEAMIENTOS para las adquisiciones de papel para uso de oficina por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal". Diario Oficial de la Federación, México, D.F., viernes 2 de octubre de 2009.

La infraestructura ofertada por EL PROVEEDOR deberá ser semi-nueva y cumplir con la totalidad de las características solicitadas.

EL PROVEEDOR será responsable de etiquetar y mantener actualizado el inventario de los elementos de la infraestructura que proporcione. Los formatos y procedimientos para la realización de estas actividades se definirán en la fase de Planeación.

El ingreso y retiro de infraestructura de las localidades establecidas por SHF estará sujeto a las políticas y procedimientos vigentes de SHF para dichas actividades.

SHF o quien SHF designe podrá incorporar elementos adicionales a la configuración inicial de la infraestructura entregada para aumentar las capacidades o agregar funcionalidades con el fin de adecuar los servicios de impresión y/o copiado y/o escaneo a sus nuevas necesidades. En este sentido EL PROVEEDOR deberá proporcionar a SHF las especificaciones para los elementos que SHF desee incorporar manteniendo en todo momento la compatibilidad con la configuración inicial. La incorporación de los elementos adicionales no deberá ser motivo para invalidar la garantía de la infraestructura con la que se proveen los servicios objeto de la presente contratación.

Los elementos adicionales podrán o no ser suministrados por EL PROVEEDOR. En el caso de que no los suministre EL PROVEEDOR, deberá estar presente durante la instalación y configuración de los elementos adicionales, para confirmar que la(s) actividad(es) se llevaron de acuerdo con las mejores prácticas solicitadas por el fabricante de la infraestructura. La instalación y configuración serán realizadas previo acuerdo entre SHF y EL PROVEEDOR.

SHF o quien SHF designe podrá administrar y monitorear la infraestructura proporcionada por EL PROVEEDOR, teniendo total acceso a los componentes para el desarrollo de estas actividades. Esta actividad no exime a EL PROVEEDOR de la actividad de monitorear la infraestructura proporcionada si es considerado como necesario por él mismo, para cumplir con los SLA's requeridos.

EL PROVEEDOR deberá cumplir con los siguientes servicios que proporcionará a SHF:

- Suministro de infraestructura semi-nueva, donde se incluye instalación y configuración de la misma
- Puesta a punto de todos y cada uno de los componentes objeto de la contratación
- Transferencia de conocimientos generados durante la instalación, configuración y puesta a punto de los elementos de la infraestructura
- Atención a incidentes y soporte en sitio, incluyendo el diagnóstico y búsqueda de fallas durante la vida del contrato
- Administración y ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo, así como administración y aplicación de garantías ■ Retiro parcial y/o total de Infraestructura
- Suministro de todos los consumibles durante la vida del contrato

El alcance de la presente contratación son los servicios de impresión, copiado y escaneo para los colaboradores de SHF, los cuáles se integrarán vía la red local (LAN) con la que cuenta SHF y



hacia la cual EL PROVEEDOR deberá cumplir un esquema de conectividad. EL PROVEEDOR deberá proporcionar el servicio de administración y control de los trabajos realizados en los elementos multifuncionales mediante mecanismos automatizados (sistemas). EL PROVEEDOR deberá proporcionar la instalación, configuración, puesta en operación y mantenimiento del sistema, el cual se albergará en equipo(s) provisto(s) por SHF incluyendo el sistema operativo.

El (los) equipos(s) tendrá(n) acceso a los elementos multifuncionales mediante la red local (LAN) de SHF existente. El servicio de administración y control deberá ser configurado bajo los requerimientos de SHF al igual que los reportes correspondientes. De igual manera el suministro de todos los consumibles requeridos para su operación por parte de los elementos multifuncionales durante la vida del contrato son parte integral de los servicios solicitados. EL PROVEEDOR deberá considerar y proponer para su revisión y autorización por SHF los procedimientos que aseguren la correcta, eficiente y eficaz operación diaria de los multifuncionales.

La propuesta de EL PROVEEDOR deberá incluir todo aquel elemento requerido para asegurar la conectividad y funcionamiento de los dispositivos solicitados en la presente contratación.

2.2. Suministro de la Infraestructura

EL PROVEEDOR deberá proponer un plan de Suministro de la Infraestructura, observando lo establecido en la sección 3.4 Cantidades y precios unitarios. Los tiempos y horarios de entrega serán acordados en conjunto con SHF. Este plan se detallará en la Fase de Planeación del ciclo de vida del contrato.

EL PROVEEDOR contará con un plazo de una semana, contada a partir de la fecha de fallo para ejecutar el plan de Suministro de la infraestructura en las instalaciones de SHF o donde SHF designe.

El plan de Suministro de los elementos deberá de sujetarse al menos a las siguientes actividades:

- Entrega de infraestructura en sitio. EL PROVEEDOR entregará a SHF la infraestructura en las instalaciones de SHF. La infraestructura deberá cumplir con la totalidad de las especificaciones solicitadas en el presente documento. EL PROVEEDOR deberá obtener la firma de conformidad del personal asignado por SHF, que valide el cumplimiento de las características solicitadas y de acuerdo a un formato acordado entre SHF y EL PROVEEDOR. Las características técnicas de la infraestructura semi-nueva a proveer, se encuentran a detalle en la sección 2.6. Especificaciones técnicas de la infraestructura.
- Desempaque de infraestructura. EL PROVEEDOR deberá extraer de su empaque o embalaje la infraestructura que entregará en las instalaciones de SHF. EL PROVEEDOR deberá retirar de las instalaciones donde se realice la entrega de la infraestructura y por sus propios medios, el material que fue utilizado para su empaque y transporte. Deberá hacer entrega a SHF de los manuales, discos y todos los elementos que estén incluidos

con la entrega de la infraestructura.

- Armado de infraestructura. EL PROVEEDOR deberá integrar todos los elementos tales como fuentes de poder, discos internos, memorias, charolas, cubiertas y tarjetas dentro de la infraestructura para cumplir con las características solicitadas.
- Instalación física. La instalación física inicial se realizará en las instalaciones de SHF. La infraestructura deberá ser acomodada en los espacios que SHF designe para tal efecto por así considerarlo conveniente, previa notificación a EL PROVEEDOR. EL PROVEEDOR deberá identificar la infraestructura de su propiedad mediante la colocación de placas o

etiquetas, quedando el diseño a criterio de EL PROVEEDOR, las cuales deberán incluir un número único de control y el nombre o las siglas que identifiquen a EL PROVEEDOR.

La instalación deberá incluir todos los elementos de sujeción requeridos tales como encinchado de cables con cinchos de velcro color negro, tornillería y todos los elementos de sujeción necesarios para su correcta instalación.

- Configuración. Una vez completada la Instalación física, EL PROVEEDOR deberá configurar la totalidad de los distintos elementos de la infraestructura que forman parte de la presente contratación y deberán estar listos para su utilización en productivo por parte de SHF, con énfasis especial en la conectividad y control vía autenticación de la ejecución de trabajos de impresión e intercambio de información. Para ello EL PROVEEDOR en conjunto con SHF o quien SHF defina realizarán al menos las siguientes actividades:
 - Instalará y configurará en el(los) equipo(s) el sistema para el servicio de Administración y Control, realizando la sincronización requerida para los controles de acceso a los recursos, implementación de las cuotas, generación de los grupos y generar las plantillas de los reportes a utilizar
 - Instalará y configurará las colas de impresión de todos los dispositivos multifuncionales con los controladores más actualizados para los sistemas operativos y funcionales solicitados en la presente contratación
 - Imprimirá, copiará y escaneará al menos un trabajo a color (en los equipos que aplique) y uno a blanco y negro en cada uno de los multifuncionales instalados desde y hacia (según corresponda) al menos 2 diferentes equipos de cómputo de colaboradores de SHF. Los equipos de cómputo utilizados NO podrán ser los mismos para más de 2 multifuncionales a probar
 - Ejecutar los reportes y validar su información.
 - Parp todos los elementos de Infraestructura EL PROVEEDOR deberá haber aplicado los parches, correcciones y actualizaciones requeridas y establecidas por el fabricante, con el fin de que a su entrada en operación los elementos se encuentren en el estado óptimo tanto física como lógicamente.

Estas actividades descritas no son limitativas y actividades adicionales que aseguren la correcta configuración serán definidas y acordadas entre SHF y EL PROVEEDOR durante la fase de Planeación.

Se considerará como fecha de Entrega de la Infraestructura, la fecha en la cual se concluye con la instalación completa de la misma (5 actividades mínimas del Suministro de la Infraestructura) a entera satisfacción de SHF. La entrega además de todo lo anterior mencionado deberá incluir todos los elementos requeridos tales como discos de instalación, controladores (drivers) para los sistemas operativos solicitados, así como programas asistentes para la instalación y configuración de la infraestructura. Ante la falta de alguno de estos elementos, se considerará como no aceptable o incompleta la instalación.

La entrega de la infraestructura deberá incluir la memoria técnica, en la cual EL PROVEEDOR indicará las características de los distintos elementos de la infraestructura, la ubicación de cada uno de ellos, su configuración física/lógica y en caso de existir; los elementos adicionales que se entregaron en conjunto con cada elemento, tal como se estipula en la sección 5 Reportes, Entregables y Transferencia de Conocimiento:

El costo asociado por la Instalación Física y Configuración de cada uno de los elementos entregados deberá ser integrado por EL PROVEEDOR al costo diario unitario correspondiente presentado en su propuesta.

Se considerará cumplida previa aceptación por escrito de SHF de que la Instalación física y Configuración han sido completada a entera satisfacción de SHF y habiendo cumplido completamente con lo solicitado en esta sección.

La Instalación física y Configuración de los elementos entregados contarán con garantía a omisiones o cambios requeridos para la operación óptima de acuerdo a las necesidades de SHF. Durante el tiempo de vida del contrato si es necesario una re-configuración o re-instalación física por alguno de los factores antes mencionados, la misma será ejecutada por EL PROVEEDOR en un tiempo no mayor a 72 horas naturales contadas a partir de la solicitud por correo electrónico y/o por escrito por parte de SHF al personal de EL PROVEEDOR designado para ello, la ejecución correspondiente por ningún motivo generará algún costo adicional para SHF. En caso de incumplimiento de ejecución a partir de las 72 horas se tomará la solicitud como una incidencia sin uso de refacciones de un Multifuncional a color y será regida por lo estipulado en la sección 3.6. Esquema de penalizaciones por descuento.

2.21. Puesta a Punto .

Posterior a la Configuración de los elementos de infraestructura abastecido y durante el tiempo de vida del contrato, EL PROVEEDOR con base a las necesidades y requerimientos de SHF, que pudieran presentarse, pondrá a punto la infraestructura y software de los servicios objeto de la presente contratación. EL PROVEEDOR indicará a SHF la factibilidad y el tiempo requerido para completar las actividades.

De la misma manera y basado en su experiencia y/o en buenas prácticas y en caso de así aplicar, EL PROVEEDOR sugerirá modificaciones o configuraciones adicionales sobre los requerimientos presentados por SHF, las cuáles serán aplicadas sólo previa revisión y autorización por escrito de SHF y/o quien SHF designe para ello.

Cada actividad' deberá quedar documentada en un acta individual de entrega — recepción y en caso de haber tenido que modificar alguna configuración de los servicios previamente ya configurados y documentados se deberá reflejar en la actualización correspondiente de la Memoria Técnica que se entregó al completar la Entrega de la Infraestructura. De la misma forma y en caso de así requerirse, deberán verse reflejadas en los ajustes o en la generación de políticas de control - administración correspondiente.

El costo asociado por la Puesta a Punto de cada uno de los elementos entregados deberá ser integrado por EL PROVEEDOR al costo diario unitario correspondiente presentado en su propuesta.


SHF con base a sus necesidades y requerimientos podrá solicitar a EL PROVEEDOR información sobre mejores prácticas o recomendaciones del fabricante o del mismo PROVEEDOR para la integración de soluciones y/o aplicaciones de servicios objeto del presente contrato. EL PROVEEDOR deberá entregar la información (respuesta) referente a la factibilidad y tiempo requerido para la ejecución en un plazo no mayor de 72 horas de haber sido recibido el requerimiento. En caso de incumplimiento de respuesta a partir de las 72 horas se tomará la solicitud como una incidencia sin uso de refacciones de un Multifuncional a color y será regida por lo estipulado en la sección 3.6 Esquema de penalizaciones por descuento. De igual manera en caso de que se haya acordado el tiempo para la ejecución y este se incumpla, se tomará el requerimiento como una incidencia sin uso de refacciones de un Multifuncional a color y será regida por lo estipulado en la sección 3.6. Esquema de penalizaciones por descuento.

2.3. Atención a Incidentes y Soporte en Sitio

Se requiere que EL PROVEEDOR proporcione los medios de comunicación necesarios para establecer canales confiables de soporte técnico e interacción con el personal de SHF asignado para ello, para la resolución de incidencias de 'a infraestructura objeto de esta contratación.


EL PROVEEDOR deberá considerar dentro de su propuesta la atención de solicitudes de servicio por parte de SHF, encaminadas a mantener en completo funcionamiento la infraestructura proporcionada. El soporte deberá contar con las siguientes características:


- Horario de atención. El horario para la atención de solicitudes de servicio será de 10 x 5 en días hábiles bancarios (9:00 — 19:00 horas.)
- Mesa de Servicio. EL PROVEEDOR deberá contar con una mesa de servicio para la atención de solicitudes. La mesa de servicio deberá contar con las siguientes características mínimas: .
- EL PROVEEDOR deberá contar con una plataforma de mesa de servicios dentro de sus instalaciones, que cumpla con certificaciones de ITIL para el proceso de gestión y atención de incidentes.
- Deberá contar con una herramienta para el registro, notificación, seguimiento, escalamiento y cierre de solicitudes de servicio.
- Servicio telefónico, habilitado con un número único local del área metropolitana de la Ciudad de México o un número gratuito. Como parte del servicio, se podrán utilizar medios adicionales, como el correo electrónico, servicios WEB, etc. Para estos mecanismos, deberá existir un acuerdo previo con SHF, así como un plan de implantación.
- La mesa de servicio deberá ser el punto único de contacto con SHF para la recepción, registro y distribución de reportes e incidentes. De la misma forma deberá dar seguimiento, cierre y documentación de las soluciones implementadas, verificando que se cumplan en tiempo y forma los SLA's asegurando la satisfacción del usuario.
- La mesa de servicio deberá contar con toda la información relacionada con el servicio proporcionado tal como datos del personal de SHF que solicita el servicio, información detallada de la configuración, matriz de escalamiento y SLA's asociados a la infraestructura, de la misma forma deberá realizar acciones de pronta solución a incidentes dentro de la operación y administración de problemas para la identificación de la causa raíz y/o para prevenir fallas potenciales.
- Una vez que el personal de la Mesa de Servicio contesta la llamada, el tiempo de registro de los incidentes no deberá exceder de 10 minutos.
- Soporte en sitio. Una vez solicitado el servicio por parte de SHF, el personal de EL PROVEEDOR que lo atiende deberá contar con las refacciones necesarias para reparar él(los) elemento(s) de la infraestructura reportado(s).
- En caso de que EL PROVEEDOR se encuentre fuera de las instalaciones de SHF, deberá asignar el reporte al menos a una persona del equipo de soporte técnico asignado al proyecto quien deberá acudir a la ubicación donde se encuentra el elemento de la infraestructura instalada para la realización de las actividades correspondientes y, en su caso, reparación del mismo, cumpliendo los siguientes niveles de servicio:
- Falla en multifuncionales: realizar un diagnóstico de la falla antes de haber transcurrido 2 horas desde que SHF reportó la falla a EL PROVEEDOR.
- o. Falla en el servicio de administración y control: deberá de solucionar la situación en máximo 6 horas hábiles a partir de la entrega del diagnóstico a SHF.

- 
- En caso de que EL PROVEEDOR se encuentre dentro de las instalaciones de SHF, deberá asignar el reporte al menos a una persona del equipo de soporte técnico asignado al proyecto para la realización de las actividades correspondientes y, en su caso, reparación del mismo, cumpliendo los siguientes niveles de servicio:
 - Falla en multifuncionales: Atención y diagnóstico antes de haber transcurrido 1 hora desde que SHF reportó la falla a EL PROVEEDOR.
 - Falla en el servicio de administración y control: deberá de solucionar la situación en máximo 3 horas hábiles a partir de la entrega del diagnóstico a SHF.

Los tiempos y actividades incluyen de ser necesario el reemplazo de partes sin que esto represente un costo adicional para SHF. EL PROVEEDOR deberá contar con personal calificado en la infraestructura entregada a SHF para la atención y el diagnóstico adecuado de incidentes que requieran actividades en sitio.

Dentro de las actividades que EL PROVEEDOR deberá realizar como parte del soporte son:


- 
- Asignar técnico/especialista. o Atender incidencia.
 - Diagnosticar error.
 - Encontrar el problema raíz.
 - Proporcionar mano de obra certificada por el fabricante.
 - Proporcionar refacciones.
 - Recuperar el servicio afectado.
 - Reparación/reemplazo del elemento de infraestructura. o Resolver incidencia.
 - Proporcionar reportes de incidencias y su reparación. o Tramitar garantía con proveedor/fabricante.



Las actividades descritas no son limitativas y el personal asignado por EL PROVEEDOR a la atención del reporte deberá realizar todas las actividades que sean necesarias para dar la solución al incidente cumpliendo con los SLA's descritos en la sección 3.5 Niveles de Servicio. Es responsabilidad de EL PROVEEDOR el cumplimiento de los SLA's, realizando el diagnóstico inicial y el tiempo empleado en dicho diagnóstico se considerará dentro del tiempo de reparación o solución según sea el caso. En caso de falla de componentes relacionados con el almacenamiento de información del equipo donde se encuentra el Software de Administración y Control, EL PROVEEDOR deberá realizar las tareas de recuperación de la información. Una vez que se haya resuelto el problema, deberá restaurar la información al dispositivo reparado o reemplazado.

24. Mantenimiento y garantías

Para la infraestructura, componentes y programas de cómputo objeto de la presente contratación EL PROVEEDOR será responsable de las siguientes actividades:

- 
- Diagnóstico y búsqueda de fallas.
 - Mantenimiento preventivo.
 - Mantenimiento correctivo.
 - Instalación y configuración de los equipos multifuncionales.
 - Seguimiento y documentación de incidencias.
 - Administración, aplicación y seguimiento de garantías.

Las actividades relacionadas con el diagnóstico y búsqueda de fallas serán todas aquellas que EL PROVEEDOR considere necesarias para cumplir con los SLA"s.

Es obligación de EL PROVEEDOR brindar mantenimiento preventivo a la infraestructura proporcionada y sus componentes. EL PROVEEDOR deberá de realizar el mantenimiento preventivo a todos los elementos de la infraestructura de manera forzosa al menos en una ocasión por año durante la vigencia del contrato,

Dentro del mantenimiento preventivo se deberá incluir como mínimo: ■ Limpieza del elemento de infraestructura.

- Revisión física de cables (acomodo y encinchado).
- Revisión física de puertos y elementos eléctricos y mecánicos. ■ Diagnóstico de salud general del elemento de infraestructura.

El plan de mantenimientos preventivos deberá ser desarrollado por EL PROVEEDOR y aprobado por SHF.

EL PROVEEDOR deberá proporcionar mantenimiento correctivo a toda la . infraestructura proporcionada las veces que sean necesarios. Es obligación de EL PROVEEDOR incluir la garantía y refacciones para toda la vigencia del contrato y la mano de obra calificada en sitio que se requiera para mantener la correcta operación de la infraestructura provista sin que esto represente un costo adicional para SHF. El alcance de las garantías incluye la infraestructura y sus componentes; es decir, que EL PROVEEDOR deberá incluir como parte de su propuesta la sustitución de las refacciones y componentes de la infraestructura, las veces que sean necesarias durante el ciclo de vida del contrato, incluyendo cualquier elemento que la integre.

El plan de actividades, las políticas y procedimientos referentes a los mantenimientos para la infraestructura será definido entre EL PROVEEDOR y el personal que designe SHF durante la Fase de Planeación, y será ejecutado en las ventanas de tiempo acordadas entre SHF y EL PROVEEDOR.

2.5. Retiro de Infraestructura

Por ,terminación natural o anticipada del servicio contratado EL PROVÊEDOR deberá registrar la información de la infraestructura que será retirada, utilizando un formato que será definido y acordado en conjunto entre SHF y EL PROVEEDOR en la fase de Planeación. El formato deberá ser llenado y entregado a SHF al momento de retirar el (los) elemento(s) de la infraestructura correspondiente(s).

El (Los) elemento(s) de la infraestructura deberá(n) ser desmontado(s) y empacado(s) por EL PROVEEDOR. El material necesario para el empacado deberá ser suministrado por EL PROVEEDOR. Previo al 'retiro del (los) elemento(s), si estos cuentan con discos de almacenamiento de información, EL PROVEEDOR realizará el borrado permanente de la información grabada en los mismos, mediante una herramienta que genere un certificado que ampare dicho borrado. El reporte de esta actividad y el certificado correspondiente deberán ser entregados a SHF para poder generar la autorización de salida de la infraestructura. Debido a ello EL PROVEEDOR deberá presentar dentro de su propuesta las herramientas y los procesos que serán empleados para la realización del proceso de borrado permanente de información de discos, mismos que deberán ser aprobados por SHF.

Una vez retirado(s) el(los) elemento(s) de infraestructura, EL PROVEEDOR deberá realizar labores de limpieza y organización de cables dentro del espacio en donde se encontraba(n) instalado(s).

El (Los) elemento(s) de la infraestructura a ser retirado(s) de SHF, será(n) entregado(s) a EL PROVEEDOR en las instalaciones donde se encuentre(n) instalado(s) en los días y horas acordados

previamente entre SHF y EL PROVEEDOR. Las entregas podrán ser parciales.

2.6. Especificaciones Técnicas de la Infraestructura

2.6.1. Características Generales

Todos los componentes de la infraestructura propuestos por EL PROVEEDOR deberán contar con las siguientes características:

- Los equipos de copiado e impresión digital deberán ser de una misma marca; con excepción del equipo de plotter, que puede ser de marca distinta.
- Todos los componentes deberán ser semi-nuevos y no deben ser re-manufacturados, el proveedor de servicios deberá presentar copia del pedimento aduanal o factura de los equipos en caso de que sean de fabricación nacional y se evidenciarán los números de serie y modelos de los equipos. En caso contrario se podrá considerar como incumplimiento de contrato.

Los licenciamientos requeridos para activar, configurar, operar y monitorear la infraestructura objeto de esta contratación deberán cubrir la duración del contrato correspondiente. De la misma forma durante la vigencia del contrato es responsabilidad de EL PROVEEDOR mantener al día las licencias, con sus mejoras, correcciones y actualizaciones, así como los mantenimientos correspondientes.

2.6.2. Suministro de la Infraestructura

2.6.2.1 Multifuncional de Color

Las características mínimas a cubrir por el elemento de infraestructura que se proponga para este requerimiento son:

- Tecnología Láser.
- Conectividad a la red de área local existente de SHF al menos a 10/100/1000 Mbps
- Al menos 2GB en RAM
- Disco Duro de al menos 250 GB
- Al menos un procesador con velocidad de reloj de al menos 800 MHz
- Resolución de impresión de al menos 600 x 600 dpi .
- Velocidad de impresión en blanco y negro de al menos 22ppm
- Velocidad de impresión a color de al menos 22bpm
- Capacidad de realizar, ejecutar y operar Impresión.Dúplex

- Soportar y operar al menos los tamaños de papel Carta, Oficio y Doble Carta (Tabloide)
 - Soportar y operar con papel "bond"
 - Soportar y operar papel con peso entre 100 y 250 grs x m2
 - Soportar y operar al menos 15,000 impresiones por mes
 - Soportar y operar con lenguajes de Impresión PS3, PCL6, PCL5E y POSTSCRIPT 3 Genuino.
 - Soportar y operar escaneo a color en PDF, JPG y XPS a email
 - Soportar y operar escaneo a blanco y negro en PDF, JPG y XPS a email
 - Soportar y operar Ampliación / Reducción 25% 1400%
 - Contar con charolas para almacenar al menos 1000 hojas por multifuncional
 - Contar con alimentador automático para al menos 100 hojas • Certificación de Ahorro de Energía

- Garantía en partes y mano de obra por el tiempo de duración del contrato ■
Funcionalidad para ser asignada la autorización o no de imprimir a color.

2.6.22 Multifuncional Blanco y Negro

Las características mínimas a cubrir por el elemento de infraestructura que se proponga para este requerimiento son:

- Tecnología Láser.
 - Conectividad a la red de área local existente de SHF al menos a 10/100/1000 Mbps
 - A menos 2 GB en RAM
 - Disco duro de al menos 320 GB.
 - Al menos un procesador con velocidad de reloj de al menos 600 MHz
 - Resolución de impresión de al menos 600 x 600 dpi
 - Velocidad de impresión en blanco y negro de al menos 22ppm ■ Capacidad de realizar, ejecutar y operar Impresión Dúplex
 - Soportar y operar los tamaños de papel Carta, Oficio y Doble Carta (Tabloide) ■ Soportar y operar con papel "bond"
 - Soportar y operar papel con peso entre 100 y 250 grs x m2
 - Soportar y operar al menos 150,000 impresiones por mes
 - Soportar y operar con lenguajes de Impresión PS3, PCL6, PCL5E, POSTSCRIPT 3 y Genuino.
 - Soportar y operar escaneo en PDF, JPG y XPS a email
 - Soportar y operar Ampliación | Reducción 25% 1400%
 - Contar con charolas para almacenar al menos 1000 hojas por multifuncional
 - Contar con alimentador automático para al menos 100 hojas
 - Certificación de Ahorro de Energía
 - Garantía en partes y mano de obra por el tiempo de duración del contrato

2.6.2.3 Scanner de Escritorio

Las características mínimas a cubrir por el elemento de infraestructura que se proponga para este requerimiento son:

- Color | Escala de Grises / Monocromático.
- Velocidad de al menos 90 ppm Simplex 1 180 ipm Dúplex
 - Alimentador de al menos 200 páginas (ADF)
- Conexión USB mínimo 2.0
- Soportar y operar el tamaño de papel ADF: 11"X17" (Doble Carta)
- El tamaño Cama Plana de al menos Integrada en el equipo (no como accesorio) ■ Debe contar con las siguientes dimensiones máximas (Altura x Anchura x Profundidad): 35 cm x 70 cm x 50 cm
- Debe tener un peso máximo de 38 kg

2.6.2.4 Plotter

Las características mínimas a cubrir por el elemento de infraestructura que se proponga para este requerimiento son:

- Procesador Intel Pentium M 800Mhz
- Ram 32 GB
- Disco duro de al menos 160 GB
- Resolución: 2400x1200 ppp
- Sistema de Inyección térmica de tinta, seis tintas
- Soporta papel de 61 Omm 0 1118mm de ancho ▪ Tamaños: A4, A3, A2, A1, AO A, B, C, D, E y F
- Modo económico
- USB 2.0 de alta velocidad
- Ethernet

2.6.2.5 Servicio de Administración y Control

Las características mínimas a cubrir por el elemento de infraestructura que se proponga para ejecutar este requerimiento son:

- Deberá de correr sobre equipo con tecnología x86
- Deberá trabajar en tiempo real
- Deberá realizar sus actividades de control y administración sobre todos los multifuncionales entregados por EL PROVEEDOR vía la red de área local de SHF existente
- Deberá sincronizarse con el directorio activo de Windows de SHF
- Deberá llevar un conteo centralizado de consumo de los servicios por usuario
- Deberá poder conjuntar usuarios por centro de costos y departamentos o áreas
- Deberá contar con su propia base de datos, de requerirse licencia deberá venir incluida en la propuesta sin costo adicional para SHF
- Deberá contar con módulos de administración, configuración y reporte
- Los reportes deberán poder ser configurables con base a los requerimientos de SHF
- Los reportes mínimos por un rango de fecha que deberán traerse de fábrica o diseñarse durante la configuración son: o Por usuario o Por tipo de servicio (copia l impresión) o Por características del servicio (color / blanco y negro) o Por departamento o área
- La autenticación deberá ser de usuario más contraseña que se tomarán del directorio activo de Windows.
- La selección del usuario y la introducción de la contraseña se deberá hacer ya sea directamente en los paneles de control del equipo multifuncional a utilizar o en un dispositivo adicional conectado al multifuncional en cuestión.
- En caso de requerir un dispositivo adicional, el mismo será considerado un elemento del multifuncional formando parte de su precio diario unitario y cubierto por los mismos SLA's, así como los requerimientos de operación y soporte que el multifuncional al que esté conectado
- Deberá poder asignar la autorización o denegación de imprimir a color a cada usuario ▪ Garantía en partes y meno de obra por el tiempo de duración del contrato

EL PROVEEDOR deberá contar con la configuración con respecto a la administración de impresiones por usuario de la siguiente manera:

- Poder controlar el uso de recursos por cuotas limitativas personalizadas a granularidad de color o Por default todos los usuarios tendrán la autorización de imprimir a blanco y negro o Un usuario con derecho de imprimir sólo blanco y negro podrá imprimir con esta característica aun en equipos con capacidades de imprimir a color, pero no podrá

imprimir a color aun en estos equipos si no cuenta con la autorización correspondiente



- Un usuario podrá tener cuota por característica de impresión, es decir una cuota para color y otra para blanco y negro
- Poder realizar la función de impresión por autenticación del usuario en cualquier multifuncional entregado por EL PROVEEDOR y conectado a la red local existente de SHF (sígueme)

3. Características del Contrato

3.1. Aspectos Generales

La vigencia del contrato será a partir de la firma del contrato y hasta el 30 de abril de 2021 y se regirá bajo un esquema de contrato abierto bajo la modalidad de montos mínimos y máximos.

Se define como el alcance del contrato los servicios que EL PROVEEDOR deberá proveer a SHF, siendo estos los mencionados en la sección 2 Especificaciones de los servicios solicitados.

Se solicita que EL PROVEEDOR proponga un esquema de monto fijo mensual por los equipos. mínimos solicitados con un volumen mensual mínimo comprometido y un costo por impresión adicional diferenciando el costo entre impresión a blanco y negro e impresión a color. Los costos mensuales fijos deberán incluir lo requerido para la provisión por parte de EL PROVEEDOR a SHF de todos los consumibles requeridos para la operación de la infraestructura entregada, así como los SLA's de la mesa de servicios y soporte técnico que se llegarán a requerir. El número mensual comprometido mínimo de impresión de multifuncionales es: 200,000 en blanco y negro y 25,000 en color. El consumo mensual comprometido de impresión de plotter es de un rollo de papel bond.

Los pagos por los servicios serán por meses vencidos, considerando el número de días en que se recibió el servicio en el mes, pagaderos conforme a las políticas internas de SHF. En todos los casos la factura deberá presentarse debidamente requisitada, acompañada de la información de sustento correspondiente, la cual será detallada en la fase de Planeación bajo acuerdo de ambas partes.

Los mecanismos de entrega-recepción de los servicios, la operativa y los medidores de desempeño específicos serán definidos en la fase de Planeación en conjunto con EL PROVEEDOR y el personal designado por SHF para tal efecto. La calidad y eficiencia de los servicios será medida a través de indicadores de desempeño establecidos por SHF, e identificados como SLA's específicos por cada componente que conformará la totalidad del servicio proporcionado por EL PROVEEDOR, y que se detallan en la sección 3.5 Niveles de Servicio. Las desviaciones e incumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio provocarán hacia EL PROVEEDOR una sanción como se indica en la sección 3.6 Esquema de penalizaciones por descuento.

3.2. Fases del contrato

3.2.1. Planeación

El contrato arrancará en forma inmediata una vez adjudicado el contrato a EL PROVEEDOR. Una vez asignado el contrato, será responsabilidad de EL PROVEEDOR ejecutar las tareas técnicas y administrativas necesarias para programar el arranque del proyecto en coordinación con SHF.

La fase de planeación tendrá lugar desde la asignación del contrato, a través de mesas de trabajo, durante las cuales se deberán ajustar los programas de trabajo y se afinarán los detalles de integración técnica correspondientes. Es responsabilidad de EL PROVEEDOR coordinar y ejecutar todas las tareas necesarias para cumplir en tiempo y forma con los planes de trabajo. En esta fase se definirán entre SHF y EL PROVEEDOR los formatos y los contenidos, de manera detallada, de los reportes que deberán ser entregados a SHF de manera periódica, así como los procedimientos por medio de los cuales se llevará a cabo la conciliación de inventarios y reportes de incidentes registrados por parte de EL PROVEEDOR y SHF. EL PROVEEDOR puede hacer modificaciones a dichos documentos, previa autorización de SHF, con el objetivo de enriquecer la información que se entregará. Para esta fase, EL PROVEEDOR deberá designar como responsable a un administrador de proyectos para el desarrollo de las actividades de esta etapa, así como para la elaboración de la documentación correspondiente.

Durante este periodo EL PROVEEDOR deberá llevar a cabo la entrega, instalación y configuración de la infraestructura solicitada, debiendo cumplir en todo momento con los requerimientos de la sección 2 Especificaciones de los servicios solicitados.

Además de lo mencionado previamente en esta sección, EL PROVEEDOR deberá entregar los documentos y formatos que en las distintas secciones se hayan mencionado que se definirían, negociarían y aprobarían durante este periodo.

3.2.2. Operación

Esta fase dará inicio una vez concluida la fase de Planeación, en la cual EL PROVEEDOR deberá proporcionar los servicios de consumibles, soporte, garantía y mantenimiento para la infraestructura entregada a SHF cumpliendo con los SLA's establecidos en el presente anexo. La desviación o incumplimiento de los SLA's por parte de EL PROVEEDOR lo hará acreedor a la pena o sanción establecida en la sección 3.6 Esquema de penalizaciones por descuento..

Durante el último mes de esta fase se elaborará el plan de retiro de la infraestructura propiedad de EL PROVEEDOR que será acordado entre SHF y EL PROVEEDOR.

3.2.3. Cierre

A la finalización de la etapa de Operación, iniciará un proceso de migración gradual para transferir los servicios objeto de esta contratación hacia SHF, a un nuevo proveedor que SHF designe o a una nueva infraestructura con EL PROVEEDOR. La fase de cierre se ejecutará de acuerdo al plan de trabajo que elaboren SHF y EL PROVEEDOR. SHF, EL PROVEEDOR y/o un nuevo proveedor que SHF designe, deberán trabajar de manera conjunta para ajustar el plan de migración, con el fin de garantizar que durante la transición de los servicios no exista una degradación de los mismos.

Este plan debe contemplar, al menos, los siguientes hitos:

- Entrega de documentación actualizada (memoria técnica, procedimientos, inventario). El contenido de esta información se definirá en el último semestre de la fase de Operación. El inventario se refiere al detalle de configuraciones y cambios a la infraestructura suministrados por EL PROVEEDOR.
- Migración de responsabilidades.
- Servicios actuales migrados a la infraestructura que SHF determine. La migración a la que se hace referencia será llevada a cabo durante la etapa de cierre.
- Entrega de instalaciones e información provistas por SHF o provistas por EL PROVEEDOR y que se hayan definido que serán propiedad de SHF al final del contrato.

- Conclusión del proceso de borrado permanente de la información almacenada en los discos duros de la infraestructura con base al procedimiento que en conjunto se haya verificado y autorizado por SHF o por quien SHF designe para este efecto.

EL PROVEEDOR debe comprometerse en este periodo a mantener los SLA's que fueron establecidos para toda la vigencia del contrato.

En caso de que EL PROVEEDOR 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 de EL PROVEEDOR en funciones deberá ajustarse al plan de transición del siguiente contrato.

Para toda la infraestructura proporcionada por EL PROVEEDOR, el retiro será realizado en coordinación con la entrega del nuevo contrato o solución que dará continuidad a la operación de SHF, observando los acuerdos operativos de migración de un contrato a otro. Con el fin de facilitar esta transición, EL PROVEEDOR deberá mantener actualizado el inventario de la infraestructura determinando claramente la ubicación y propiedad de la misma. El retiro de la infraestructura se realizará de acuerdo al plan de retiro de la infraestructura elaborado durante la fase de Operación.

El plan de retiro de la infraestructura y demás consideraciones descritas en esta fase se deberán de aplicar incluso en caso de rescisión de contrato por incumplimiento de EL PROVEEDOR y como resultado de la aplicación de la sección 3.6 Esquema de penalización por descuentos.

3.3. Seguros

EL PROVEEDOR deberá realizar la contratación de seguros para la infraestructura proporcionada a SHF. El costo de las primas y, en su caso, de los deducibles, será cubierto por EL PROVEEDOR y se apegará al siguiente esquema de aseguramiento:

- Bienes cubiertos. Se ampara la infraestructura que EL PROVEEDOR proporcione a SHF para su uso en cualquier ubicación y/o durante su traslado dentro del territorio nacional.
- Riesgos cubiertos. A menos deberán amparar: terremoto y erupción volcánica, inundación y daños por agua, incendios, robo y actos vandálicos, la compañía aseguradora indemnizará toda pérdida y/o daño que sean de carácter físico, accidental súbito e imprevisto a los bienes asegurados y que no se mencionen en los riesgos excluidos. En caso de presentarse alguna de las situaciones anteriores, el acta correspondiente deberá levantarse por el dueño de los bienes afectados, por lo que SHF sólo participará ante las autoridades correspondientes, en carácter de testigo, cuando así se le requiera.
- Riesgos excluidos. Desgaste que por su uso normal u ordinario corresponda, daños que deba cubrir el fabricante por ser garantía, fraude, dolo o mala fe del asegurado; esta exclusión solo aplicará, siempre y cuando tales actos sean atribuibles directamente a SHF, sus administradores o personas responsables; dichos actos atribuibles a SHF tendrán que estar sustentados con documentación relacionada.
- Deducibles. El deducible que convenga EL PROVEEDOR y su aseguradora estará invariablemente a cargo de EL PROVEEDOR (la empresa contratante del seguro), de modo que las pérdidas o daños a la infraestructura en poder de SHF no le causarán erogación alguna a esta última.

En caso de robo de algún elemento de la infraestructura, EL PROVEEDOR cuenta con 5 días hábiles siguientes al evento para sustituir el mismo sin ser penalizado y sin ningún cargo para

SHF. Todo proceso y trámite relacionado con la acreditación de la propiedad de los bienes proporcionados ante la autoridad competente, será responsabilidad de EL PROVEEDOR, sin que esto altere el tiempo de entrega y reposición de la infraestructura.

EL PROVEEDOR deberá considerar todas las condiciones físicas y de Suministro del servicio de corriente eléctrica en los inmuebles, pudiendo poner a consideración de SHF acciones de mejora;

- la integración de elementos o mecanismos de seguridad para los elementos de infraestructura, a ejecutar por parte de EL PROVEEDOR y sin costo para SHF.

3.4. Cantidades y precios unitarios

A continuación, se describen las cantidades a cubrir por parte de EL PROVEEDOR y el esquema de costeo que EL PROVEEDOR deberá de desarrollar y presentar a SHF relacionado con la totalidad de los servicios motivos del presente proceso de adquisición. El no cumplimiento en la entrega satisfactoria de la infraestructura y de los SLA's relacionados, será motivo a la pena o sanción establecida en [a sección 3.6 Esquema de penalizaciones por descuento.

EL PROVEEDOR deberá considerar como parte de su propuesta técnica y económica las cantidades establecidas por SHF. Así, las cantidades de servicios a solicitar son las siguientes:

ema
n la
n la
ta o

las

(S)

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large 'A' and several scribbled-out marks.

Tipo de Elemento	Cantidades Mínimas
Multifuncional Blanco y Negro	19 Equipos
Multifuncional a Color	8 Equipos
Scanner de Escritorio	2 Equipos
Plotter	1 Equipo

Consideraciones:

- Vigencia del contrato a partir de la firma del contrato y hasta el 30 de abril de 2021.
- Las cantidades deberán incluir todos los servicios mencionados en la sección 2. Especificaciones Técnicas de la Infraestructura

3.4.1- Lista de Precios

El precio unitario diario para cada uno de los elementos de la infraestructura deberá incluir todos los costos necesarios para cumplir con sus niveles de servicio.

SHF pagará exclusivamente los servicios efectivamente provistos por EL PROVEEDOR durante la vida del contrato, de acuerdo al número de días naturales en el que estuvieron disponibles (cumpliendo en todo momento con los mecanismos establecidos durante la fase de planeación). Para la fase de planeación SHF no realizará ningún pago,

EL PROVEEDOR deberá presentar su propuesta de precios unitarios diarios, los cuales deberán ser fijos durante la vigencia del contrato, expresados en pesos mexicanos y sin incluir I.V.A., a través de la siguiente tabla. El precio unitario diario establecido en la columna C será el que se utilice para fines de facturación durante la vigencia del contrato.

PRECIOS UNITARIOS PARA LA ENTREGA DE EQUIPOS Y SUS COMPONENTES.

Columna A	Columna B	Columna C	Columna D	Columna E
Descripción del Servicio	Número de Servicios	Precio Unitario Diario sin	Cantidad de Días Naturales a Considerar	Valor Total de los servicios
Multifuncional blanco he ro	19 Equipos	\$158.57	75	\$225,962.25
Multifuncional a Color	8 Equipos	\$202.24	75	\$121,344.00
Scanner de Escritorio	2 Equipos	\$150.73	75	\$22,609.50
Plotter	1 Equipo	\$0.00	75	\$0.00

PRECIOS UNITARIOS PARA LA IMPRESION DE EXCEDENTES

Columna A	Columna B	Columna c	Columna D	Columna E
Descripción del Servicio	Número de Servicios	Precio Unitario	Cantidad de meses a Considerar	Valor Total de los servicios (4)
Impresión a blanco y negro adicional	50,000 Impresiones adicionales mensuales	\$0.27	2.5	\$33,750.00
Impresión a color adicional	5,000 Impresiones adicionales mensuales		2.5	\$17,500.00
SUBTOTAL EXCEDENTES				\$51,250.00

*La información de esta tabla será utilizada solamente con fines de evaluación económica de la propuesta

SUBTOTAL EQUIPOS	\$369,915.75
SUBTOTAL EXCEDENTES	\$51,250.00
TOTAL DE LA PROPUESTA	\$421,165.75

*La información de esta tabla Será utilizada solamente con fines de evaluación económica de la propuesta.

Notas:

(¹²) Los precios son diarios, fijos y en moneda nacional durante la vigencia del contrato, expresados en pesos mexicanos sin incluir I. V. A.

(¹³) El precio diario de cada uno de los servicios incluye la instalación, reparación o sustitución, soporte y garantía durante la vigencia del contrato y a partir de la fecha de operación en SHF del elemento de Infraestructura.

(¹⁴) El precio diario de cada uno de los servicios de los multifuncionales y plotter, incluye el papel bond (carta, oficio, doble carta y rollo para plotter), los consumibles y las impresiones mínimas comprometidas a color y blanco y negro asentadas en la sección 3.1. Aspectos Generales durante la vigencia del contrato y a partir de la fecha de recepción por parte de SHF.

(¹⁵) El valor de la columna E se obtiene multiplicando las columnas B, C y D ($E = B \times C \times D$) de la fila correspondiente.

(¹⁶) Los precios asentados por impresión adicional a color y blanco y negro serán los que se ocuparán durante la vida del contrato para el pago de los consumos adicionales a los mínimos mensuales comprometidos y serán pagados por SHF junto con la factura del mes correspondiente previa aceptación de los volúmenes consumidos a entera satisfacción por parte de SHF.

(¹⁷) El Total de la Propuesta será la suma del Subtotal de Equipos más el Subtotal de Excedentes.

Para efectos de facturación, se considerará como fecha inicial de facturación el día de inicio de la fase de Operación definida en la sección 3.2.2 Operación, siempre y cuando se haya realizado la entrega completa de acuerdo a lo especificado en la sección 22 Suministro de Infraestructura. La entrega del servicio será comprobada mediante los formatos de entrega que serán definidos en la fase de planeación.

La baja de la infraestructura será solicitada por parte de SHF quien indicará la fecha en la cual EL PROVEEDOR deberá disponer de la infraestructura que sea dada de baja. El procedimiento y formatos del proceso de baja serán definidos en la etapa de Planeación. SHF realizará el pago del servicio incluyendo el día de la baja de la infraestructura. No será motivo de facturación el número de días naturales posteriores a la fecha de baja y que permanezca la infraestructura en las instalaciones de SHF.

3.5. Niveles de Servicio (SLA -s)

Todos los servicios dentro del alcance de este anexo técnico serán sujetos a acuerdos de niveles de servicio, tal y como se establecen en esta sección y durante toda la vida del contrato; incluyendo la fase de cierre.

EL PROVEEDOR deberá alcanzar o exceder las métricas especificadas en el cuadro inferior para cada uno de los servicios definidos. EL PROVEEDOR deberá calcular y reportar las métricas de manera periódica. Esta información se encontrará resguardada por EL PROVEEDOR y servirá para crear informes mensuales de desempeño de los servicios o para generar los reportes que SHF le pudiera solicitar.

EL PROVEEDOR deberá de entregar la información en medios electrónicos, e impresos con base en lo acordado con SHF, utilizando un formato previamente definido en la fase de Planeación.

Los siguientes SLRs corresponden a los identificados y establecidos por SHF como mínimos requeridos para medir el desempeño de los servicios entregados por EL PROVEEDOR. Los SLA's están establecidos para periodos de evaluación a mes calendario dentro de la ventana de medición establecida y en ninguno de los casos deberán de entenderse o considerarse como acumulativos para el periodo o periodos siguientes. Los SLA's descritos en la presente sección aplicarán durante toda la vigencia del contrato y podrán ser modificados por SHF previo acuerdo con EL PROVEEDOR; de manera adicional, se mantendrán vigentes y continuarán siendo aplicados a los servicios adicionales que se vayan incorporando en el ciclo de vida del contrato.

El cumplimiento de los SLA's establecidos será comprobado mediante la información registrada por parte de SHF en conjunto con los reportes generados por EL PROVEEDOR para su conciliación, tomando como base las definiciones de esta sección.

Las ventanas de mantenimiento a la infraestructura propiedad de EL PROVEEDOR deberán ser programadas e informadas con anticipación a SHF para su revisión y aprobación. El programa de mantenimiento propuesto por EL PROVEEDOR deberá observar las limitantes operativas y de horarios aplicables al inmueble donde se entregarán los servicios, dichas limitantes y horarios serán criterios precedentes que SHF utilizará para la aprobación del calendario de ventanas de mantenimiento, a fin de poder establecer los tiempos planeados fuera de operación y que no implique una sanción a EL PROVEEDOR.

Niveles de Servicio			
Descripción de la métrica	Prioridad	Nivel de	Ventana de
		cumplimiento	

			requerido	medición
Tiempo de reparación de incidencias sin uso de refacciones			3 horas	Mensual 5x1 Oxdías hábiles bancarios.
Tiempo de reparación de incidencias con uso de refacciones			6 horas	Mensual 5x1 Oxdías hábiles bancarios
Entrega e instalación de Infraestructura	Alta		3 semanas	Mensual 5x10xdías hábiles bancarios
Tiempo de sustitución de infraestructura por incidencia terminal			30 horas	Mensual 5x1 Oxdías hábiles bancarios •
Tiempo de reposición de consumibles (Tóner y/o papel)	Media		90 minutos	Mensual 5x1 Oxdías hábiles bancarios

Para los niveles de servicio solicitados EL PROVEEDOR deberá considerar un horario de servicio de las 9:00 a las 20:00 horas en días hábiles bancarios.

El tiempo mencionado en la columna métrica inicia a partir del momento en que se notifica el reporte a EL PROVEEDRO por parte de SHF.

3.6. Esquema de penalizaciones por descuento

EL PROVEEDOR deberá cumplir con los SLA's como se establece en la sección 3.5. Niveles de Servicio. En caso de incumplimiento en los SLA's establecidos, EL PROVEEDOR recibirá una penalización convencional por incumplimiento..

Para cada solución a incidencia que se considere en situación de incumplimiento, EL PROVEEDOR recibirá una pena equivalente al costo del 1.5% de la facturación mensual de los costos fijos del servicio afectado.

Por cada 8 horas hábiles de no reparación y siendo acumulativos hasta un máximo de 24 horas hábiles por evento contadas a partir del no cumplimiento de los SLA's de la incidencia, EL PROVEEDOR recibirá una pena equivalente al costo del 1.5% de la facturación mensual de los costos fijos del servicio afectado. EL PROVEEDOR podrá como reparación temporal entregar ya configurado un elemento sustituto de capacidades similares o superiores al del elemento que causó la afectación del servicio sin costos adicionales para SHF.

Las penalizaciones se aplicarán en la facturación del mes al que corresponden las incidencias. Si la incidencia se mantiene sin solución durante la fecha de corte, las penas adicionales se aplicarán al mes de cierre de la incidencia en cuestión-

La acumulación de dichas penas no excederá el importe del 10% del monto total del contrato. Sin perjuicio del derecho que tiene SHF de optar entre exigir el cumplimiento forzoso del contrato o rescindirlo,

En la situación de rescisión de contrato EL PROVEEDOR deberá cumplir con los servicios durante el tiempo requerido para cumplir lo mencionado en la sección 3.2.3 Cierre, sin costos adicionales para SHF y manteniendo los SLA's estipulados en la sección 3.5 Niveles de Servicio.

3.7. Servicios de Mesa de Servicio y Soporte Técnico

El presente anexo establece los alcances del servicio que EL PROVEEDOR deberá de proporcionar a SHF dentro de la vigencia establecida; lo anterior no es posible si no se cuenta con personal responsable con las capacidades y conocimientos necesarios para llevar a buen fin el proyecto. A continuación, se describen los roles, capacidades, experiencias y funciones mínimas que el personal asignado a los servicios en Cuestión deberá de cumplir. Cuando por así requerirse, el personal del EL PROVEEDOR tenga que presentarse y/o ingresar a algún inmueble de SHF, deberá portar una credencial que lo identifique como personal del EL PROVEEDOR, así como seguir las reglas, lineamientos y políticas que apliquen al inmueble por parte de las áreas de seguridad y administración.

Servicio de Soporte Técnico

- Experiencia en puesto similar de al menos un año.
- Capacitado en servicio de los productos ofertados.

Funciones:

- Atender los requerimientos escalados a través de la mesa de servicio de EL PROVEEDOR para su soporte en sitio.
- Mantener informado al personal de la mesa de servicio de EL PROVEEDOR del estatus del requerimiento. ■ Mantener los SLA's acordados, en relación a tiempo de respuesta, reparación y/o solución según el caso.
- Mantenerse actualizado de acuerdo a los nuevos alcances del servicio, cuando le sea notificado.
- Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico, presentación).

Acreditaciones:

- Constancias de capacitación emitidas por el fabricante para la infraestructura (hardware y software) propuesta por EL PROVEEDOR

Servicio de la Mesa de Servicio

- Experiencia en puesto similar de al menos seis meses.

Funciones:

- Registrar y atender las solicitudes de servicio e incidentes reportados por el personal de SHF
- Dar seguimiento a incidentes desde su registro hasta su cierre

Estos requisitos deberán ser demostrados mediante la presentación de currículum vitae y copias de los documentos que acrediten sus estudios.

EL PROVEEDOR deberá presentar un documento conteniendo el organigrama propuesto en un formato gráfico y jerárquico el cual deberá mostrar los roles solicitados, así como los nombres del personal asignado a cada uno de estos roles para la prestación de servicios.

3.8. Regulaciones y auditorias

EL PROVEEDOR, en su desempeño, deberá sujetarse a las regulaciones bajo las cuales opera Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., en especial las que imponen la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Secretaría de la Función Pública.

Es responsabilidad de EL PROVEEDOR, dar todas las facilidades y apoyos necesarios para la ejecución de auditorías internas o externas a SHF durante la vigencia del contrato. Para tales apoyos, EL PROVEEDOR deberá de contar con notificaciones por escrito por parte de SHF cuando menos con 48 horas de anticipación; dicha notificación deberá de establecer los alcances de apoyo e información a proveer y las personas que estarán realizando tales auditorias (incluir nombre completo, compañía responsable y los horarios estimados para las actividades). El formato de solicitud y notificación será elaborado durante la Fase de Planeación entre SHF y EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR de igual manera, deberá de notificar a SHF o a quien este último designe sobre las auditorias que por políticas y procedimientos internos ejecute durante la vigencia del contrato, siempre y cuando dichas auditorias tengan que ver con el servicio que EL PROVEEDOR está prestando a SHF. Las notificaciones deberán de establecer los alcances e información a mostrar y las personas que estarán realizando tales auditorias (incluir nombre completo, compañía responsable y los horarios estimados para las actividades)

4. Perfil de EL PROVEEDOR

La empresa que proporcione el servicio deberá contar con los requisitos legales para proporcionar soporte técnico y mantenimiento 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 de los multifuncionales.

El Proveedor para participar en esta contratación deberán ser personas jurídicas, legalmente constituidas conforme a las leyes de la República Mexicana.

5. Reportes, Entregables y Transferencia de Conocimiento

Todos los documentos descritos en este punto deberán ser entregados tanto de manera electrónica como física por parte de EL PROVEEDOR a SHF.

Con el objeto de llevar a buen fin el contrato durante su ciclo de vida, se han establecido una serie de reportes y entregables que respalden la aceptación de los servicios y sus correspondientes SLA's por parte de SHF. Es por lo antes mencionado que se han definido un mínimo de reportes que EL PROVEEDOR deberá diseñar, generar, emitir y publicar en los periodos definidos por SHF. Con base en estos reportes se realizará el cálculo de los pagos, por lo que la no entrega de los reportes solicitados impedirá el pago correspondiente.

A continuación, se describen las características de los reportes, estableciendo que estos son los mínimos requeridos; siendo en la Fase de Planeación donde se definirá el alcance, formato y

contenido de dichos reportes y la totalidad de estos que respaldarán la entrega-recepción de los servicios provistos por EL PROVEEDOR, así como su periodicidad, formato y entrega a SHF.

Se realizarán revisiones mensuales periódicas entre SHF y EL PROVEEDOR de los resultados mostrados en los reportes establecidos. Se analizarán los resultados con el objetivo de hallar áreas de oportunidad para lograr una mejora continua en los servicios.

Descripción y alcance ¹	Periodicidad ² y formato	Periodicidad ² y for
<p>1. <u>Reporte de niveles de servicio.</u> Resultado de las métricas de los distintos niveles de servicio que conforman el total de los servicios proporcionados</p>		Mensual y deberá ser entregado los primeros 5 días naturales de cada mes. Formato impreso y electrónico.
<p>2. <u>Reporte de servicios entregados (incluye inventarios detallados de hardware).</u> Desglose de elementos provistos durante el periodo, detallando cantidades, características, fechas de entrega, colaborador que recibió</p>		Cada vez que se efectúen cambios por alta, baja y modificaciones de la infraestructura soportada. Formato impreso y electrónico.
<p>3. <u>Reporte de incidentes.</u> Reporte de todas las incidencias reportadas en el periodo, su clasificación por áreas solicitantes, por usuarios, por mesa de servicio, por soporte en sitio, por criticidad</p>		Mensual y deberá ser entregado los primeros 5 días naturales de cada mes. Formato impreso y electrónico.
<p>4. <u>Reporte de administración de configuraciones.</u> Reporte en donde se identifiquen las configuraciones y cambios que se hayan realizado a la infraestructura (actualización de la memoria técnica de la totalidad de los servicios). Se refiere a cambios en configuraciones que impacten de manera general sobre la infraestructura instalada.</p>		Cada vez que se efectúen cambios por alta, baja y modificaciones de la infraestructura soportada. Formato impreso y electrónico.
<p>5. <u>Informes ejecutivos por incidente crítico o grave</u> Resumen que describa de manera sencilla las fallas, sus causas, efectos y las acciones que se tomaron para resolverlas.</p>		Cada vez que ocurra un incidente grave deberá ser entregado dentro de las 24 horas después de que el incidente sea resuelto. Formato impreso y electrónico.
<p>6. <u>Análisis de causas.</u> Detalles de los resultados de cada Análisis de causas de los problemas reportados y el plan para prevenir o evitar futuros incidentes de soporte.</p>		Mensual, aunque la administración de problemas no genere ningún resultado deberá ser entregado.

los primeros 5
naturales de
mes. Form
impreso y electrón

<p>7. <u>Reporte de mantenimientos preventivos o correctivos.</u> Reporte de actividades (ordenes de servicio) en mantenimientos preventivos,</p>	<p>Cada vez que se efectúen cambios por alta, baja y modificaciones de la infraestructura soportada. Formato impreso y electrónico.</p>
<p>8. <u>Informes de deductivas por incumplimiento.</u> Informe que establezca las deductivas que se deberán de aplicar por incumplimiento a los niveles de servicio solicitados. Deberá de desglosar cada una de las deductivas que se le realizarán.</p>	<p>Mensual, aunque no existan deductivas por incumplimiento durante el período y deberá de ser entregado los primeros 5 dfas naturales de cada mes. Formato impreso y electrónico.</p>
<p>9. <u>Informes de impresiones realizadas.</u> Informe que establezca el consumo de ejecución de impresiones realizadas.</p>	<p>Mensual y deberá de ser entregado los primeros 5 días naturales de cada mes. Formato impreso y electrónico. Su revisión y aceptación darán pie a la aceptación de la factura en caso de haber impresiones adicionales al mínimo mensual comprometido</p>

Notas:

1. El detalle de los alcances, el formato de entrega, los responsables de validación y firma de los reportes y la incorporación de reportes adicionales serán establecidos durante la Fase de Planeación del contrato y en común acuerdo entre EL PROVEEDOR y el personal que SHF designe para tal fin.
2. La periodicidad es la que se establece para cada uno de ellos o cuando por solicitud expresa de SHF sea requerida. En el caso de que SHF requiera alguno de estos reportes de manera expresa, el tiempo de respuesta no deberá ser mayor a 1 día.

La Memoria Técnica además de contar con lo mencionado en el punto 2.2 Suministro de la Infraestructura, deberá contar con actas de entrega/aceptación de cada una de las configuraciones y pruebas realizadas a cada uno de los elementos de la infraestructura, siendo estas firmadas por el personal de EL PROVEEDOR y quien SHF designe como responsable. EL PROVEEDOR, de así requerirlo; podrá obtener una copia de las mismas. Se debe incluir en la memoria técnica los diagramas de conectividad (lógica, física, eléctrica, datos) y de ubicación, así como el resumen/cronograma de las actividades realizadas. En caso de haberse realizado algún acuerdo y/o reunión en la que se tomarán decisiones respecto a la configuración y/o instalación la minuta o memorándum correspondiente también deberán formar parte de esta memoria.

La Transferencia de Conocimiento se dará durante los procesos de Instalación Física, Configuración y Puesta a Punto de la implementación de los Servicios objeto de la presente. Los mismos y su documentación generada deberán quedar asentados en actas de entrega/aceptación siendo estas firmadas por el personal de EL PROVEEDOR y de quien SHF designe como responsable. EL PROVEEDOR, de así requerirlo, podrá obtener una copia de las mismas. Durante este proceso sesiones específicas de talleres teóricos y prácticos serán realizadas a solicitud expresa de SHF sin que esto signifique un costo adicional para SHF.

La Transferencia de Conocimiento no es limitativa a la persona que SHF designe para la firma de los documentos mencionados, sino al número de personas que SHF considere adecuado para asegurar que esos conocimientos han sido permeados y adquiridos para asegurar la continuidad del servicio al negocio.

El costo asociado por la Transferencia de Conocimiento de los elementos entregados deberá ser integrado por EL PROVEEDOR al costo diario unitario de cada uno de los elementos presentados en su

propuesta.

La Transferencia de Conocimiento se considerará finalizada cuando EL PROVEEDOR haya cumplido completamente con lo solicitado en esta sección, mediante aceptación por escrito de SHF.

En caso de incumplimiento de ejecución a partir de las 72 horas posterior a su solicitud o acuerdo de ejecución, se tomará la solicitud como una incidencia sin uso de refacciones de un Multifuncional a color y será regida por lo estipulado en la sección 3.6. Esquema de penalizaciones por descuento.

Adicionalmente habrá sesiones de Uso del Servicio a usuarios finales, las cuáles serán al menos 3 durante el primer mes de la fase de Operación y serán estipuladas las fechas, lugar y hora de las mismas durante la fase de Planeación. Posteriormente durante la vida del contrato SHF podrá requerir hasta un máximo de 5 sesiones adicionales, avisando con al menos 10 días de anticipación y por escrito a EL PROVEEDOR, notificándole fecha, lugar y hora de la sesión correspondiente y siendo obligación de EL PROVEEDOR realizar la sesión solicitada. El costo asociado por estas sesiones deberá estar incluido en el costo del resto de los servicios ofrecidos por EL PROVEEDOR, por lo que por ningún motivo SHF erogará pago adicional alguno.

6. Otros Aspectos Administrativos

I. Domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello;

El inmueble donde serán prestados los servicios y entregados los equipos, está ubicado en Av. Ejército Nacional # 180, Colonia Anzures, Ciudad de México, C.P. 11590, Alcaldía Miguel Hidalgo. Los tiempos y horarios para la entrega de los equipos, serán acordados conjuntamente con SHF.

II. Condiciones específicas de entrega del servicio;

- Continuidad del servicio sobre los equipos en sitio
El Proveedor de servicios, deberá dar continuidad al servicio instalado dentro de la Institución, apegado a la arquitectura y configuración que actualmente se cuenta.
- Consideraciones necesarias a la entrega de equipos.
Se considerará como fecha de entrega del equipo, la fecha en la cual se concluye con la instalación completa del mismo a entera satisfacción de SHF. La entrega deberá incluir todos los elementos requeridos tales como discos de instalación, Controladores (drivers) para los sistemas operativos solicitados, así como programas asistentes para la instalación y configuración de los equipos. Ante la falta de alguno de estos elementos, se considerará como no aceptable la instalación.

III. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento en la prestación de los servicios será comunicado a EL PROVEEDOR a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que éste se determine, mediante comunicación escrita o vía correo electrónico, 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.

7. ROLES DEFINIDOS.

7.1. El titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas

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

- Coordinar con EL PROVEEDOR adjudicado la realización de la instalación y configuración de la infraestructura relativa a los servicios contratados y en los ambientes requeridos por SHF.
- Coordinar con EL PROVEEDOR adjudicado la realización de la transferencia de conocimiento de los servicios contratados.
- Revisar los productos, entregables y documentación generados por EL PROVEEDOR producto de estos servicios, y en su caso, solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHF.
- Aprobar, o en su caso rechazar, la instalación y configuración de la infraestructura relativa a los servicios contratados, así como la transferencia de conocimiento, y los productos, entregables y documentación generados por EL PROVEEDOR adjudicado, producto de todos estos servicios.

- Aprobar, o en su caso rechazar, la solicitud de pago correspondiente a estos servicios, señalando las causas de esto último.
- Remitir a la Subdirección de Gobierno de TI de SHF la- Cafta-ae 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.

7.2 El titular de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF

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

- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables aprobados por las áreas de SHF participantes del proyecto, mencionadas en los numerales anteriores.
- Solicitar la autorización de pago a la Dirección General Adjunta de Sistemas y Operaciones, así como a la Dirección de Desarrollo de Sistemas.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales y, en su caso, notificar sobre la aplicación de penas convencionales correspondientes.

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

ANEXO B

OpInfón del cumplimiento de obligaciones fiscales

. Respuesta de

; En atención a su consulta sobre el cumplimiento de Obligaciones, se la informa siguiente:

En los procesos electrónicos del Servicio de Administración Tributaria, se observó que en el momento en que se realizó la consulta se encuentra en proceso de actualización de los puntos que revisa el cumplimiento de obligaciones fiscales, contenidos en la Resolución Miscelánea Fiscal vigente.

Por lo que se emite esta opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido POSITIVO.

La presente opinión es una constatación del cumplimiento de las obligaciones declaradas, para lo cual el SAT se reserva sus facultades de verificación previstas en el Código de la Federación.

Revisión el día 04 de enero de 2021, a las horas

La opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales se genera emitiendo a la declaración fiscal del contribuyente siguientes sentidos: POSITIVA. Cuando el contribuyente está inscrito y al momento de cumplimiento de obligaciones que se consideran en los numerales 1 a 11 de la 2.1.39. de la Resolución Fiscal para 2020: NEGATIVA. • Cuando el contribuyente no esté al corriente en cumplimiento de las obligaciones que se consideran en el numeral 1 a de la regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2020; INSCRITO SIN OBLIGACIONES. Cuando esté inscrito en el RFC pero no tiene obligaciones.

2.- Para el caso de contribuyentes o subsidios, la opinión que genere indicando que es inscrito SIN OBLIGACIONES fiscales, se tomará Positiva si cuando el monto del subsidio no supera la base de 40 UNAS elevadas al año. en caso contrario se considerará como resultado Negativa.

Cadena Original IIASToa060BAAg121NA08283'4510401-2021[PUCOD010B38EB8000003111

Sello Digital

Página 1 de 2

a.- La presente opinión se emite con fundamento establecido en la regla 2, 1, 39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2020,

4.- Tratándose de contribuyentes que tienen una vigencia de obligaciones declarada y paradas en el momento en que se emite según lo establecido en la regla 2, 1, 30. y 30 días naturales a partir de su emisión por el contribuyente al señalado. de acuerdo a la regla 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2020.

• LR opinión que se genera indicando que el contribuyente SIN OBLIGACIONES fiscales. Se considera Opinión Negativa para efectos de contratación de actividades económicas: arrendamiento, u alquiler.

6.- La presente opinión se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 320 del Código Fiscal de Federación, de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2020 y no constituye respuesta favorable respecto a contribuyentes que se encuentran en el padrón del artículo 60 del Código de la Federación.

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

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 funciones conferidas a la autoridad fiscal.

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

Cadena Original

||AST03000AAS|21N/A062633S|04-01-2021|F||000010688880000031||

Sello Digital

81AJKc1T5QExv4LJEIQQERPC5JmMhNdRH03x0cPbS3p0INEuBrfbGGyoPaLx5GcmJLjnxK0ax0LX8V6HjOmivcNjpp
OWU0+PUQPK0R888auUG7VvN0wLmW0y+ApW+EXokUVW0P0G3mpao5nRnz88na10CQMz6iuZc=



Página 2 de 2

ANEXO C

MÉXICO

FECHA; 04 de enero 2021

Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia da Seguridad Social

ralo: 1609780841345514b62705
Clave de R.F.C.; AST030sogmg
Nombre, Denominación o Razón Snclal: ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACION

ellmado Patrón:

ResmtBSta da
En atendOn a su consulta súde el CumplimleMO de Qbdgar,loras, sa Informa 81012Tante:
En los eteeÑ6nE03 del institula Mexlwno de' Seguro Social, so obscwa quo en momcnlo cn quo 50 realiza cata revisiOn. sa encuentra al carrlen(a eon obligaclones de pago de aponadones Seguridad Social, loda vez que no w reglstrdf1 ctedjtuà llsuales liffE8 a w cargo. por ID sa emi[e opinfón Poeltiva.
La presente oNniOn sa reara OnieamanIQ verifitnndo que no existan créditos Hs'les firmes a su caQ0. sin que sea una constancia del entero de las aportaciones de SegurJdad Social, para cuul el [MSS sc resuelva sus laeultadeg de verificalón prevlsiae cn la Ley Seguro Sacral y 01 Código FlscaV de IR Federacldn.
Revisión prác(tgda el dfa 04 do oncro do 2021, a laB 41:20 hrnrs.
Esta carta opinl& de ewnNimlanlo de eblgacbl*§ urra ulgench hasta el 03 de febrewde 2021,
Usted Nene roatslrado(s) 26 trabajador(es) anta gl 'MSS.

Nor»;

'D de da p« d H. S. al

ANEXO D

Coordinación General de Recaudación Fiscal
 Gerencia Soniot de Recaudación y Cobranza Fiscal
 Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías

Oficio: CGRFIGSRyCF/GCPCyG/DodOD15691'2021

Asunto: Constancia de Situación Fiscal.

Ciudad de México, a 06 de Enero de 2021,

RAZON SOCIAL: ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACIONES DE CV
 NRP: R12663Q7106 P r BESnte.

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 Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías y de conformidad con lo establecido en los artículos 4 fracción VI, 5 y 11 del Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de Junio de 2008, modificado 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 frente al Inonavit, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 fracción IV, del referido Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo, conforme a lo

Del análisis practicado los sistemas de este Instituto 90 advierte que ADVANCED SOLUCIONES DE TELECOMUNICACIONES DE CV, con Número de Registro Patronal R1266307108, NO se identificaron adeudos ante el Inonavit, mismo que se encuentra al comente en sus obligaciones que señala el artículo 29 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de apoderar el cinco por ciento de los salarios cubiertos de sus trabajadores para retener y enterar los descuentos para amortizaciones de crédito, hasta el 05 bimestre 2020.

Lo anterior, sin perjuicio de que este Instituto como Organismo Fiscal Autónomo, se reserva el ejercicio de sus facultades en su carácter de Autoridad Fiscal. Prácticamente 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 se recibiera información complementaria y/o ajustes que modificaran la cuenta de los periodos revisados, el emisor presente constancia.

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

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

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 relativos 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 ESTATEC, S.A. DE C.V., con clave del Registro Federal de Contribuyentes número EST-850718-Q51r y con domicilio en Bahía del Espíritu Santo, número 125, Colonia Verónica Anzures, Código Postal 11300, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México; el fiel y exacto cumplimiento de la obligación que ESTATEC, 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 19 DE FEBRERO DEL 2021, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de los servicios materia de contratación; la correcta y puntual entrega, 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 "R" del mismo; el pago de las cantidades que resulten conforme a lo pactado en las cláusulas del contrato, en especial, las que se establecen en sus cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Quinta, Sexta y Séptima; el pago de la cantidad derivada de los defectos o vicios ocultos de los servicios materia de contratación; o de cualquier otra responsabilidad en que ESTATEC, 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 (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 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 ta modificación a ta 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.