

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 LA LICENCIADA CLAUDIA AMÉRICA ENRÍQUEZ VEGA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y APODERADA LEGAL, ASISTIDA EN ESTE ACTO POR EL INGENIERO GREGORIO UNARES URENDA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y ÁREA REQUIRENTE; Y POR LA OTRA APESA SOFTWARE, S.C., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR JAIME GARMILLA HERRERA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS, QUE A CONTINUACIÓN SE EXPRESAN:

DECLARACIONES

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 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 de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema IKOS NET», en los términos, condiciones, especificaciones, plazos y características que se señalan en este contrato, en su anexo "A", y en los demás anexos del presente contrato;
- c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por Licenciada Claudia América Enríquez Vega, en su carácter de Directora de Administración y de apoderada legal, quien acredita su personalidad mediante escritura pública número 65,400, de fecha 24 de junio de 2021, otorgada ante la fe del Licenciado Patricio Garza Banda, titular de la Notaría Pública número 195 de la Ciudad de México, facultades que no le han sido limitadas, revocadas ni modificadas en forma alguna;
- d) De conformidad con el oficio circular número 3074.-2736, de fecha 13 de diciembre de 2021, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuenta con la autorización presupuestal para erogar recursos del ejercicio fiscal del año 2022;
- e) Este contrato se adjudicó a APESA SOFTWARE, S.C., debido al procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 26 fracción 41 fracción y demás relativos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables, y
- f) En el presente contrato fue dictaminado el procedimiento por su Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Sociedad Hipotecaria Federal conforme al acuerdo número 75 emitido en la Sesión Ordinaria número 01/2022, de fecha 20 de enero de 2022: asegurándose las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad,

financiamiento* oportunidad y demás circunstancias pertinentes de acuerdo con 5a normatividad antes citada.

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

- a) Es una sociedad que se constituyó conforme con las leyes vigentes de la República Mexicana, con lo que acredita con copia de la escritura pública número 66,844, de fecha 22 de mayo de 1997, otorgada ante la fe del licenciado Francisco Daniel Domínguez, titular de Notaría Pública número 117 del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), inscrita en la sección de Personas Morales del Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Ciudad del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), con el folio mercantil número 40,800, de fecha 24 de junio de 1997;
- b) En su objeto social se encuentra la prestación de servicios como los que son de interés de la "SHF^R" y que cuenta con los siguientes registros: Registro Federal de Contribuyentes AS0470522-AA3, y con el Registro de Afiliación ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, con clave número Y60-33107-10;
- c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por el señor Jaime Garmiga Herrera, quien acredita su personalidad mediante copia de la escritura pública 84,900, de fecha 23 de julio de 2015, otorgada ante la fe del licenciado Raúl Rodríguez Piña, Notario 249 del Distrito Federal (actualmente Ciudad de México), actuando como suplente en el protocolo de la Notaría Pública número 117 del Distrito Federal (actualmente Ciudad de México), a cargo del licenciado Francisco Daniel Sánchez Domínguez, titular de la misma; y que cuenta con facultades suficientes para obligarla, las cuales no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna;
- d) Cuenta con la capacidad jurídica y económica, así como con la organización y los elementos técnicos y humanos, especializados y necesarios, por lo que es patrón que reúne los requisitos señalados en la Ley Federal del Trabajo;
- e) Ha ofrecido a la "SHF", prestarle "LOS SERVICIOS" a que se refiere el inciso b) de la Declaración anterior, conforme con lo pactado en este contrato, en el anexo "A" del mismo, así como en los demás anexos del presente contrato, así como con la normatividad legislativa y reglamentaria de la materia aplicable y con las disposiciones fijadas en las Normas Oficiales Mexicanas y Estándares, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 64 y 140 de la Ley de Infraestructura de la Calidad;
- f) No se encuentra en alguno de los supuestos a que se refiere la Ley General de Responsabilidades Administrativas por lo que hace a los supuestos relacionados con las contrataciones públicas; así como que tampoco se ubica en alguno de los supuestos a que hace referencia los artículos 50 y 60 del último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;
- g) Conoce plenamente el contenido y los requisitos que establecen la normatividad y disposiciones jurídicas nacionales y extranjeras aplicables en la materia de contratación, incluyendo los requerimientos regulatorios de observancia obligatoria aplicable a la materia del presente contrato emitidos por el Banco de México, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a la fecha de celebración de este contrato, así como el contenido, términos y alcances de los anexos del presente contrato;

- 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 ilícitas y que los recursos que se reciban como contraprestación de este contrato no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. Para efectos de lo anterior, "LA EMPRESA" autoriza expresamente a "SHF" para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y que, de encontrar algún reporte* ASF procederá a realizar las acciones (egales 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) Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con artículo 320 del Código Fiscal de la Federación y de conformidad con la regía de la Resolución Miscelánea Fiscal que le resulta aplicable para el ejercicio fiscal de 2022, según lo establecido en el documento que se adjunta a este contrato como anexo "B";
- j) Se encuentra al corriente de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social de conformidad con el "Acuerdo CDO.SA1.HCT.101214/281P.DIR y su Anexo ~~ico~~, 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.
- k) 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 "D".

Expuesto lo anterior las partes otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS

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

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

- a) Iniciar la prestación de "LOS SERVICIOS" referidos, a partir del 1 de febrero de 2022, y hasta 31 de enero de 2023, a entera satisfacción de "SHF" conforme con los términos, condiciones, especificaciones, plazos y características establecidas en este contrato, en el anexo "A" del mismo, y en los demás anexos del presente contrato;
- b) Aportar por su cuenta todo el personal, así como todos los recursos, elementos, materiales, accesorios y equipos que se requieran para la correcta prestación de "LOS SERVICIOS"; costo adicional para "SHF", con excepción de aquellos que, en su caso, le correspondan a "SHF" en los términos de este contrato y sus anexos;

- c) Prestar "LOS SERVICIOS" conforme con los procedimientos más adecuados que la técnica aconseje;
- d) Tramitar por su cuenta o contar con las licencias o permisos que se requieran para la prestación de "LOS SERVICIOS";
- e) Garantizar la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación durante toda la vigencia del contrato, 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) En este sentido el costo referente al equipo y licencias de software en que, en su caso, incurra "LA EMPRESA" para proveer a la "SHF" de cualquiera de "LOS SERVICIOS" descritos en el anexo de este contrato, serán por cuenta y cargo de "LA EMPRESA" salvo que en dicho anexo se especifique algo distinto;
- g) Prestar "LOS SERVICIOS" auxiliándose, del personal que esté debidamente capacitado y autorizado en términos de la legislación aplicable y de este contrato y sus anexos. Asimismo, la "SHF" podrá solicitar a "LA EMPRESA" la sustitución del personal que destine para la prestación de "LOS SERVICIOS", en los términos de los anexos de este contrato;
- h) Cumplir y vigilar que se cumpla estrictamente con las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables a la prestación de «LOS SERVICIOS» así como a llevar a cabo la corrección de errores, las actualizaciones y mantenimientos, así como las adecuaciones que resulten aplicables a "LOS SERVICIOS", provenientes de requerimientos para atender las disposiciones y/o cambios regulatorios que sean emitidos por el Banco de México, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, y en el evento de que, por incumplimiento de cualquiera de ellas 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;
- i) Ajustarse en la prestación de "LOS SERVICIOS", a las medidas de seguridad, horarios, días y otras especificaciones que (a "SHF" determine, en caso de requerir el acceso a sus oficinas);
- j) Destinar el número suficiente de sus trabajadores y colaboradores, a efecto de que "LOS SERVICIOS" sean prestados con la debida oportunidad, eficiencia y seguridad, de manera que los intereses de la "SHF" queden debidamente protegidos. Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a proporcionar al personal que destine para la prestación de "LOS SERVICIOS", los elementos necesarios para el debido cumplimiento de las obligaciones que para ella derivan de este contrato;
- k) Atender puntualmente a las indicaciones que para el eficaz desempeño de "LOS SERVICIOS" reciba de la "SHF" por escrito, a través de la persona o personas autorizadas a efecto, Asimismo, presentar a la "SHF", cada vez que lo solicite, un reporte escrito que contenga el estado que guardan "LOS SERVICIOS" de que se trata) así como sus comentarios respecto a éstos, a través del Enlace Funcional y/o Administrador del Proyecto destinados por "LA EMPRESA" para la prestación de "LOS SERVICIOS", en los términos, plazos y condiciones establecidos en los anexos de este contrato;

- l) 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 más no limitativa, procesos de fusión o escisión, cambio de domicilio, denominación social o datos de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes que efectúe 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;
- m) En caso de que resulte aplicable, conservar en el lugar o lugares que la "SHF" le indique, los instrumentos o materiales necesarios para la adecuada prestación de "LOS SERVICIOS", en el entendido de que dichos Instrumentos serán guardados bajo la exclusiva responsabilidad de "LA EMPRESA";
- n) Guardar estricta confidencialidad y/o reserva sobre la prestación de "LOS SERVICIOS", directamente a "LA EMPRESA" o al personal que ésta destine para la prestación de "LOS SERVICIOS"; asumiendo la responsabilidad por daños y perjuicios que se pudieran causar a la propia "SHF", o su personal o a terceros;
- o) En caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación de "LOS SERVICIOS" en los plazos previstos en el inciso a) de la cláusula Segunda o en los anexos del mismo, según sea el caso, cubrirá a la por cada día natural de retraso, una pena convencional de 1 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 1 a 85 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar, sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestados oportunamente por los días naturales subsiguientes; considerando dentro de este concepto, las fechas en que "LA EMPRESA" esté obligada a proporcionar un informe de los avances y resultados de "LOS SERVICIOS", a satisfacción de la "SHF" así como por la inadecuada ejecución de los mismos que dé lugar a reclamaciones o

rechazo de éstos, en el entendido de que estas penalizaciones no excederán el importe de la garantía de cumplimiento de contrato.

Asimismo, por el incumplimiento en los tiempos de atención establecidos en el anexo "A" del presente contrato, en su numeral 9 "Niveles de Servicio", serán los siguientes: \$3,000.00 pesos, por cada hora de retraso en la atención de Incidentes de Prioridad 1 ; \$17,000.00 pesos, por cada hora de retraso en la atención de incidentes de Prioridad 2; y \$8,500.00 pesos, por cada hora de retraso en la atención de Incidentes de Prioridad 3.

No obstante, la "SHF" podrá considerar la aplicación de las referidas penas convencionales 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicio del Sector Público. Las penas convencionales antes mencionadas no serán aplicables si la causa del retraso es imputable a la "SHF", o a su personal

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

La suma de las penas convencionales pactadas en este contrato no podrá en ningún caso exceder el importe de la garantía de cumplimiento de contrato que se expresa en la cláusula Tercera de este contrato. Si el monto de las penas llega al límite antes expresado, la "SHF" podrá iniciar el día hábil siguiente, el procedimiento de rescisión administrativa salvo que esta resuelva, conforme con las disposiciones aplicables, iniciarlo dentro del plazo que éstas mismas prevén,

- p) Entregar a la "SHF" la póliza de fianza de cumplimiento a que se refiere la cláusula Tercera de este contrato, en un plazo no mayor a 10 (diez) días naturales, contados a partir de la firma de este contrato;
- q) Prestar nuevamente "LOS SERVICIOS" que sean rechazados o devueltos por la "SHF", en un plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la manifestación del rechazo o devolución por parte de "SHF"; en razón de que se identifiquen defectos, fallas y/o discrepancias, o incumplimiento en términos de las especificaciones establecidas en el anexo "A" de este contrato, sin costo adicional; alguno y de acuerdo con los tiempos señalados en las definiciones de severidad descritas en el anexo "A" de este contrato;
- r) Efectuar el soporte técnico para la actualización de programas, en los términos condiciones, características, calendarios, horarios o plazos que se señalan en el anexo "A" de este contrato;
- s) Efectuar el soporte técnico para la actualización de programas, información y corrección de defectos, mantenimiento de productos, actualización de documentación, dudas sobre configuraciones y desempeño, registro de solicitudes de servicio y asistencia a través de internet, en los términos condiciones; características; calendarios, horarios o plazos que se señalan en el anexo "A" de este contrato;
- t) Poner a disposición de la "SHF" el soporte técnico, y en su caso entregar las nuevas versiones y/o actualizaciones de las versiones del software instalado en el ambiente de producción de "SHF" y corrección de defectos, cada vez que sean liberadas

durante la vigencia de; contrato en los términos condiciones, características, calendarios, horarios o plazos que se señalan en el anexo de este contrato; incluyendo dentro de las actualizaciones y nuevas versiones, las adecuaciones necesarias para atender

S

cambios regulatorios emitidos por el Banco de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas;

- u) Llevar a cabo la corrección de errores que se detecten por "SHP", por "LA EMPRESA" o por terceros* bien sea en las versiones originales del sistema o en las versiones de las adecuaciones que se le vayan incorporando, durante toda la vigencia del presente contrato, en los términos, plazos y condiciones señaladas en el presente contrato, en su anexo "A^B" y en los demás anexos del presente contrato;
- v) Llevar a cabo las adecuaciones provenientes de requerimientos para atender cambios regulatorios que sean de observancia obligatoria para todo el mercado emitidas por el Banco de México, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas;
- w) Llevar a cabo e) mantenimiento a índices y store procedures para asegurar el adecuado desempeño de la base de datos así como la actualización de tablas y campos para la incorporación de nuevas funcionalidades o módulos del sistema en los términos, plazos y condiciones señaladas en el presente contrato, en su anexo "A" y en los demás anexos del presente contrato;
- x) Proporcionar las garantías y los soportes que, en su caso, se precisen en los anexos de este contrato, así como llevar a cabo la transferencia de conocimientos en los términos y condiciones que se señalen en dichos anexos;
- y) Facturar sus servicios enviando el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI)7 así como el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) con Complemento para Recepción de Pagos correspondiente conforme a los términos que para tales efectos la normatividad fiscal. Dichos CFDI deberán ser remitidos en archivos PDF y XML, en el siguiente Buzón: cfidshf@shf.gob.mx marcándole copia a las siguientes direcciones de correo electrónico glinares@shf.gob.mx, jarciniega@shf.gob.mx y macastaneda@shf.gob.mx;
- z) Sujetarse a (o dispuesto en el anexo "E" de este contratos en cuestiones de facturación, devolución, rechazo y/o condiciones específicas de "LOS SERVICIOS";
- aa) 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 se comprometerá 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;

bb) En su caso, brindar la información y documentación relacionada con el presente contrato, que fe 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;

cc) En caso de así considerado conveniente, presentar ante la Secretaría de la Función Pública su solicitud de conciliación por desavenencias derivadas de: cumplimiento y/o ejecución de contratos debiendo cumplir con los requisitos contenidos en los artículos

a Función
niento y/o
artículos

77 y 78 de la Ley de Adquisiciones: Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y artículos 127 y 128 de su Reglamento, y demás disposiciones relativas y aplicables; sin perjuicio de lo anterior en los casos que resulte procedente, "SHF" y "LA EMPRESA" se 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

dd) 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, el anexo "A" del mismo, o en cualquiera de los anexos del presente contrato, y en especial con las contenidas en esta cláusula, la "SHF" podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión que corresponda, en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público,

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

TERCERA* La "SHF" se obliga a pagar a "LA EMPRESA" en concepto de precio, por la completa y total prestación de "LOS SERVICIOS", a entera satisfacción de la "SHF", la cantidad de \$6,768,000.00 M.N. (SEIS MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, en los términos pactados de este contrato y de sus anexos, a entera satisfacción de la "SHF".

Dicha cantidad se pagará a más tardar dentro de los 20 (veinte) días siguientes a la prestación de la factura correspondiente* que comprenda en forma desglosada el Impuesto al Valor Agregado, debidamente requisitada y suscrita por "LA EMPRESA", en la que aparezca el visto de "SHF" y siempre que ésta hubiera cumplido con sus obligaciones contractuales

En este sentido, la "SHF" realizará, a través de la unidad administrativa solicitante, la revisión de los entregables derivados de la prestación de "LOS SERVICIOS", dentro de los 10 (diez) días hábiles bancarios siguientes a que éstos sean presentados a la citada unidad administrativa, a efecto de determinar que cumplen con todos los requerimientos establecidos en este contrato, en el anexo del mismo, y en los demás anexos del presente contrato así como en los demás requerimientos técnicos que le sean entregados con posterioridad a "LA EMPRESA" para adecuada prestación de

"LOS SERVICIOS". "LA EMPRESA" acepta en este acto que, en tanto la "SHF" no leve a cabo la revisión referida, "LOS SERVICIOS" no se tendrán por aceptadosx

"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 ej equivalente a; 10% (DIEZ POR CIENTO) del importe total del contrato} que garantice a ésta el fieé y exacto cumplimiento de las obligaciones que "LA EMPRESA" asume con motivo de este contrato; comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación; la correcta y puntual prestación de éstos; el reembolso por parte de "LA EMPRESA" a la de fos gastos en que incurra ésta en caso de que rechace parte o i

totalidad de "LOS SERVICIOS" objeto de este contrato; la devolución de la cantidad que la "SHF" haya cubierto a "LA EMPRESA", en caso de que la primera rechace parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS" objeto de contratación, así como los intereses que en este caso se generen; el pago de las cantidades que resulten conforme con lo pactado en las cláusulas del contrato, y en especial, las que se establecen en sus cláusulas Primera, Segunda, Tercera, 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 de 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 a su entera satisfacción, y una vez vencida la garantía que se establece en 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, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa la imposición de multas, y hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente y para su cancelación se requerirá la autorización previa y por escrito de la "SHF".

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

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

Las partes convienen en que, dentro de la cantidad estipulada con esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que "LA EMPRESA" tuviere que efectuar para la prestación de "LOS SERVICIOS", por lo que no tendrá derecho a recibir ninguna otra cantidad por concepto de precio, gastos o expensas 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 que tenga derecho a retribución por ello.

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

CUARTA. La "SHF" se reserva el derecho de inspeccionar en todo tiempo la prestación de "LOS SERVICIOS" y de hacer a "LA EMPRESA", por conducto de la persona o personas autorizadas por la primera al efecto, las observaciones que estime pertinentes en relación con el cumplimiento de este contrato, Asimismo; "LA EMPRESA" se obliga a otorgar toda clase de facilidades y ayuda a las personas designadas por la "SHF" para que puedan llevar a cabo la inspección de que se trata.

"LA EMPRESA" se obliga desde ahora a atender todas las observaciones que le hiciera la "SHF" a través de las personas autorizadas, y en el caso de que adujera razones técnicas para no hacerlas deberá ponerlas a la consideración de la "SHF" mediante comunicación escrita a fin de que ésta resuelva, en definitiva. Asimismo, "LA EMPRESA" se obliga a sustituir alguna o algunas de las personas destinadas para la instalación o realización de "LOS SERVICIOS", cuando la "SHF" así lo solicite por escrito justificando el motivo.

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

QUINTA "LA EMPRESA" se obliga a defender a la sin cargo alguno para ésta, de las reclamaciones de terceros basadas en que "LOS SERVICIOS" infringen patentes, marcas, licencias o violan registro de derechos, o cualquiera otro relativo a la propiedad intelectual o industrial, siempre y cuando la "SHF" le dé aviso por escrito de tales reclamaciones en un plazo no mayor de 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 representar 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 jurídicas y materiales posibles para que la "SHF" continúe recibiendo "LOS SERVICIOS" en los plazos y condiciones convenidos,

SEXTA "LA EMPRESA" se hace responsable ante la "SHF" de la conducta y eficiencia de las personas que destine en la prestación de "LOS SERVICIOS". Igualmente, en el evento de que "LA EMPRESA" no cumpla con alguna de las obligaciones que, en virtud de este contrato, del uso, de la buena fe, de la ley o de la normatividad son a su cargo, será responsable de los daños y perjuicios que su incumplimiento cause a la "SHF" o a terceros. Independientemente de lo anterior, la "SHF" podrá rescindir administrativamente este contrato sin responsabilidad alguna a su cargo haciendo, en su caso, efectiva la pena convencional que se menciona en la cláusula Segunda de este 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 el evento de que "LA EMPRESA" hubiere faltado a la verdad en relación con lo expresado en el inciso f) de la Declaración 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 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 prestación de "LOS SERVICIOS" materia de contratación y responderá, asimismo, de todos los daños y perjuicios que se negaren a ocasionar a la "SHF" o a terceros, con motivo o como consecuencia de la ejecución u omisión en ejecución de los referidos trabajos, si el accidente es imputable a la persona que destine "LA EMPRESA" para la prestación de "LOS SERVICIOS".

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

responsabilidad e la "SHF" por ese concepto, "LA EMPRESA" le reembolsará a la "SHF" cualquier gasto en que, por ta} rrwtivo, incurriere ésta.

OCTAVA. La vigencia del presente confrato será del 1 de febrero de 2022, y hãsta ei 31 de enero de 2023, conforme con los términos condiciones, especificaciones* plazos y características establecidas en el presente contrato y sus anexos.

Sin embargo, las partes, previo al vencimiento de la fecha de cumplimiento y a sus ampliaciones o prómas\$ 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 ta fecha para la prestación de "LOS SERVICIOS" materia de contratación» En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificadorio relativo y no procederá la apticación de las penas convencionales respectivas.

Durante (a vigencia pactada y, en su caso, durante ia 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 atguna a su cargot entre otras causas, cuando no cuente con fa autorización de la partida presupuestal correspondiente en términos de las disposicimes legales aplicables, mediante simp;e aviso escrito que dé a "LA EMPRESA" por lo menos con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha respectiva

NOVENA. Cuando en la prestación de "LOS SERVICÍOS" se presente caso fortuito o fuerza meyor, (a "SHF" podrá suspender fa prestación de éstos, en cuyo caso sólo se pagarán a "LA EMPRESA" "LOS SERVICIOS" que se hayan prestado efectivamente.

Quando la suspensión obedezca a causas imputables a la "SHF% ésta pagará a "LA EMPRESA" tos gastos no recuperables durante el tiempo de la suspensión, siempre que dichos gastos sean razonables, estén debidamente comprobados y se reéacionen directamente con este contrato, previa aprobación por escrito de la "SHF" g

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

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

Las partes cnnvienen que en el evento de que alguno o algunos de tos términos y condiciones estipulados en la cláusula de este contrato difieran o existiera cualquier discrepancia con los términos y condiciones previstos en los anexos a que se refiere e; párrafo precedente, prevalecerán las primeras sobre los segundos, para todos los efectos legÀes correspondientes»

En ese mismo sentido, las partes convienen que en et 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; fo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el clausulado de este contrat0&

DÉCIMA PRIMERA, Las partes convienen en que las comunicaciones que se envíem reaftvas a este cnntrato, 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 paytes acuerdan:

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

número 180,
México.

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

Asimismo, el Ingeniero Julio César Arciniega Santos, Subdirector de Ingeniería de Sistemas, el servidor público responsable de administrar y vigilar el cumplimiento de este contrato, de manera coordinada con el servidor público indicado en el párrafo anterior,

Por parte de la "SHF^R a "LA EMPRESA", en Baltimore número 108, Colonia Nochebuena, Código Postal 03720, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, México.

A la atención del señor Jaime Garnilla Herrera Apoderado Legal.

Cualquier cambio de domicilio, denominación social o datos de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes que efectúe "LA EMPRESA" o "SHP^t" 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 efectúe,

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, "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 e} programa (je Cadenas Productivas de Nacional Financiera, Institución de Banca de Desarrollo, en los términos de la normatividad relativa y aplicable

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

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

"LA EMPRESA se obliga a manejar la información confidencial y/o reservada de la "SHF, sus trabajadores en activo, pensionados, jubilados y sus respectivos derechohabientes, de sus clientes, proveedores, Intermediarios financieros, autoridades o cualquier tercero, igual o mejor que su propia información confidencial*

A la terminación o rescisión de este contrato, "LA EMPRESA se obliga a devolver a la "SHF" toda la información obtenida para la realización del objeto propio de este contrato, así como, en su caso a prestar "LOS SERVICIOS" derivados de su ejecución,

La obligación de confidencialidad y/o reserva a cargo de "LA EMPRESA a que se refiere esta cláusula, permanecerá vigente con toda su fuerza y vigor aún después de terminada la vigencia de este contrato, siempre y cuando la información confidencial y/o reservada no pase a ser de dominio público»

"LA EMPRESA y su personal no podrán reproducir, alterar, transmitir o comercializar la información o los códigos que "SHF le proporcione, a efecto de llevar a cabo cualquier actividad que no se comprenda en la prestación de "LOS SERVICIOS". En caso de

incumplimiento de esta obligación, "LA EMPRESA" atenderá a la responsabilidad civil, penal, administrativa y demás que resulten en su contra en términos de la normatividad aplicable.

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


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

Al efecto, 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" 5 en Baltimore número 108, Colonia Nochebuena, Código Postal 03720, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México México,

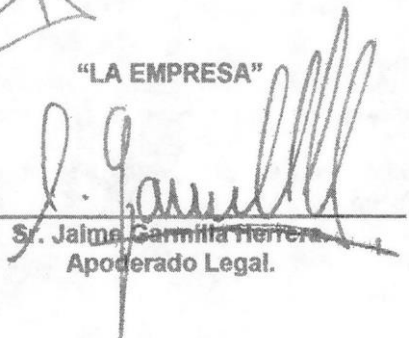
El presente contrato se firma en dos ejemplares, en la Ciudad de México, México, el día 1 de febrero de 2022,

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


LICE Claudia América Enriquez Vega.
Directora de Administración y
Apoderada Legal.


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

"LA EMPRESA"


Sr. Jaime Garmilla Herrera
Apoderado Legal.

Anexo "R"

1. ANTECEDENTES.

En el año 2018, Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C* realizó la Licitación Pública Nacional Mixta número 06820002-0050018 a fin de contratar los servicios de licenciamiento de una plataforma tecnológica y los servicios de implementación: para el soporte de los procesos de concertación, liquidación; administración y valuación de las operaciones de Tesorería Nacional, Tesorería internacional y Operaciones Derivadas

Como resultado de este proceso, se adjudicó a la empresa APESA Software S.C. para la implementación de la plataforma IKOS NET, contemplando el licenciamiento y el soporte técnico del mismo por un periodo de 3 años. Es por esto que se requiere la contratación de los Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema IKOS NET.

Z OBJETIVOS DEL PROYECTO.

Asegurar la continuidad del servicio de la plataforma tecnológica IKOS NET que soporta la operación de los mercados financieros de la tesorería nacional, internacional, las operaciones derivadas y los medios de liquidación interbancaria de Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), así como garantizar el cumplimiento de la normatividad establecida por autoridades del ramo,

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Contratar los servicios que permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las posibles faltas en el producto IKOS NET de SHF, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de la herramienta y las actualizaciones de corrección de errores por un periodo de doce meses a partir de la firma del contrato.

4. REQUERIMIENTOS,

Realizar la contratación de lo siguiente:

Componente / Descripción	Número de licencias
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA IKOS NET E IKOS CASH NET	1

EL PRESTADOR DE SERVICIOS será responsable del soporte técnico, así como de los servicios y componentes relacionados para su adecuada operación:

Las actualizaciones y nuevas versiones incluyen las adecuaciones necesarias para atender cambios regulatorios que sean de observancia obligatoria para todo el mercado. Para la prestación de este servicio, se consideran como autoridades a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y el Banco de México.

Base de Datos

Induye el mantenimiento a índices y store procedures para asegurar el adecuado desempeño de la base de datos, así como la actualización de tablas y campos para la incorporación de nuevas funcionalidades o módulos del sistema

Interfaces

El alcance cubre el servicio de mantenimiento para asegurar el correcto funcionamiento de las interfaces de comunicación con otros sistemas de la institución en los términos que fueron diseñadas y desarrolladas durante el proceso de implantación»

Desempeño
de

- Soporte de la aplicación sobre todas las funcionalidades actualmente disponibles, • Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados.
 - Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos.
 - Soporte técnico correctivo de anomalías de origen del software.
- Soporte Técnico a la aplicación por medio del Help Desk del Proveedor en un horario de 9:00 a 19:00 horas en días hábiles bancarios»

5. ENTREGABLES.

EL PRESTADOR DE SERVICIOS deberá de entregar lo siguiente en un plazo máximo de diez días naturales a partir de la firma del contrato:

- Esquema de Soporte Técnico y Mantenimiento de Licencia, y soporte de Funcionalidad de Software fKOS NET e MOS CASH NET. Deberá tener una vigencia de doce meses a partir de la firma del contrato»

6 RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

La empresa que proporcione el servicio deberá:

- Proporcionar los servicios necesarios para cumplir con lo establecido en e) punto "4 REQUERIMIENTOS" a entera satisfacción de SHF,
- Aprobar los roles definidos por SHF en el punto "7. ROLES DEFINIDOS".
- Atender los ajustes necesarios de los servicios, entregables y/o documentación, de acuerdo a las observaciones que formulen los participantes de los roles definidos por SHF,,
- Firmar la CARTA DE ACEPTACIÓN TÉCNICA, conjuntamente con los participantes de los roles definidos por SHF»

7 ROLES DEFINIDOS.

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

7.1 El titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas de SHFs como responsable de:

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

de las
señalados

7.2 El titular de la Subdirección de Automatización de Procesos de Garantías, Seguros y Tesorería de SHF, como Encargado de Sistemas, responsable de:

- Recibir solicitudes de mantenimiento y/o soporte técnico, para asignarlas, dimensionarlas y dar seguimiento para su atención con el proveedor de servicios, e Validar y aprobar la correcta funcionalidad de los sistemas en los ambientes señalados por SHE
- 7.3 Los titulares de las Subdirecciones Ingeniería de Sistemas y de Automatización y Soporte de Procesos de SHF, como responsables de:
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de SHF.
 - Aplicar, probar o rechazar la documentación generada por el proveedor, como resultado de las instalaciones.
 - En caso de rechazo, solicitar los ajustes necesarios de la documentación generada por el proveedor relativa a la instalación y configuración de las licencias, entregados como sustento para solicitar la liberación del pago correspondiente.
 - En caso de aprobación, firmar conjuntamente con el Enlace de Sistemas de SHF y el proveedor, el documento de Aceptación de Entregables y/o Servicios, previo a presentación de la factura por parte del proveedor. ● Firmar conjuntamente con el Enlace de Sistemas de SHF y el documento de Aprobación de Pago elaborado por el Administrador del Proceso
- 7.4 Personal de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, responsable de:
- integrar e; expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables aprobados por el Enlace de Sistemas de SHE
 - Elaborar documento de Aprobación de Pago para la firma del Encargado de Sistemas de SHF.
 - Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales
- 7.5 Enlace Funcional Administrativo del proveedor, responsable de:
- Cumplir con la entrega en tiempo y estándares de calidad establecidos por SHF de los documentos y, en su caso, licencias y demás contenido para los servicios proporcionados por el proveedor.
 - En caso de aplicar, asegurarse de coordinar la instalación de la licencia y de la generación de la documentación relativa a dicha instalación, a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requisitos de SHF en cuanto a su contenido,

8 FORMA DE PAGO

El pago se realizará en moneda nacional, en una sola exhibición, en un plazo no mayor de 20 días naturales contados a partir de la fecha en que se presente la factura debidamente requisitada y previa validación de los Entregables a entera satisfacción de SHE. El pago se realizará a las políticas internas de SHE.

9 NIVELES DE SERVICIO.

9.1 Tiempos de respuesta ante incidencias.

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

un
lor,
su



Las incidencias se coordinarán entre SHF, el LIDER DE PROYECTO y la Mesa de Ayuda, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios-

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el proveedor por parte de SHF, siendo lo más claro y específico posible en la descripción del problema presentado, detallando las condiciones en que se produjo el mismo, como por ejemplo la operación

realizada, los datos que estaba introduciendo al momento de la falla y los mensajes de error que le arroja la aplicación

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

TABLA DE SEVERIDAD

Nivel de Prioridad.	Descripción,	Tiempo de atención.	de gestión
Prioridad 1	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema e impidan la normal ejecución de una descripción.	<u>Atención:</u> Máximo de 4 horas. Laborales; <u>Solución:</u> El tiempo de solución se acordará para cada caso.	Esquema de gestión del periodo de de la buena de los servicios. No habrá pago de las horas de que se con
Nivel de prioridad»	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que no impidan el normal desempeño del mismo, pero que constituyen mejoras al desempeño de los mismos sistemas,	<u>Atención:</u> Máximo de 40 horas laborales, que el establezca un cierre de la incidencia. <u>Solución:</u> El tiempo de solución se acordará para cada caso,	En caso de que se incumpla de garantía de los servicios. No se habrá pago de las horas incurridas, describe
Prioridad 2	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que generen inconvenientes en la ejecución de la normal ejecución de la buena de los servicios. No habrá pago de las horas en la parte o de todo el sistema, En caso de que se detenerlo, incumpla con los tiempos por cada hora incumplimiento a los establecidos según en la tabla de "penalización por hora de incumplimiento"	<u>Atención:</u> Dentro - del periodo de 16 horas. garantía de la buena punto del sistema y que Laborales. calidad de los servicios. No habrá pago de las horas en la ejecución de la normal ejecución de la buena de los servicios. No habrá pago de las horas en la parte o de todo el sistema, En caso de que se detenerlo, incumpla con los tiempos por cada hora incumplimiento a los establecidos según en la tabla de "penalización por hora de incumplimiento"	Esquema de gestión del periodo de de la buena de los servicios. No se habrá pago de las horas incurridas, describe
			penalización (tiempos se describe "penalización incum

Prio El incumplimiento con los tiempos de atención se penalizará de conformidad con la siguiente tabla:

Penalización por hora de incumplimiento		
Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3
\$34,000.00 pesos	\$17,000.00 pesos	\$8,500.00 pesos

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

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

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

Los niveles de servicio para incidencias aplican a los módulos o aplicaciones que conforman los sistemas KOS NET e KOS CASH NET.

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

10 GARANTÍAS.

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

11 PENAS CONVENCIONALES,,

El importe de la pena convencional, por regla general será, por cada día natural de retraso, de 1 a mil sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, durante los

iso, de
nte los

primeros cinco días naturales de retraso; de 1.5 al millar sobre el mnto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los cincn dias naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados opottunamente por los días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de ta garantía de cumplimiento det contrato.

y de 2 al
r los días
mporte de

Handwritten signatures and initials in grey ink, including a large stylized signature and a smaller one below it.

Anexo "B"

C R.F.C.

IS

Servicio de Administración Tributaria

tiene una vigencia de 3 meses contada a partir del día en que se emite según lo establecido en la regla 2.1.37 de la Resolución Miscelánea

que es INSCRITO SIN OBLIGACIONES fiscales, se considera Opinión Negativa para efectos de

conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, regla 2.1.37, de la

relación es servile

y protegidos en los sistemas del SAT, de conformidad con los lineamientos de protección de Datos

personales, puede acudir a la Administración Desconcentrada de Servicios al Contribuyente de su

00001068888800000031



AT1yUheyESipEz6nV7gQLabc5qJP7JLtrmD6bnXraAhtV48i71yWo
FLMDcRv0S7fzmaKcZ7JEDJATqLPO:7o8igFv1mdf5TY=

CIENDA



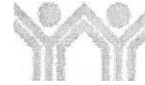
Contacto:
Av Hidalgo 77 col. Guerrero, c.p. 06300,
Ciudad de México. Atención telefónica 01 86
627 22 728, desde Estados Unidos y
Canadá 01 877 44 88 728

Página 2 de 2

2\$

nexo

Anexo "D"



WBONAVIT

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

Oficio: CGRF/GSRyCF/GCPCyG/0000046316/2022

Asunto: Constancia de Situación Fiscal.

eu" d d' • 18 de Enero de 2222a

RAZON SOCIAL: APESA
NRP: Y6033107100 80FVWARE CC

Preaeete.

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en su carácter de organismo fiscal autónomo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30, segundo párrafo de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, a través de la Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías perteneciente a la Gerencia Senior de Recaudación y Cobranza Fiscal, y de conformidad con lo establecido en los artículos 4 fracción VII, 6 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 adicionen 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 Infonavit, de conformidad con lo estipulado en el artículo 3 fracción IV, del referido Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo, conforme a lo siguiente:

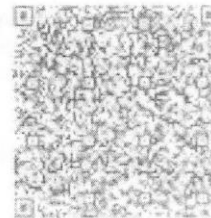
Del análisis practicado en los sistemas de este Instituto se advierte que **APESA SOFTWARE SC** con Número de Registro Patronal **Y6033107100**, **NO se identificaron adeudes ante el Infonavit**, mismo que se encuentra al corriente en sus obligaciones que señala el artículo 28 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de aportar el cinco por ciento de los salarios cubiertos a sus trabajadores y de retener y enterar los descuentos para amortizaciones de crédito hasta el 05 bimestre 2021.

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 previstas en el Código Fiscal de la Federación y la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en caso de que surgiera información complementaria y/o ajustes que modificaran la cuenta de los períodos revisados, al emitir la 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.

Atentamente

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



1 Y603310710020220000046316

Anexo "E"

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

- I El domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello; será en Av. Ejército Nacional No, 180 70. Piso, Col Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. M 590, en la Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00 horas
- II Condiciones específicas de entrega del servicio;

Las solicitudes de soporte y/o mantenimiento deberán efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en el punto "Niveles de Servicio" del Anexo W«
- III El servidor público facultado para recibir los servicios, quien será el responsable de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de los servicios, así como el tiempo de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos; será el Subdirector de Ingeniería de Sistemas.
- IV El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlos a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega de los bienes muebles o la prestación del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento. Posteriormente a los servicios de soporte técnico o actualización, personal de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas revisará el correcto funcionamiento de los servicios, en un periodo que no podrá exceder diez días naturales contados a partir de la prestación de los servicios.
- V El procedimiento para la devolución o rechazo de los bienes muebles o para determinar los incumplimientos en la prestación de los servicios, el cual solamente procederá por causas previstas en el contrato respectivo. En caso de incumplimiento el servidor público facultado para recibir los servicios dará aviso al proveedor y a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en el caso de que se daban aplicar penas.

Garantías

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

incumplimiento

3,

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

es



FACTURAS (Comprobantes Fiscales Digitales por Internet)

Área responsable, lugar y horario para su recepción:

Se entregará a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Ejército Nacional 180, Piso 8, Colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo Ciudad de México, de lunes a Viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

II. Documentos que deberán acompañarse a la misma:

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

III. El servidor público facultado para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumplan los requisitos fiscales correspondientes y aquellos de aceptación del servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento que amparen, quien será responsable de devolver al proveedor la factura o el documento de que se trate, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, comunicándole los errores o deficiencias detectadas; será el, Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales.

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

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

or el



Modelo de Texto de Póliza de Fianza de CUMPLIMIENTO

La institución afianzadora se somete expresamente al procedimiento de ejecución y a las disposiciones que prevén los artículos 279, 280, 283, y demás relativas aplicables de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para el cobro de fianzas otorgadas a favor de la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, institución de Banca de Desarrollo; asimismo, se obliga a observar lo dispuesto por el artículo 178 de la Ley antes citada.

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

Para garantizar por APESA SOFTWARE, S.C., con la clave del Registro Federal de Contribuyentes ASO,970522-AA3; y con domicilio en Baltimore número 108} Colonia Nochebuena, Código Postal 03720, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, México; el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que APESA SOFTWARE, SOC., asumió con motivo del contrato de prestación de servicios celebrados con la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, institución de Banca de Desarrollo, de fecha 1 de febrero de 2022, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de los servicios materia de contratación; la correcta y puntual prestación de los servicios materia del referido contrato; la devolución de la cantidad que la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo le haya cubierto a APESA SOFTWARE, S.C., y los intereses que en este caso se generen así como el reembolso de los gastos en que incurra la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo en caso de que rechace parte o la totalidad de los servicios materia de contratación por no cumplir con las características y especificaciones que se contienen en el anexo "A" del mismo; el pago de las cantidades que resulten conforme a lo pactado en las cláusulas del contrato, en las que se establecen en sus cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Cuarta, Quinta, Sexta y Séptima; el pago de la cantidad derivada de los defectos o vicios ocultos de los servicios materia de contratación; o de cualquier otra responsabilidad en que APESA SOFTWARE S.C.,, hubiere incurrido; así como el exacto cumplimiento de las demás obligaciones consecuentes a lo convenido, a la buena fe, al uso o a la ley, Dicha póliza estará en vigor hasta 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha en que la "SHF" acepte la totalidad de los servicios materia de contratación a su entera satisfacción* y una vez vencida la garantía que se establece en 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, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa la imposición de multas, y hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente y para su cancelación se requerirá autorización previa y por escrito de la Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

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

En a
ción
zas,
ineo

Handwritten signature and initials in black ink, located to the right of the text block.