

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 DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y APODERADA LEGAL, ASISTIDA EN ESTE ACTO POR EL INGENIERO GREGORIO LINARES URENDA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y ÁREA REQUIRENTE; Y POR LA OTRA SOLUTRUST, sex DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA SEÑORA BEGOÑA GEORGINA HERNÁNDEZ BUERGO, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL; Y A QUIENES EN FORMA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO "LAS PARTES", DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS, QUE A CONTINUACIÓN SE EXPRESAN:

DECLARACIONES

I."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 los "Servicios Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Sopoáe Especializado Relativo al Sistema Fiduciario Protrust para el Soporte de los Procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal, SM C", en los términos, plazos, especificaciones, condiciones y características que se señalan en este contrato, en el anexo "A", así como en los demás anexos del presente contrato;
- c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por la 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 Bandala, titular de la Notaría Pública número 195 de la Ciudad de México, facultades que no se han sido limitadas, revocadas ni modificadas en forma alguna;
- d) De conformidad con el oficio circular número 3074x2736* 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) El presente contrato fue dictaminado procedente por su Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, conforme con el acuerdo 3 adoptado en la sesión Ordinaria número 06/2022 de fecha 16 de junio de 2022* asegurándose las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes de acuerdo con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;
- f) Este contrato se adjudicó a SOLUTRUST, S.A. de C.V., con motivo del procedimiento de Adjudicación Directa, con fundamento en los artículos 26 fracción III, 41 fracción I y demás

relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, así como las demás disposiciones jurídicas aplicables; y;

- g) Se formaliza el presente contrato, bajo la modalidad de contrato abierto} con fundamento en lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 85 de su Reglamento, y demás relativos y aplicables.

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

SHFDARWTI/066/2022

- a) Es una sociedad que se constituyó conforme con las leyes vigentes de la República Mexicana, bajo la denominación de SOLUTRUST, como una sociedad civil de capital variable, como lo acredita con la copia de la escritura pública número 45,894, de fecha 15 de enero de 2007, otorgada ante la fe del Licenciado Rogelio Magaña Luna, titular de la Notaría Pública número 156 del Distrito Federal (hoy Ciudad de México)} inscrita en el Registro Público de la Propiedad y Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 360697, el día 12 de febrero de 2007;
- b) Que dentro de su objeto social se encuentra la prestación del servicio como el que es del interés de "SHF", incluyendo el diseño y venta de software, instalación de software, proporcionar servicios de administración de sistemas, incluyendo maquila de información, administración de bases de datos, la prestación de toda clase de asesoría y servicios que directa o indirectamente se relacionen con lo anterior, pudiendo elaborar toda clase de productos relacionados con su objeto; y que cuenta con el siguiente Registro Federal de Contribuyentes con clave número SOL0701 151W4, y con el Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social número Y6053906100;
- c) Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por la señora Begoña Georgina Hernández quien acredita su personalidad mediante copia de la escritura pública número 48,328, de fecha 23 de mayo de 2012, otorgada ante la fe del licenciado Miguel Soberón Mainero, titular de la Notaría Pública número 181 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;
- d) Ha ofrecido a "SHF", realizar los servicios a que se refiere el inciso b) de la Declaración I anterior, conforme con lo pactado en este contrato, en su anexo "A^B", así como en los demás anexos del presente contrato, así como con la normatividad legislativa y reglamentación de la materia aplicable; y con las disposiciones fijadas en las Normas Oficiales Mexicanas y Estándares, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 64 y 140 de la Ley de Infraestructura de la Calidad;
- e) Cuenta con la capacidad jurídica y económica, así como con la organización y los elementos técnicos y humanos, especializados y necesarios, por lo que es patrón que reúne los requisitos señalados en la Ley Federal del Trabajo;
- f) No se encuentra en alguno de los supuestos a que se refiere la Ley General de Responsabilidades Administrativas, por lo que hace a los supuestos relacionados con las contrataciones públicas; así como que tampoco se ubica en alguno de los supuestos a que hace referencia los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;
- g) 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 et contenidos términos y alcances de los anexos del presente contrato;

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

sus socios, clientes, proveedores y empleados, entre otros, y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente de las anteriormente enunciadas en el presente inciso;

- i) Cumple con lo establecido en el artículo 320 del Código Fiscal de la Federación y de conformidad con la regla de la Resolución Miscelánea Fiscal que le resulte aplicable para el ejercicio fiscal de 2022 o aquella que en el futuro la sustituya, 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 ACDO SA I.HCT, 101214/281,P.DIR y su Anexo Único, dictado por e/ 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 y
- k) Se encuentra al corriente de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, de conformidad con el "Acuerdo de/ H. Consejo de Administración del instituto de; Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por e] 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".

III Declaran conjuntamente "LAS PARTES" que:

- a) Para la celebración del presente contrato se han conducido con apego a la legislación aplicable para combatir extorsión y/o soborno, y se comprometen a actuar en todo momento de la misma manera hacia sus contrapartes y terceros.
- b) Comparecen libremente a la celebración del presente contrato en los términos consignados y manifiestan expresamente que no existe dolo, violencia, tesión, ni cualquier otro vicio del consentimiento, además de que se reconocen mutuamente sus respectivas personalidades.

Expuesto lo anterior, '{LAS PARTES" otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA., Bajo los términos y condiciones del presente contrato y sus anexos dentro de un presupuesto mínimo de \$15498,32000 M N. (UN MILLÓN CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS VEINTE PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL)? más e! correspondiente impuesto al Valor Agregado, y un presupuesto máximo de \$3,745,800.00 M.N, (TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado; para el ejercicio fiscal 2022; "LA EMPRESA" se obliga a prestar los servicios descritos en el inciso b) de la Declaración I de este contrato, de conformidad con los términos, plazos, condiciones, características,

especificaciones, y cantidades mínimas y máximas que se señalan en este contrato, en el anexo "A", así como en los demás anexos del presente contrato* los cuales se denominarán: para fines de brevedad como "LOS SERVICIOS"

Dicha cantidad se determinará conforme al número de horas de "LOS SERVICIOS", que requiera "SHF" * en términos de lo señalado en el anexo "A" de este contrato, en el entendido de que el costo unitario por hora corresponde a \$1,248.60 (UN MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS 60/100 MONEDA NACIONAL);

SEGUNDA— En relación con lo expresado en la cláusula precedentes "LA EMPRESA" se obliga además a lo siguiente:

a) Iniciar la prestación de "LOS SERVICIOS" a partir del 1 de julio de 2022, conforme con

los términos, condiciones, y con las características y demás especificaciones establecidas en SHFDARWTV066/2022

este contrato, en su anexo así como en los demás anexos del presente contrato, así como a terminarlos totalmente el 31 de diciembre de 2022;

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

c) Prestar "LOS SERVICIOS" conforme los procedimientos más adecuados que la técnica aconseje y de conformidad con los alcances señalados en el anexo "A" de este contrato;

d) Tramitar por su cuenta o contar con las licencias o permisos que se requieran para la realización de "LOS SERVICIOS";

e) Extender una póliza de garantía del sistema y de la buena calidad de "LOS SERVICIOS", por un plazo de 3 (tres) meses contados a partir de la fecha de entrega y conclusión de "LOS SERVICIOS", a entera satisfacción de "SHF", adicional a la fecha de término de vigencia del contrato con objeto de atender sin costo para "SHF", los defectos y problemas que puedan surgir a consecuencia de "LOS SERVICIOS" prestados por "LA EMPRESA" derivados de la relación contractual,

"LAS PARTES" convienen en que la garantía que deba otorgar "LA EMPRESA" para garantizar la buena calidad de "LOS SERVICIOS", 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.

Estas garantías se establecen sin perjuicio de la expresada en la cláusula Cuarta de este contrato;

f) Prestar "LOS SERVICIOS" auxiliándose del personal que esté debidamente capacitado y autorizado en términos de la legislación aplicable y de los anexos de este contrato, "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, al inmueble de "SHF" cuando así se requiera 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 "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 regufarizar la situación creada;

- h) Ajustarse en fa prestación de "LOS SERVICIOS", a las medidas de seguridact horarios, días y otras especificaciones que ^USHF" determine, en caso de requerir el acceso a sus oficinas; así como a los espacios que, en caso de resultar aplicable, sean determinados previamente por "SHF" para la prestación de "LOS SERVICIOS";
- i) Destinar el número suficiente de sus trabajadores y/o colaboradores, y del persona! calificado necesarios a efecto de que "LOS SERVICIOS" sean prestados con la debida oportunidad, eficiencia y seguridad, de manera que los intereses de ^USHF" queden debidamente protegidos. Asimismo: "LA EMPRESA" se obliga a proporcionar al personal que destine para la prestación de "LOS SERVICIOS"\$ los elementos necesarios para e; debido cumplimiento de las obligaciones que para ella derivan de este contrato;
- j) Atender puntualmente a las índicaciones que para el eficaz desempeño de "LOS SERVICIOS" reciba de "SHF" a través de la persona o personas autorizadas al efecto.

Asimismo, presentar a "SHF", cada vez que lo solicite, un reporte por escrito que contenga el estado que guardan "LOS SERVICIOS" de que se trata, así como sus comentarios respecto a éstos;


- k) Poner en conocimiento de "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 efectúe "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;
- l) En su caso, conservar en el lugar o lugares que "SHF" le indique, los instrumentos o materiales necesarios para la adecuada prestación de "LOS SERVICIOS", en el entendido de que dichos instrumentos serán guardados bajo la exclusiva responsabilidad de "LA EMPRESA";
- m) Cuardar estricta confidencialidad y/o reserva sobre la prestación de "LOS SERVICIOS" , asumiendo, en su caso, la responsabilidad que por daños y perjuicios se pudieran causar a la propia "SIHF^a o a terceros;
- n) En caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación de "LOS SERVICIOS" en el periodo previsto en el inciso a) de esta cláusula, así como en los plazos específicos que se puedan señalar en el anexo "R" de este contrato, cubrirá a "SHEI por cada día naturak de retraso, una pena convencional de 1 al millar sobre el monto de "LOS SERVICIOS" no prestado oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 1 al millar sobre el monto total de "LOS SERVICIOS" no prestado oportunamente, por {os cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto total de "LOS SERVICIOS"; no prestado oportunamente, por los días naturaies subsecuentes; considerando dentro de este concepto, las fechas en que "LA EMPRESA" esté obligada a proporcionar un informe de los avances y resultados de "LOS SERVICIOS" de acuerdo a lo establecido en ei anexo "A" de este contrato, 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. Si el monto de las penas liega al límite antes expresado; "SHF" podrá iniciar el día hábil siguiente, el procedimiento de rescisión administrativa, salvo que

resuelva, conforme con las disposiciones aplicables, iniciarlo dentro del plazo que éstas mismas prevén,,

Asimismo} en relación con las incidencias contenidas en el Apéndice 2 "NIVELES DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS" del anexo "A" del presente contrato, en caso de que "LA EMPRESA" incumpla en la prestación de "LOS SERVICIOS" en los plazos, especificaciones, características y demás condiciones establecidas para las prioridades de atención de las incidencias definidas en el referido apéndice del anexo "A", se aplicará como penalización el costo de la tarifa establecida por hora de servicios, por cada hora de atraso, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento del contrato,

Lo anterior en el entendido de que se cumpla con el objeto de este contrato de forma inmediata, conforme a lo acordado. En caso contrario, "SHF" podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión del contrato, considerando la gravedad del incumplimiento y los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses del Estado, representados por "SHF" A

No obstante, cuando el monto total de aplicación de deducciones alcance el importe de la garantía de cumplimiento, se iniciará el procedimiento de rescisión correspondiente, siendo éste el límite a que hace referencia el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones,


SHFDARM/TI/066/2022

Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La pena convencional mencionada no será aplicable si la causa del retraso es imputable a "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 de hacer a la primera, el importe de la pena referida en el párrafo que precede, en el entendido de que cualquier pago de "LOS SERVICIOS" que tenga que realizar la "SHF" a favor de "LA EMPRESA" } quedará condicionado al pago que está deba efectuar por concepto de penas convencionales}ese Lo anterior, sin perjuicio de hacer, en su caso, efectiva la garantía que se establece en la cláusula Cuarta 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 Cuarta de este contrato. Si el monto de las penas llega al límite antes expresado, la "SHF" podrá iniciar el día hábil siguiente, el procedimiento de rescisión administrativa salvo que resuelva, conforme con las disposiciones aplicables, indicarlo del plazo que estas mismas prevén.

- o) Entregar a "SHF", la póliza de fianza de cumplimiento a que se refiere la cláusula Cuarta de este contrato, en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales, contado a partir de la fecha de firma de este contrato;
- p) Otorgar el soporte técnico y actualizaciones de "LOS SERVICIOS", en los términos contenidos en el anexo "A" de este contrato, durante la vigencia del contrato contado a partir de la firma del mismo;
- q) Prestar nuevamente "LOS SERVICIOS" que sean rechazados o devueltos por la razón de que se identifiquen defectos o fallas y/o discrepancias, o incumplimiento en términos de las especificaciones establecidas en el anexo "A" de este contrato, sin costo alguno y de acuerdo con los tiempos señalados en las definiciones de severidad descritas en el anexo "A" de este contrato;

- r) Efectuar el soporte respectivo, en el uso y funcionamiento tanto de funcionalidad y reportes de usuarios como de aspectos técnicos, soporte en preparación de casos de pruebas, matrices de pruebas y en la aplicación de pruebas para la verificación de funcionalidad, soporte en la administración de los procesos de control de cambios; soporte en el monitoreo de desempeño, automatización, configuración, actualización de programas; información y corrección de defectos, mantenimiento de productos, actualización de documentación técnica y de usuario, dudas sobre configuraciones y desempeño* registro de solicitudes de servicio y asistencia, configuración y realización de respaldos al sistema, entre otros, en los términos condiciones, características, calendarios* horarios o plazos que se señalan en el anexo "A" de este contrato;
- s) Facturar sus servicios enviando el Comprobante Fiscal Digital por Internet 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: cfdsfh@shf.gob.mx, marcándole copia a las siguientes direcciones de correo electrónico jlinares@shf.gob.mx, atrujillo@shf.gob.mx y cricano@shf.gob.mx;
- t) Sujetarse a lo dispuesto en el anexo 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 de; 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 los artículos 77 y 78 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y artículos 127 y 128 de su Reglamento, y demás disposiciones relativas y aplicables; sin perjuicio de lo anterior en los casos que resulte procedente, "SHF" y "LA EMPRESA" se 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 especial con las contenidas en esta cláusula, "SHF" podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión que corresponda, en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

TERCERA— "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 "SHF", a mes vencido, las cantidades que resulten por el número de horas prestadas, una vez concluida la totalidad de la orden de trabajo; de acuerdo a lo establecido en el anexo "A" de este contrato, ajustándose a los presupuestos mínimos y máximos referidos 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, en la cual venga la relación de horas efectivas prestadas 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 "SHF", y siempre que éste hubiere cumplido con sus obligaciones contractuales, en los términos de los anexos de este contrato y de

SHFDARMrr!/066/2022

conformidad con el artículo 93 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Arrendamientos y Servicios del Sector Público,

En este sentido, "SHF" a través de la unidad administrativa solicitante, dentro de los 10 (diez) días hábiles bancarios siguientes a la prestación de "LOS SERVICIOS", determinará si "LA EMPRESA" cumplió con todos los requerimientos establecidos en este contrato y sus anexos, "LA EMPRESA" acepta en este acto que, en tanto "SHF" no lleve a cabo la revisión "LOS SERVICIOS" no se tendrán por aceptados.

"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, en el anexo "A", así como en los demás anexos del presente contrato? y sin perjuicio de las sanciones expresadas en el mismo, "SHF" podrá ordenar su reposición o corrección inmediata, misma que "LA EMPRESA" hará por su cuenta sin tener derecho a retribución por ello,

CUARTA* "LA EMPRESA" se obliga a entregar a "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 entera satisfacción de "SHF", por el equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto máximo total del contrato antes de IVA, que garantice a ésta el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones que "LA EMPRESA" asume con motivo de este contrato, comprendiéndose entre éstas, la buena calidad de "LOS SERVICIOS") la correcta y puntual prestación de "LOS SERVICIOS"; el reembolso por parte de "LA EMPRESA" a "SHF", de los gastos en que incurra ésta en caso de que se rechace parte o la totalidad de "LOS SERVICIOS"; la devolución de las cantidades 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 establecen en sus cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Quinta, Sexta, Séptima y Octava; 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 la que "SHF" } acepte la totalidad de "LOS SERVICIOS" materia de contratación a su entera satisfacción, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa la imposición de 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

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

"LAS PARTES" convienen en que 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*

QUINTA* "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 para tal 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 "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 "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 "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 "SHF" así lo solicite y justifique por escrito, en el entendido de que las nuevas personas designadas por "LA EMPRESA" deberán cumplir con los mismos requisitos de experiencia y capacidad que tenía el personal originalmente destinado para la prestación de "LOS SERVICIOS".

SEXTAe,, "LA EMPRESA" se obliga a sacar en paz y a salvo, sin cargo alguno para "SHF", de las reclamaciones de terceros basadas en que "LOS SERVICIOS", o el resultado de éstos, constituyen trasgresión a algún derecho de autor, o bien, invasión u otra trasgresión a alguna patente, marca, licenciada o que viola registro de derechos, o cualquiera otra relativa a la propiedad intelectual o industrial, siempre y cuando "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 empíazamiento o notificación, Asimismo, en ese plazo "SHF" deberá entregar la información y asistencia del caso o establecer las causas por las cuales esté impedida de proporcionarlas. En este mismo supuesto, "SHF" se obliga a efectuar las gestiones necesarias a fin de que "LA EMPRESA" pueda representarla en el proceso o procedimiento respectivos

En el caso de que se dictara sentencia definitiva en contra de "SHF", con o sin intervención de "LA EMPRESA", esta última se obliga a pagar las sumas a que sea condenada "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 e; 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 "SHF" continúe recibiendo "LOS SERVICIOS" en los plazos y condiciones convenidos en este contrat^o en ei anexo "A" dei mismo y en los demás anexos dei presente contrato*

SÉPTIMA— "LA EMPRESA" se hace responsable ante "SHF" de la conducta, eficiencia y capacidad de (as 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, dei uso, de la buena fe o de la ley son a su cargof será responsable de los daños y perjuicios que su incumplimiento cause a "SHF" o a terceros. Sin perjuicio de lo anterior, "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 contratov

"LAS PARTES" convienen en que "SHF" podrá exigir el cumplimiento de este contrato a "LA EMPRESA" conforme lo expresado en esta cláusula} y en el evento de que continuaran los incumplimientos, podrá rescindir administrativamente este contrato.

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



OCTAVAR" "LA EMPRESA" se constituye, por su carácter de patrón en responsable única de las relaciones entre ella y las personas que destine para la entrega, instalación puesta en marcha, actualización y, en su caso, la prestación de los servicios de soporte técnico de "LOS PRODUCTOS" } así como 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, actualización y, en su caso, la prestación de los servicios de soporte técnico de "LOS PRODUCTOS", así como de todos los daños y perjuicios que se llegaren a ocasionar a la "SHF" o a terceros, con motivo o como consecuencia de las actividades relacionadas con "LOS PRODUCTOS" } si el accidente es imputable a las personas que destine "LA EMPRESA" para esos efectos.

"LA EMPRESA", por su carácter de patrón para con sus trabajadores, se encargará de delimitar legalmente que en ningún caso se deberá tomar a la "SHF" como patrón sustituto, obligándose desde este momento a que, si por alguna razón se le llegare a fincar alguna responsabilidad a la "SHF" por ese concepto, "LA EMPRESA" te reembolsará a la "SHF" cualquier gasto en que* por tal motivo, incurriere ésta.

NOVENA.- La vigencia del contrato es a partir del 1 de julio de 2022, y hasta el 31 de diciembre de 2022, en los términos y condiciones establecidos en el presente contrato, en su anexo así como en los demás anexos del presente contrato.

Sin embargo, "LAS PARTES", previo al vencimiento de la fecha y a sus ampliaciones o prórrogas, a solicitud expresa de "LA EMPRESA", y por caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a "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 Fa ampliación o ampliaciones: así como a su prórroga o prórrogas que al efecto se convengan, "SHF" podrá dar por terminado anticipadamente este contrato sin responsabilidad alguna a su cargo? salvo el pago de honorarios devengados por "LOS SERVICIOS" efectivamente prestados a la fecha de terminación, en términos de la normatividad de la materia, 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

DÉCIMA.- Cuando en la prestación de "LOS SERVICIOS" se presente caso fortuito o fuerza mayor "SHF" podrá suspender la prestación del mismo en cuyo caso sólo se pagarán a "LA EMPRESA" aquéllos que se hayan prestado efectivamente.

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

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

DÉCIMA PRIMERA ^M 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,,

IO

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

DÉCIMA SEGUNDA.- "LAS PARTES" convienen en que las comunicaciones que se envíen relativas a este contratos deberán dirigirse a las personas y domicilios señalados en esta cláusula, en el entendido de que dichas comunicaciones deberán ser suscritas por personal con facultades suficientes para tratar la materia a que se refieran, A efecto, "LAS PARTES" acuerdan:

Por parte de "LA EMPRESA" a "SHF", en Avenida Ejército Nacional número 180} Colonia Anzures, Código Postal 1 1590? Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

A la atención del Ingeniero Gregorio Linares Urenda, Director de Tecnologías de la Información, servidor público responsable de administrar y vigilar el cumplimiento de este contrato.

Asimismo, la licenciada Adriana Trujillo Dagdug, Subdirectora de Automatización y Soporte de Procesos y el Ingeniero Carlos Aberto Ricaño Alcalá, Subdirector de Gobierno de Tecnologías de la Información, serán los servidores públicos responsables de administrar y vigilar el cumplimiento de este contrato, de manera coordinada con el servidor público indicado en el párrafo anterior.

Por parte de "SHF" a "LA EMPRESA", en Calle Bosque de Ciruelos 304, Piso 1 Despacho 102, Colonia Bosques de las Lomas, Código Postal 11700, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

A la atención de la señora Begoña Georgina Hernández Buergo, Apoderada Legal.

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

DÉCIMA TERCERA* "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 "SHF" dada por escrito.

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

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

"LA EMPRESA" se obliga a utilizar la información confidencial y/o reservados 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 SHF^{is} y en términos de la legislación aplicable.



SHFDARM/TI1106612022

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

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

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

"LA EMPRESA" no podrá 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.

"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 viofe cualquier otro derecho inherente a la propiedad intelectual, derivado o con motivo de fa prestación de "LOS SERVICIOS" materia del presente contrato,

DÉCIMA QUINTA.» "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 el Código Civil Federal, 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 a! fuero que pudiera corresponderles en virtud de cualquier otro domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa

Al efecto, "LAS PARTES" señalan como sus domicilios los siguientes: "SHF": ia Avenida Ejército Nacional número 180, Código Postal 11590, Colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México y "LA EMPRESA" en calle Bosque de Ciruelos 304, Piso 1, Despacho 102, Colonia Bosques de las Lomas, Código Postal 11700, Alcaldía Miguel Hidalgo Ciudad de México, México.

Este contrato se suscribe en dos ejemplares, en la Ciudad de México» México, e! 1 de julio de 2022, y queda uno en poder de cada una de "LAS PARTES".

**"SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,**

INSTITUCION DE BANCA DE DESARROLLO"

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

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

"LA EMPRESA"

Sra. Begoña Georgina Hernández Buergo.

INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO"

Apoderada Legal.

Anexo "A"

1. ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo; conforme a la fracción IX del artículo 4^o de su Ley Orgánica, se encuentra facultada para practicar operaciones de fideicomiso y llevar a cabo mandatos y comisiones relativos a su fin en tres vertientes: (i) cuando por ley se le asigne esa encomienda; (ii) cuando se trate de actos que coadyuven a la consecución de su objetivo, y (iii) cuando la propia Sociedad constituya fideicomisos para cumplir obligaciones laborales a su cargo.

A través de una estrategia que se encuadra dentro de la Misión y Visión de SHF liderada por la Dirección General Adjunta Jurídico Fiduciaria, a través de la Dirección Jurídica de Negocios de SHF se realiza la constitución de fideicomisos, mandatos y comisiones que coadyuven a la consecución de su objeto, mismo que en términos del artículo 2^o de su Ley Orgánica consiste en:

I. Impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario de crédito a la vivienda, mediante el otorgamiento de crédito y garantías destinadas a la construcción, adquisición y mejora de vivienda, preferentemente de interés social, así como al incremento de la capacidad productiva y el desarrollo tecnológico, relacionados con las viviendas.

II. Garantizar financiamientos relacionados con el equipamiento de conjuntos habitacionales.

III. Desarrollar programas que promuevan la construcción de viviendas en zonas y comunidades indígenas en el territorio nacional con los recursos que se aprueben para tal efecto en el presupuesto de egresos.

A fin de contar con una herramienta tecnológica que permita generar y administrar negocios fiduciarios y al mismo tiempo cumplir con la normatividad jurídica y administrativa aplicable, en 2013 SHF contrató la licencia de uso y servicios de soporte del de Operación Fiduciaria (PROTRUST) de la empresa SOLUTRIJST, incluyendo los servicios de implementación correspondientes, logrando mayor certeza jurídica y control respecto de las garantías constituidas a favor de la Institución, aprovechando los insumos que SHF genera, con la consecuente disminución de riesgo legal.

A principios de 2020, la funcionalidad de este sistema se extendió para soportar también ciertas actividades relativas al control y gestión de pagos relativos a los

fideicomisos en los que participa SHF como fideicomisario, en calidad de Mesa de Control de Pago (MCP) A Solustrust y SHF en conjunto realizaron el análisis de brechas sobre una prueba de concepto instrumentada en el segundo semestre de 2020, de la cual se obtuvo como resultado la relación de adecuaciones necesarias para mejorar sustancialmente la operación de SHE

2. OBJETIVO DEL PROYECTO,

Contar con horas de servicios informáticos para soporte técnico especializado para la adecuación? mantentimiento, soporte especializado y construcción de funcionalidades nuevas no incluidas actualmente en la plataforma Protrust sobre la que se implantó e; Sistema de Operación Fiduciaria y el Sistema de Mesa de Control de Pago? así como la adecuación? mantenimiento y soporte especializado de funcionalidad que se derive de solicitudes de SHF.

SHF tiene fa necesidad de contar con un sistema especializado que facilite el control y seguiriemento de los expedientes operativos y los soportes documentales relativos a las

revisiones que realiza la Mesa de Control de Crédito (MCC) en las diferentes etapas del proceso de crédito. Incluyendo:

- Incorporación de nuevas entidades financieras
- Originación de créditos
- Administración de créditos
- Monitoreo de créditos
- Traspaso de cartera a recuperación extrajudicial o administrativa

El consumo de horas por parte de SHF se realizará con base en el procedimiento para administración de OT del presente ANEXO, de conformidad con la demanda real de SF*F de los servicios y en base a la cuota por hora cotizada por el Proveedor para los servicios.

3. ALCANCE Y VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.

Los programas de computación resultado de la atención de las órdenes de trabajo que el proveedor genere, serán propiedad de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.; ya que aunque estén relacionados con la plataforma Protrust, se deben considerar como obra por encargo, por lo que Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. gozará de la titularidad de los derechos patrimoniales sobre los programas de computación desarrollados, como se establece en los Artículos 102 y 103 de LA FEDERAL DE DERECHOS DE AUTOR.

La vigencia de los servicios será a partir del 1 de julio de 2022 y hasta el 31 de diciembre de 2022.

El alcance de los servicios se establecerá en un esquema variable (mínimos y máximos) con el fin de atender de manera eficiente las necesidades de las áreas de negocio de Sociedad Hipotecaria Federal. SHF solicitará la ejecución de OT de los servicios, sin exceder el Máximo que se establezca en el Contrato.

Estimación del alcance de horas de servicios:

Descripción del servicio (único)	Cantidad Máxima (a)	Cantidad Mínima (b)	Costo por hora (c)	Importe Máximo M.N. (d = a por c)
Servicios informáticos para soporte técnico especializado para la adecuación, mantenimiento, soporte especializado y construcción de funcionalidades nuevas no incluidas actualmente en la plataforma Protrust sobre la que se implantó el Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema de Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito.	3,000 horas	1,200 horas		



Características del servicio a proporcionar:

Generales	Descripción
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de funcionalidades nuevas sobre la plataforma denominada Protrusts • Las funcionalidades que deberán construirse e implementarse para cumplir con los requerimientos de las áreas usuarias son principalmente: <ol style="list-style-type: none"> 1 . Adecuaciones en las pantallas de Fideicomiso. Especificar el fiduciario de cada fideicomiso (relación con Persona). 2 Implementación Interfaces con Sharepoint. 3 Integración de comprobantes fiscales. 4 Implementación de autorizaciones: la primera de un autorizador MCP y la segunda de un autorizador DAC/DRC 	<p>Generación de cartas de instrucción. Las cartas pueden ser diferentes para cada fiduciario y pueden aplicar dos tipos de carta para cada fiduciario dependiendo del contenido de la instrucción.</p> <p>6. Incorporación de nuevas entidades financieras. Originación, Administración y Monitoreo de créditos.</p> <p>8. Traspaso de cartera a recuperación extrajudicial o administrativa. Capacitación del personal usuario del Sistema, Consiste en la conducción de un taller práctico de hasta 8 horas para capacitar al personal de MCP en el uso de la solución desarrollada, Instalación de los nuevos requerimientos en un ambiente de pruebas o QA para validación funcional. Asistencia en la validación de todas las funcionalidades en el ambiente de QA. Instalación } seguimiento y ajustes sobre el ambiente productivo. Seguimiento en ambiente productivo: Seguimiento y ajustes sobre el ambiente productivo Elaboración y entrega del manual de usuario y manual de instalación de la solución desarrollada.</p>

NOTA. Los perfiles requeridos para brindar los servicios se indican dentro del "APÉNDICE 7 -PERFILES REQUERIDOS" del presente ANEXO "A".

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

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

Los entregables correspondientes a cada orden de trabajo se establecerán en la solicitud de orden de trabajo y se confirmarán en el documento de cierre de orden de trabajo;

'15

documentos en los cuales serán detallados los entregables, tanto tangibles como intangibles, y que soportarán el pago de cada orden cerrada.

4. VALOR DEL CONTRATO.

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

5. ROLES DEFINIDOS.

Los roles y responsabilidades que se han definido para llevar a cabo (a administración de los servicios descritos posteriormente:

5.1 El titular de la Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos de Enlace de Sistemas de SHF (SISTEMAS), responsable de:

- Emitir las Órdenes de Trabajo (OT) necesarias para el mantenimiento, adecuación y construcción de las mejoras y nuevas funcionalidades en el Sistema de Operación Fiduciaria y el Sistema de Mesa de Control de Pago,
- Coordinar los esfuerzos internos para la atención de las OT según las especificaciones establecidas por SHF y dentro del tiempo acordado con el Proveedor, así como para su adecuada administración,
- Coordinar la validación de cada requerimiento solicitado contra los productos terminados incluyendo los cambios autorizados, así como con los entregables correspondientes.
- Revisar y solicitar los ajustes necesarios hasta lograr la entera satisfacción de
- Aprobar o en su caso, rechazar los productos entregables y documentación generados producto de los servicios proporcionados por el Proveedor.
- En caso de aprobarlos firmar conjuntamente con el Proveedor la Carta de Aceptación Técnica, previo a la presentación de factura,
- Remitir al Enlace Administrativo de SHF la Carta de Aceptación Técnica, para estar en posibilidad de liberar el pago correspondiente.
- En su caso, notificar al Enlace Administrativo de SHF sobre las penalizaciones aplicables por el incumplimiento de los niveles de servicio, dentro de los tiempos y las vigencias establecidos.
- Recibir y registrar el documento firmado por parte del representante legal del proveedor como "Garantía del sistema y de la buena calidad de los servicios", relativo a los servicios contratados por SHE

5.2 E) titular de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF como Enlace Administrativo de SHFy responsable de:

- Integrar el expediente de pago y incluyendo la evidencia de los servicios y/o entregables que resulten aprobados por las Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos de SHE
- Solicitar la aprobación de la carta de aceptación por los servicios recibidos a la Subdirección de Automatización y Soporte de Procesos, así como el visto bueno a la Dirección de Tecnologías de la Información
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en su caso; notificar sobre la aplicación de penas convencionales correspondientes,



53 Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.

Personal del Proveedor responsable de:

- Recibir y coordinar la realización de los servicios sobre los requerimientos definidos en una OL cumpliendo con los niveles de servicio especificados para el dimensionamiento de la C)T? el acuerdo de horas y la coordinación de los tiempos de entrega.
- Generar un canal de comunicación eficiente entre SHF y el Proveedor.
- Proporcionar a solicitud de SHF en todo momento, cualquier estatus referente a las OT, de los esquemas de asignación de trabajos explicados más adelante, que se encuentren en proceso de atención por parte del Proveedor.
- Apoyar en la definición y mejora de los procesos y documentos requeridos para la interacción operativa entre SHF y el Proveedor.
- Participar junto con el personal de SHF en reuniones de trabajo y seguimiento periódicos, relativos a los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Asegurar el cumplimiento de los tiempos de mantenimiento Q adecuación y construcción comprometidos con SHF,
- Cumplir con los entregables en tiempo, contenido y estándares de calidad establecidos por SHF para los servicios proporcionados por el Proveedor.
- Asegurarse de entregar a SHF para su revisión, ajustes y aprobación, los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados, una vez que éstos hayan sido previamente revisados? validados y/o probados por una función o área de Control de Calidad interna del Proveedor a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requerimientos de SHF en cuanto su contenido.
- Asegurarse de entregar oportunamente a SHF, de acuerdo con el plan de trabajo y para su revisión, los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor. En su caso, efectuar los ajustes solicitados por SHF, en relación con los productos, documentación y entregables generados como resultado de los servicios proporcionados por el Proveedor,
- Una vez aceptados los productos documentos y/o entregables referidos:
 - o Firmar conjuntamente con el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, la Carta de Aceptación Técnica? previo a la presentación de la factura a SHE
 - Asegurar que haya correspondencia entre el requerimiento solicitado y los productos terminados, incluyendo los cambios autorizados; así como con los entregables correspondientes entregados a SHE
- Facilitar y dar el apoyo que el personal de SHF requiera para realizar las reuniones de trabajo y/o definición y seguimiento, en las oficinas de SYIF o del mismo Proveedor, relativas a las actividades relacionadas con los servicios brindados por el Proveedor.
- Entregar mensualmente a SHF y dentro de los plazos establecidos un Reporte Ejecutivo Consolidado en el que se plasme los servicios brindados, basado en el detalle de las OT terminadas en el periodo correspondiente, junto con lo señalado en la sección relativa a Especificaciones para la entrega de la información y entregables mensuales.

- Participar en las pruebas finales de aplicaciones desarrolladas y/o adecuadas, previo a su liberación.
- Garantizar que los errores presentados en las pruebas finales correspondientes a los servicios responsabilidad del Proveedor sean corregidos de acuerdo con los niveles de servicio establecidos dentro del APÉNDICE 2 "NIVELES DE SERVICIO [QDF-ATENCIÓN A INCIDENCIAS"]

17

proporcionando todo el apoyo que SHF requiera para su liberación a producción, en tiempo y forma.

- Coordinar la correcta gestión de los recursos operativos del Proveedor para la atención de los requerimientos de SHFS

5.4 Recursos operativos del proveedor.

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

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

Las Órdenes de Trabajo podrán referirse a los siguientes servicios:

- Mantenimiento, adecuación, soporte especializado y/o construcción de mejoras de funcionalidad o reportes solicitados por SHF que se integren a la plataforma Protrust Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago de SHF y Mesa de Control de Crédito.
- Elaboración y/o actualización de documentación técnica y de usuario correspondiente a los servicios informáticos solicitados por SHE
- Soporte en el uso y funcionamiento tanto de funcionalidad y reportes de usuarios como de aspectos técnicos, relativo al Sistema de Operación Fiduciaria Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust a solicitud de los usuarios de SHA
- Soporte en preparación de casos de pruebas matrices de pruebas, y en la aplicación de pruebas para la verificación de funcionalidad en el Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust, a solicitud de los usuarios.
- Soporte en la administración de los procesos de control de cambios y versiones sobre los distintos ambientes (desarrollo pruebas y producción) y componentes del Sistema de Operación Fiduciaria; Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust
- Soporte en la elaboración y análisis de una bitácora de actualizaciones y operación del Sistema de Operación Fiduciaria, Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust Asistir en {a ejecución de los procedimientos básicos de reinicio del sistema cuando se reporte un funcionamiento anormal en el sistema soportado

- Apoyar en la aplicación de los procedimientos de instalación, configuración y restauración del Sistema de Operación Fiduciaria; Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust
- Apoyar en la realización de cambios en la configuración? de acuerdo a los procedimientos estandarizados de SHE Estos cambios consideran principalmente lo siguiente:
 - o Instalación de parches y actualizaciones sugeridas por el fabricante de la plataforma Protrust.
 - o Reinstalación o recuperación del sistema soportado en caso de requerirse, no solo por fallas sino también por cambios o actualización de hardware.
 - Asistir en la migración de ambientes y cambios de ^{sobre la platafo} versión sobre ta Protrust.
 - Mantenimiento de ia documentación del Sistema de Operación Fiduciaria? Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrustf derivado de cambios realizados.
- Análisis de causa raíz de problemas presentados en el Sistema de Operación ^{uciaría,} Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito sobre la plataforma Protrust

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

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

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

6. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR.

6.1 Requisitos que deberá cumplir el proveedor.

- Deberá adaptarse al esquema de control de versiones de SHF, así como a otras necesidades metodológicas y normativas que apliquen a SHE
- Tener la capacidad de absorber la demanda de servicios definida por SHF y hasta un 50% más en la tecnología de su especialidad, teniendo conocimiento de dicho crecimiento con a} menos un mes de anticipación.
- Llevar a cabo servicios de acuerdo como lo requiera SHE ya sea en las instalaciones de SHFf o bien desde sus propias instalaciones, conectándose bajo su propio costo a la red de Comunicación de SHF para establecer una Red Privada Virtual; garantizando en todo momento la integridad, consistencia y control de ios elementos de software y documentos de

ingeniería de software que le hayan sido encarnendados para su desarrollo o adecuación. Señalando que, si es en el caso de las instalaciones del proveedor, SHF estará en posibilidad de visitar en cualquier momento las oficinas del Proveedor.

602 Responsabilidades del proveedor al proporcionar los servicios.

- El costo referente a equipo de cómputo y licencias de software en que incurra el Proveedor para proveer a. SIAF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a cargo del Proveedorl
- La infraestructura tecnológica (hardware, software, comunicaciones, y seguridad lógica) necesaria para el cumplimiento de los servicios contratados, será responsabilidad del Proveedor, independiente del lugar donde éste se encuentre. • Toda aplicación desarrollada por el Proveedor deberá contar con ia totalidad de la funcionalidad esperada y plasmada en los documentos aprobados por SHF de análisis y diseño de la misma, lo cual se verificará basándose en la especificación del requerimiento, los criterios de aceptación establecidos y los

resultados de ia ejecución de la matriz de pruebas.

- El Proveedor deberá realizar las pruebas a los mantenimientos adecuaciones y construcción de mejoras realizadas a las aplicaciones de SHF en sus diferentes modalidades y de acuerdo con lo que el servicio solicitado requiera y se deberá entregar a SHF la evidencia de las pruebas exitosas realizadas por el Proveedor.
- Una vez concluidas las pruebas por parte del Proveedor y entregada a SHF toda la documentación pertinente, el Proveedor participará en las pruebas de integración con otras plataformas de SHF, con la intención de validar que la aplicación no tenga ningún problema operando en su ambiente final.
- Las migraciones a los ambientes productivos de las aplicaciones desarrolladas o adecuadas por el Proveedor serán realizadas por el personal de SHF las actividades relacionadas con el control de cambios y las especificaciones para la migración al ambiente de producción serán documentadas por el Proveedor y serán entregadas a SHF, de acuerdo con la plataforma desarrollada y las especificaciones de SHF.
- En ningún caso el Proveedor presentará a cargo gastos no descritos por conceptos tales como movilización, alojamiento, transporte, comidas, reparación de equipo, servicio médico, etc. del personal del Proveedor.
- Si SHF así lo requiere, el Proveedor proporcionará la transferencia (de conocimiento a un nivel técnico al personal de sistemas mediante la asignación de una O T.

6.3 Requisitos del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor

Con el fin de administrar los servicios: el Proveedor deberá asignar a SHF un "Enlace Administrativo" atendiendo los siguientes requisitos:

- El Proveedor deberá presentar al candidato propuesto como Enlace Funcional Administrativo* el cual cumplirá con:
- Experiencia en Administración de Proyectos de Tecnologías de Información, en al menos 3 proyectos en los que haya participado, o Habilidades en manejo de personal, planeación, organización, dirección y control de recursos en general.
- Habilidades de negociación, así como para seguimiento y priorización de actividades.

SHF podrá solicitar por escrito al Proveedor la sustitución del "Enlace Administrativo" del Proveedor en cualquier momento con al menos una semana de anticipación. Dicha sustitución procederá invariablemente en los siguientes casos; sin que esto afecte cualquier derivación contractual que proceda:

- Cuando no se cumplan los niveles de servicio comprometidos.
- Cuando no se cumpla con alguna de las actividades descritas en el presente documento.

El Proveedor deberá presentar al nuevo "Enlace Administrativo" a más tardar tres días hábiles antes de la sustitución del anterior. El Proveedor podrá sustituir al "Enlace Administrativo" bajo justificación y visto bueno previo de SHF. En ambos casos, el sustituto deberá contar al menos con los conocimientos y experiencia y habilidades señaladas en el presente documento, En este periodo; deberá haber una

transferencia de conocimientos entre dicho personal para que la transición afecte lo menos posible los servicios proporcionados a SHE

En caso de que el Proveedor requiera asignar temporalmente a un "Enlace Administrativo" Suplente que tome las funciones del "Enlace Administrativo" formalmente designado por un tiempo determinado, el Proveedor deberá informar por escrito de esto al Enlace de Sistemas de SHF y al Enlace Administrativo de SHF, a! menos con un plazo previo de cinco días hábiles. En este caso, el Proveedor deberá asignar como "Enlace Administrativo" Suplente a una persona que cuente al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades señaladas en el presente documento, El Proveedor será responsable de realizar la transferencia de conocimiento que el "Enlace Administrativo" Suplente requiera para realizar adecuadamente sus funciones con el fin de no afectar la continuidad y calidad de los servicios que se estén brindando a SHE

6.4 Remplazos del personal del Proveedor.

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

- Cuando no se cumplan los niveles de servicio comprometidos.
- Cuando no se cumpla con alguna de las actividades descritas en el presente documento.

Por otra parte el Proveedor podrá sustituir al "Enlace Funcional Administrativo" o cualquier otro recurso asignado por el Proveedor, únicamente bajo justificación y Visto bueno previo de SIAF. En ambos casos, el sustituto deberá contar al menos con los conocimientos, experiencia y habilidades requeridos por SHF de conformidad con los perfiles solicitados, En este periodo deberá haber una transferencia de conocimientos, sin costo para SHF, de al menos tres semanas de duración entre dicho personal para que la transición ante SHF sea lo más transparente posible.

7. ADMINISTRACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO (OT).

7.1 PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN.

7.1.1 Introducción.

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

Asimismo; SHF nombrará a un funcionario como "Enlace Administrativo", quien recibirá e integrará el expediente de pago con la evidencia proporcionada de los

servicios y/o entregables, Elaborará el documento de aprobación de pago para firma del DGAAO y tramitará el pago ante Recursos Materiales,

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

necesidades y prioridades que establezca SHA

El costo referente a equipo de cómputo, licencias de software e instalaciones en que incurra el proveedor para proveer a SHF cualquiera de los servicios solicitados, correrá a cargo del Proveedor. Por otra parte, SHF facilitará el acceso a los ambientes de desarrollo y pruebas de la plataforma Protrust y en caso necesario: a los sistemas propios de la Institución para que el Proveedor pueda brindar los servicios solicitados y realice las pruebas correspondientes.

Con el objeto de contar con un mejor control y organización de los diferentes requerimientos de servicios en sus diversas modalidades y tecnologías, SHF requiere que el proveedor designe a un "Enlace Funcional Administrativo" para la administración de los trabajos y se encargue de los procesos administrativos para el dimensionamiento y seguimiento de las actividades, así como la asignación de recursos, entrega de la documentación exigible y conciliación de horas.

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

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

7.1.2 Detalle de la administración de los servicios.

Con relación a los servicios solicitados por SHF al Proveedor, el proceso de asignación de trabajos se realizará mediante cualquiera de los 2 esquemas siguientes:

- Emisión por parte del Enlace de Sistemas de SHF de una OT Específica.
- Emisión por parte del Enlace de Sistemas de SHF de una OT de Servicio Continuo

La descripción específica de ambos esquemas de asignación de trabajo se describe más adelante en la sección "ESQUEMAS DE ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO (OT)" La entrega deberá ser de acuerdo con lo descrito a continuación:

7.1.3 Actividades de la Administración de OT

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

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

- x. Una vez cumplido el mes, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor presentará al Enlace de Sistemas de SHF un reporte detallado de las horas empleadas para atender los servicios solicitados y descritos en las OTI junto con los entregables y documentación que de común acuerdo determinen para tales efectos.
- XI. Una vez conciliadas las horas de los servicios brindados a través de las órdenes de trabajo entre el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor y el Enlace de Sistemas de SHE se hará entrega de la documentación respectiva autorizada al Administrador de Proceso de SHF a efectos de que realice las gestiones para el pago o en caso de tener algún comentario, solicite alguna corrección al mismo al Proveedor y/o al Enlace de Sistemas de SHA
- XII. Para efectos de facturación, solo se pagarán los servicios solicitados con base en las horas de las OT correspondientes cerradas y aprobadas.
- XIII. Para todos los servicios que se estén atendiendo, el "Enlace Funcional Administrativo" del Proveedor deberá entregar el avance correspondiente en los formatos que SHF establece para dicho fin.
- XIV. El tiempo que el Proveedor dedique en preparar el dimensionamiento y negociarlo con SHE no será considerado para fines de la cotización del servicio solicitado. El Proveedor deberá considerar este tiempo como un costo fijo asociado al volumen esperado de trabajo.

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

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

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

a. Documentación firmada al cierre del meso

- Solicitudes de cada Orden de Trabajo con las debidas firmas de Autorización y Recepción e Cierre de cada Orden de Trabajo con las debidas firmas de Revisión y Autorización de Cierre y Validación y Control.

e Reporte de Horas Mensual con las debidas firmas de Revisión y Autorización.

b. Dispositivo de almacenamiento digital mensual.

- Documentos digitales mensuales que contengan la información solicitada, correspondiente al mes en cuestión.
- Los documentos deberán cumplir con lo siguiente: o Hojas membretadas o Carátula (nombre del proveedor, nombre del entregable y periodo al que corresponda) o Índice o Contenido

Para la estructura interna.

• Directorio "Entregables"

- Deberá contener una carpeta con todos los entregables generados para cada Orden de Trabajo solicitada como, por ejemplo:
 - Diagramas.
 - Presentaciones.
 - Análisis y diseños.
 - Lista de programas elaborados con sus rutas de instalación de fo desarrollado.
 - Boletines de liberación.
 - Manuales técnicos y de usuario actualizados.
 - Planes de trabajo.
 - Otros que resulten relevantes para documentar los trabajos realizados,
- Reporte de Horas Mensual detallado que contiene el cierre de tas OV del mes correspondiente firmado por el Enlace de Sistemas de SHF y por el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor.
- Los entregables deberán estar distribuidos de acuerdo con la OT para atender el servicio solicitado? contenido en subdirectorios por cada OT. Los subdirectorios de cada una de las OT deben contener también en archivo escaneado Solicitud de Orden de Trabajo y Cierre de Orden de Trabajo, ambos documentos firmados por el Enlace de Sistemas de SHF;

el Analista de Sistemas de SHF y por el Enlace Funcional Administrativo

del Proveedor.

- Los entregables deberán coincidir con los entregables descritos en el cierre de la OT correspondiente.
- Los entregables descritos en el cierre de la OT deberán ser claramente identificables en el subdirectorío correspondiente.
- No hay una regla específica para nombrar los archivos que contienen cada uno de los entregables generados,

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

Se describe a continuación el esquema correspondiente de asignación de trabajo aplicable a los servicios solicitados al proveedor de parte de SHF:

7.2.1 Generalidades.

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

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

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

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

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

7.2.2 Orden de trabajo específica.

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



SHFDARM/TI/066/2022

7.203 Orden de trabajo servicio continuo.

- Por Servicio Continuo se debe entender al esquema de atención de servicios en el cual se asigna una OT genérica mensual
- El Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado según corresponda, emitirá una OT mensual bajo el esquema de servicio continuo, para que se realicen los servicios encomendados a dicho Proveedor.
- Bajo esta OT el Proveedor desarrollará los requerimientos o solicitudes de servicio que el Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según corresponda, le vaya encomendando, conforme estos vayan surgiendo dentro del plazo del mes. Es decir, bajo este esquema no existirá una OT previamente elaborada, que describa de manera específica los servicios que sería necesario atender lo que existirá será una OT genérica por mes a la cual se le cargarán todos los servicios realizados y atendidos conforme vayan surgiendo
- El Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá llevar el registro que sea necesario de tal forma que a fin de mes se pueda concentrar, con el detalle que sea requerido, la totalidad de las horas de trabajo realizadas para atender los servicios solicitados como parte de dicha OT, De igual forma, el Enlace Funcional Administrativo del Proveedor deberá concentrar los productos entregables y documentación que respalden los trabajos realizados como parte de los servicios solicitados bajo este tipo de OT.
- Todas las OT deberán contener la firma del Enlace Funcional Administrativo del Proveedor y del Enlace de Sistemas de SHF o el coordinador del soporte técnico especializado, según correspondas

7.2.4 Condiciones de pago que se aplicarán.

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

8. NIVELES DE SERVICIO.

Et esquema bajo el cual se registrarán los niveles de servicio en el presente documento se describe en el "APÉNDICE 2 NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS" del presente ANEXO.

9. CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES.

El Proveedor se deberá alinear al esquema de control de cambios y versiones de las aplicaciones que éste desarrolle o adecúe, con base en el proceso que para tales efectos esté vigente en la SHA

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

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

La realización por parte del Proveedor de los servicios objeto del presente contrato en tiempo y forma, podrá ser en las instalaciones de SHF; o bien desde sus propias instalaciones, conectándose bajo su propio costo a la red de Comunicación de SHF para

establecer una Red Privada Virtual; garantizando en todo momento la integridad, consistencia y control de los elementos de software y documentos de ingeniería de software que le hayan sido encomendados para la prestación de sus servicios. Señalando que, si es en el caso de las instalaciones del proveedor SHF estará en posibilidad de visitar en cualquier momento las oficinas del Proveedor,

11. REGLAMENTOS INTERNOS DE SHF.

El Enlace de! Proveedor deberá comunicar al personal que utiliza para la prestación de los servicios, los reglamentos y códigos internos de SHF, incluidos los Códigos de Conducta y de Ética, o cualquier otra indicación o directriz que determine SEIF, a efecto de ser acatados y cumplidos a cabalidad, cuando se presente dicho personal a las oficinas de la institución para atender los servicios requeridos.

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

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

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

Orden de trabajo específica:

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

Orden de trabajo de servicio continuo:

Los pagos se realizarán a mes vencido, por el número de horas efectivamente prestadas, que se hayan prestado los servicios a entera satisfacción de la convocanta

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

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

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

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



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

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

12. GARANTÍAS.

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

Por otra parte, el proveedor deberá extender una póliza de garantía del sistema y de la buena calidad de los servicios, por un plazo de 3 meses posteriores a la fecha de entrega y conclusión de los servicios contratados a entera satisfacción de SHF, adicional a la fecha de término de vigencia del contrato, con objeto de atender sin costo para SHF los defectos y problemas que puedan surgir a consecuencia de los servicios prestados por el proveedor derivados de la relación contractual.

13. PENALIZACIONES.

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

Asimismo, como parte de la garantía de la buena calidad de los servicios, en caso de que no se cumpla con el tiempo de atención establecido dentro del Apéndice correspondiente a NIVELES DE SERVICIO PARA ATENCIÓN A INCIDENCIAS; SHF aplicará por cada hora de retraso como penalización el valor de la cuota por hora cotizada por el proveedor para el servicio objeto del presente contrato.

No obstante, SHF podrá considerar la aplicación de la referida pena convencional hasta por un plazo máximo de 20 días naturales, siendo éste el límite a que hace referencia el antepenúltimo párrafo del artículo 53 bis de la Ley de

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



SHFDARM/TI/066/2022

"PERFILES REQUERIDOS"

Perfiles requeridos para brindar servicios:	Descripción del servicio (único)	los servicios
	que permitan hacer frente a las necesidades de mantenimiento y soporte especializado al Sistema Fiduciaria y Mesa de Control de Pago (Protrust) para Federal.	Perfil AI: Enlace Funcional Administrativo Perfil TI: Analista / Programador
		Perfiles para brindar

Servicios informáticos de adecuación, de Operación Sociedad Hipotecaria

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

CV (Currículum Vitae).

Documentos laborales que vinculen al personal propuesto con el proveedor, tales como contratos recibos de nómina, cartas de percepciones o retenciones,

Documentos académicos o de cursos, tales como títulos o cédula profesional certificados, reconocimientos, constancias, entre otros.

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

Características requeridas de cada perfil

Eniace			Al menos 3 proyectos como administrador de proyectos de tecnobgía.	Habilidades en manejo de personal, negociación,	Control de proyectos, informnes,
Administrativ			Preferentemente en empresas del sector bancario.	I planeación, organización, dirección y control	priorización de actividades.
<u>Total administrativo</u>		recursos		de recursos en general.	
Programador	3	3	Definiciones de soluciones óptimas para atender requerimientos del Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema de	Certificación de capacitación en la plataforma Protrust.	Las propias plataforma Protrust.

			<p>Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito en la plataforma Protrust.</p> <p>- Verificación técnica de entregables generados en las distintas partes del proceso de desarrollo de soluciones del Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito en la plataforma Protrust.</p> <p>Análisis, diseño y especificaciones técnicas de soluciones del Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito en la plataforma Protrust.</p> <p>Preparación de plan y matrices de pruebas unitarias para verificación de cumplimiento de especificaciones de soluciones del Sistema de Operación Fiduciaria, el Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito en la plataforma Protrust. Al menos un año de desarrollo de soluciones de de! Sistema de Operación Fiduciaria y de! Sistema de Mesa de Control de Pago y Mesa de Control de Crédito en la plataforma Protrust.</p>		
--	--	--	---	--	--

Totai recursos técnicos: 3 3

APÉNDICE 2 NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

1. Nivel de servicio de atención de OT.

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

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

2. Niveles de servicio de incidencia.

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

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

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

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

Los incidentes en producción deberán ser notificados al Proveedor siguiendo el procedimiento que se establezca. Se definirá y acordará la propuesta de solución, el Proveedor deberá aplicar el procedimiento correspondiente a la solución, cumpliendo con los niveles de servicio siguientes:

Tipo incidencia	Descripción	Tiempo de	Términos atención
	cualquier punto del sistema e impidan la normal ejecución de una parte o todo el sistema	El tiempo de solución se acordará para cada caso. Puede definirse una solución temporal, sin que ello establezca un cierre de la incidencia	No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención: Se aplicará como penalización: el costo de la tarifa establecida por hora de servicio, por cada hora de atraso.
Prioridad 2	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que generen inconvenientes en la ejecución de una parte o de todo el sistema sin llegar a detenerlo.	Atención: Máximo 8 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios* No habrá pago de las horas incurridas. En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención: Se aplicará como penalización, el costo de la tarifa establecida por hora de servicio, por cada hora de atraso
Prioridad 3	Aquellas que se produzcan en cualquier punto del sistema y que no impidan el normal desempeño del mismo, pero que constituyen mejoras al desempeño de los mismos sistemas	Atención: Máximo 24 horas laborales. El tiempo de solución se acordará para cada caso.	Dentro del periodo de garantía de la buena calidad de los servicios. No habrá pago de las horas incurridas, En caso de que no se cumpla con el tiempo de atención: Se aplicará como penalización el costo de la tarifa establecida por hora de servicio, por cada hora de atraso,

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

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

aplicaciones involucradas.



SHFDARM 灯間 66/ 2022

A n e x o

を第:いこ第」をいい第純、第いコ朝

- o 第に」を下、二
- o 帆の島鬢

月1いをい代これ1第工:イ第0い社戸ン気、

し郊当0しロ市盟物当0い

穀を鶴第第物物0 露紫

ii 第第第第第00 露凜いはま第を客第露は製第特物第物第き哇第01物蠟物・の導い物お第轉わ驢第3 鼠

3 二、第の以ま第なト第、第。響呼を爆響第馳い物を物鶯第氣嘛なを鋼なア0 議諾な0。いい、轟、0を; 0 朝い新を第魯ぐ気の朝第0 第記、

朝第崎:40 第3

い0い&

を気は気嘩、尊物義第に気は0にを物一第ま視、当朝を物を巻第選第。れいんお露物なをを当こお=響響物虧第をの第はをら第物、第朝准隼物、0
0 鬱第い第、”、一
第受ま宝い談答=第0 第気:第朝第心0 物4 帳を影地0 砂物け0 鬻ま当0 を物霧物第いお第

- o き!ミはな0 府第碑をviリ第驚融を物第氣縮第物龕0 物!。様



：、い物麗、冷材物気一第蠶にに第を物第気第滝まのぬ第こ物ミ朝 k まる物年は第歳凛

。物第物い

物 0 第第第第器第を・~第を 0 津収第名第な新

00 屬新

、一 X-CO
0
回。

盡はを社新。、第第朝朝朝をツな第×第： 55

425

SHFDARMffl/066/2022

"C"



MÉXICO

Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social

Folio: 185830277986SF 19164076
Clase de R.F. C.: SOL079H6WH
Nombre, Denominación o Razón Social: SOLUTRUST

Estimado Patrón:

Respuesta de opinión:
En atención a su consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones, se le informa lo siguiente:
En las actitudes electrónicas del Instituto Mexicano del Seguro Social, se observó que en el momento en que se realizó esta revisión, se encuentra al corriente con las obligaciones de pago de aportaciones Seguridad Social, toda vez que no se registran créditos fiscales firmes a su cargo, por lo anterior se emite opinión Positiva.
La presente opinión es emitida únicamente verificando que no existen créditos fiscales firmes a su cargo, sin que sea una constancia del completo cumplimiento de las aportaciones de Seguridad Social, para lo cual el IMSS se reserva sus facultades de verificación previstas en la Ley del Seguro Social y el Código Fiscal de la Federación.
Revisión realizada el día 24 de junio de 2022, a las 16:32 horas.
Este curso cívico de cumplimiento de obligaciones tiene una vigencia hasta el 24 de junio de 2022.
Unidad Sane registrada(s) 12 (número(s) de folios) entre el 00000.

NOTAS:

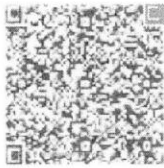
- 1. La presente opinión es emitida únicamente verificando que no existen créditos fiscales firmes a su cargo, sin que sea una constancia del completo cumplimiento de las aportaciones de Seguridad Social, para lo cual el IMSS se reserva sus facultades de verificación previstas en la Ley del Seguro Social y el Código Fiscal de la Federación.
2. La opinión es emitida únicamente verificando que no existen créditos fiscales firmes a su cargo, sin que sea una constancia del completo cumplimiento de las aportaciones de Seguridad Social, para lo cual el IMSS se reserva sus facultades de verificación previstas en la Ley del Seguro Social y el Código Fiscal de la Federación.
3. La presente opinión es emitida únicamente verificando que no existen créditos fiscales firmes a su cargo, sin que sea una constancia del completo cumplimiento de las aportaciones de Seguridad Social, para lo cual el IMSS se reserva sus facultades de verificación previstas en la Ley del Seguro Social y el Código Fiscal de la Federación.

Para verificar su pago:

El IMSS es el responsable del no cumplimiento de las obligaciones de pago de aportaciones de Seguridad Social.

Una falta por falta de pago de aportaciones de Seguridad Social puede ocasionar el inicio de un procedimiento de inspección de trabajo por parte del IMSS y en caso de que se determine que existe una falta por falta de pago de aportaciones de Seguridad Social, el IMSS puede imponer sanciones administrativas de multa y/o prisión.

El IMSS no es responsable de las consecuencias derivadas de la falta de pago de aportaciones de Seguridad Social.



Fecha de emisión: 24/06/2022 16:32:00
Código de verificación: 185830277986SF 19164076
Número de folios: 12
Número de unidad: 00000

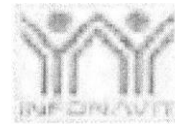
Handwritten signature or mark.

Handwritten signature or mark.

SHFDARMrrV066/2022

“D”

Anexo



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

Oficio: CGRF/GSRyCF/GCPCyG/0001/020845/2022

Asunto: Constancia de Situación Fiscal.

Ciudad 6» 24 de Junio de

RAZON SOCIAL: SOLUTRUST SA
NRP: Y6053906100
Presente.

tE cv

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, 8 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 2006, modificarlo 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 Infonavit, 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 siguiente:

Del análisis practicado en los sistemas de este Instituto se advierte que SOLUTRUST SA DE CV, con Número de Registro Patronal Y6053906100, NO se identificaron adeudos ante el Infonavit, mismo que se encuentra al corriente en sus obligaciones que señala el artículo 29 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de aportar el cinco por ciento de los salarios cubiertos a sus trabajadores y de retener y enterar los descuentos para amortización de crédito, hasta el 02 bimestre 2022.

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 periodos 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.

Acreditamiento

L.C. Eduardo Jeffy Zarazua
Gerente de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías



01-Y605390610020220001020845

"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 Domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello:
Oficinas de la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), ubicadas en Av» Ejército Nacional N^o 180, Piso 7, Col. Anzures,, Delegación, Miguel Hidalgo, C.P. 1 1590 en México D.F.
- II Condiciones específicas de entrega del servicio: Se encuentran detalladas en el Anexo "A" de Requerimientos.
- III Se oxidores públicos facultados para recibir los servicios, quienes serán los responsables de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de los servicios, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos: Los servidores públicos responsables de administrar y vigilar el cumplimiento de este contrato serán: el Inge Gregorio Linares Urenda, Director de Tecnologías de la Información, y el Licw Adriana Trujillo Dagdug, Subdirectora de Automatización y Soporte de Procesos; en términos de lo especificado en el Anexo "A" de Requerimientos.
- IV El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega de los bienes muebles o la prestación del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento, o bien de acuerdo al alcance, demanda y tipo de servicios esperados por SHF durante la vigencia del contrato: Según lo determinado en el Anexo "A" de Requerimientos.
- V, El procedimiento para la devolución o rechazo de los bienes muebles o para determinar los incumplimientos en la prestación de los servicios, lo cual solamente procederá por causas previstas en el contrato respectivo: Según lo determinado en el Anexo "A" de Requerimientos.

incumplimiento*

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

Facturas*

I Área responsable, lugar y horario para su recepción: Dirección de Tecnologías de la Información de SHF, ubicada en el piso 7 de Av. Ejército Nacional 180. Col Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, dentro de un horario de 9:30 a 14:00 horas o de 16:00 a 18:00 horas.

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

Anexo

- III. Servidor público facultado para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumplan los requisitos fiscales correspondientes y aquéllos de aceptación del bien mueble o servicio que amparen, quien será responsable de

devolver al proveedor la factura o el documento de que se trate, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, comunicándole los errores o deficiencias detectadas: El Ing. Gregorio Linares Urenda, Director de Tecnologías de la Información, será 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 será la responsable de devolver al proveedor la factura o el documento de que se trate, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, comunicándole los errores o deficiencias detectadas.

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

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

imputables a la dependencia o entidad.

Modelo de Texto de Póliza de Fianza CUMPLIMIENTO

(Afianzadora o Aseguradora)

Denominación _____ social: en lo sucesivo (la "Afianzadora" o la "Aseguradora"). Domicilio:

Autorización del Gobierno Federal para operar: (Número de oficio y fecha).

Beneficiaria:

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca De Desarrollo, en lo Sucesivo "la Beneficiaria".

Domicilio: Avenida Ejercito Nacional Mexicano 180, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Alcaldía Miguel Ciudad de México, México.

El medio electrónico, por el cual se pueda enviar la fianza a "la Contratante" y a "la Beneficiaria":

Fiado SOLUTRUST, SRA. de CM.

Nombre o denominación social: SOLUTRUST, SA de CXV.

RFC: SOL0701151W4

Domicilio: Calle Bosque de Ciruelos 304, Piso 1, Despacho 304, Colonia Bosques de las Lomas, Código Postal 11700, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

Datos de la póliza:

_____. Número: (Número asignado por la "Afianzadora" o la "Aseguradora").

Monto Afianzado: (Con letra y número, sin incluir el impuesto al Valor

_____.
Agregado)«

Moneda: Pesos.

Fecha de expedición:

_____.
Obligación garantizada: El cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato en los términos de la Cláusula PRIMERA de la presente póliza de fianza Naturaleza de las Obligaciones: Indivisible.

Si es Divisible aplicará el siguiente texto: La obligación garantizada será divisible, por lo que, en caso de presentarse algún incumplimiento, se hará efectiva solo en la proporción correspondiente al incumplimiento de la obligación principal.

Si es indivisible aplicará el siguiente texto: La obligación garantizada será indivisible y en caso de presentarse algún incumplimiento se hará efectiva por el monto total de las obligaciones garantizadas.

Datos del contrato o pedidos en lo sucesivo el "Contrato": SHFDARM/TI/066/2022.

Número asignado por "la Contratante": SHFDARM/TI/066/2022.

Objeto: Servicios Informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado Relativo al Sistema Fiduciario Protrust para el Soporte de los Procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

Monto del Contrato: \$3,745,800.00 M.N. (TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/1 00 MONEDA NACIONAL)

Moneda: Moneda Nacional.

Fecha de suscripción: 1 de julio de 2022.

SHFDARM/TI/066/2022

Tipo: (Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios, Obra Pública o servicios relacionados con la misma).

Obligación contractual para la garantía de cumplimiento: Indivisible.

Procedimiento a: que se sujetará la presente póliza de fianza para hacerla efectiva: El previsto en el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Competencia y Jurisdicción: Para todo lo relacionado con la presente póliza, el fiado, el fiador y cualesquier otro obligado, así como "la Beneficiaria", se someterán a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales de la Ciudad de México, renunciando a! fuero que pudiera corresponderte en razón de su domicilio o por cualquier otra causa

La presente fianza se expide de conformidad con lo dispuesto por los artículos 48, fracción II y último párrafo, y artículo 49, fracción de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 103 de su Reglamento,

La presente fianza se expide de conformidad con lo dispuesto por los artículos 48, fracción II y 49, fracción II, de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, y artículo 98 de su Reglamento.

Validación de la fianza en el portal de internet } dirección electrónica www.amig.org.mx

(Nombre del representante de la Afianzadora o Aseguradora)

**CLÁUSULAS GENERALES A QUE SE SUJETARÁ LA PRESENTE
PÓLIZA DE FIANZA
PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO EN MATERIA
DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, SERVICIO, OBRA PÚBLICA O
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA.**

PRIMERA. OBLIGACIÓN GARANTIZADA.

Esta póliza de fianza garantiza el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el "Contrato" a que se refiere esta póliza y en sus convenios modificatorios que se hayan realizado o a los anexos del mismo cuando no rebasen el porcentaje de ampliación indicado en la cláusula siguiente, aún y cuando parte de las obligaciones se subcontraten,

SEGUNDA. MONTO AFIANZADO*

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora"), se compromete a pagar a la Beneficiaria, hasta el monto de esta póliza, que es (con número y letra sin incluir el Impuesto al Valor Agregado) que representa el 10 % (Diez por ciento) del valor del "Contrato"*

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") reconoce que el monto garantizado por la fianza de cumplimiento se puede modificar en el caso de que se formalice uno o varios convenios modificatorios de ampliación del monto del "Contrato" indicado en la carátula de esta póliza, siempre y cuando no se rebase el % de dicho monto. Previa notificación del fiado y cumplimiento de los requisitos legales, (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") emitirá e:

documento modificatorio correspondiente o endoso para el solo efecto de hacer constar la referida ampliación, sin que se entienda que la obligación sea novada

En el supuesto de que el porcentaje de aumento al "Contrato" en monto fuera superior a los indicados, (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") se reserva el derecho de emitir los endosos subsiguientes, por la diferencia entre ambos montos sin embargo, previa solicitud del fiado; (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") podrá garantizar dicha diferencia y emitirá el documento modificatorio correspondiente.

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") acepta expresamente que en caso de requerimiento, se compromete a pagar el monto total afianzado, siempre y cuando en el Contrato se haya SHFDARWTV066/2022

estipulado que la obligación garantizada es indivisible; de estipularse que es divisible, (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") pagará de forma proporcional el monto de la o las obligaciones incumplidas

TERCERA. INDEMNIZACIÓN POR MORA

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora"), se obliga a pagar la indemnización por mora que en su caso proceda de conformidad con el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

CUARTA. VIGENCIA*

La fianza permanecerá vigente hasta que se dé cumplimiento a la o las obligaciones que garantice en los términos del "Contrato" y continuará vigente en caso de que "la Contratante" otorgue prórroga o espera al cumplimiento de; "Contrato", en los términos de la siguiente cláusula

Asimismo, esta fianza permanecerá vigente durante la substanciación de todos los recursos legales, arbitrajes o juicios que se interpongan con origen en la obligación garantizada hasta que se pronuncie resolución definitiva de autoridad o tribunal competente que haya causado ejecutoria.

De esta forma la vigencia de la fianza no podrá acotarse en razón del plazo establecido para cumplir la o las obligaciones contractuales.

QUINTA. PRÓRROGAS, ESPERAS O AMPLIACIÓN AL PLAZO DEL CONTRATO.

En caso de que se prorrogue el plazo originalmente señalado o conceder esperas o convenios de ampliación de plazo para el cumplimiento del contrato garantizado y sus anexos, el fiado dará aviso a (la "Afianzadora" o la "Aseguradora"), la cual deberá emitir los documentos modificatorios o endosos correspondientes.

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") acepta expresamente garantizar la obligación a que esta póliza se refiere, aún en el caso de que se otorgue prórroga, espera o ampliación al fiado por parte de la "Contratante" para el cumplimiento total de las obligaciones que se garantizan, por lo que no se actualiza el supuesto de extinción de fianza previsto en el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas sin que se entienda novada la obligación.

SEXTA. SUPUESTOS DE SUSPENSIÓN.

Para garantizar el cumplimiento del "Contrato", cuando concurran los supuestos de suspensión en los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones aplicables, "la Contratante" deberá emitir el o las actas circunstanciadas y, en su caso las constancias a que haya lugar. En estos supuestos, a petición del fiado, (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") otorgará el o los endosos conducentes, conforme a lo estatuido en el artículo 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para lo cual bastará que el fiado exhiba a (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") dichos documentos expedidos por "la Contratante",

El aplazamiento derivado de la interposición de recursos administrativos y medios de defensa legales, no modifica o altera el plazo de ejecución inicialmente pactado, por lo que subsistirán inalterados los términos y condiciones originalmente previstos, entendiéndose que los endosos que emita (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") por cualquiera de los supuestos referidos, formarán parte en su conjunto, solidaria e inseparable de la póliza inicial.

SÉPTIMA. SUBJUDICIDAD,

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") realizará el pago de la cantidad reclamada, bajo los términos estipulados en esta póliza de fianza, y, en su caso, la indemnización por mora de acuerdo a k) establecido en el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aun cuando la obligación se encuentre subjúdice, en virtud de procedimiento ante autoridad judicial, administrativa o tribunal arbitral, salvo que el fiado obtenga la suspensión

de su ejecución, ante dichas instancias.

SHFDARM/Tt/066/2022

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") deberá comunicar a "la Beneficiaria" de la garantía, el otorgamiento de la suspensión al fiado, acompañándole las constancias respectivas que así lo acrediten, a fin de que se encuentre en la posibilidad de abstenerse del cobro de la fianza hasta en tanto se dicte sentencia firme.

OCTAVA COAFIANZAMIENTO O YUXTAPOSICIÓN DE GARANTÍAS.

El coafianzamiento o yuxtaposición de garantías, no implicará novación de las obligaciones asumidas por (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") por lo que subsistirá su responsabilidad exclusivamente en la medida y condiciones en que la asumió en la presente póliza de fianza y en sus documentos modificatorios,

NOVENA. CANCELACIÓN DE LA FIANZA.

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") quedará liberada de su obligación fiadora siempre y cuando "la Contratante" le comunique por escrito, por conducto del servidor público facultado para ello, su conformidad para cancelar la presente garantía

El fiado podrá solicitar la cancelación de la fianza para lo cual deberá presentar a (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales. Cuando el fiado solicite dicha cancelación derivado del pago realizado por saldos a su cargo o por el incumplimiento de obligaciones, deberá presentar el recibo de pago correspondiente.

Esta fianza se cancelará cuando habiéndose cumplido la totalidad de las obligaciones estipuladas en el "Contrato", "la Contratante" haya calificado o revisado y aceptado la garantía exhibida por el fiado para responder por (los defectos o vicios ocultos de los bienes entregados y por el correcto funcionamiento de los mismos o por la calidad de los servicios prestados por el fiado) respecto del "Contrato" especificado en la carátula de la presente póliza y sus respectivos convenios modificatorios,

DÉCIMA. PROCEDIMIENTOS.

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") acepta expresamente someterse al procedimiento previsto en el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para hacer efectiva la fianza

DÉCIMA PRIMERA. RECLAMACIÓN

"La Beneficiaria" podrá presentar la reclamación a que se refiere el artículo 279, de Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en cualquier oficina, o sucursal de la Institución y ante cualquier apoderado o representante de la misma

DÉCIMA SEGUNDA. DISPOSICIONES APLICABLES.

Será aplicable a esta póliza, en lo no previsto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas la legislación mercantil y a falta de disposición expresa el Código Civil Federal



SHFDARWTI/066/2022

Modelo de Texto de Póliza de Fianza GARANTIA DE LA BUENA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

(Afianzadora o Aseguradora)

Denominación _____ social: en lo sucesivo, (la "Afianzadora" o la "Aseguradora")

Domicilio:

Autorización del Gobierno Federal para operar: (Número de oficio y fecha).

Beneficiaria:

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo en lo sucesivo "la Beneficiaria".

Domicilio: Avenida Ejercito Nacional Mexicano 180, Colonia Anzures, Código Postal 11590, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

El medio electrónico, por el cual se pueda enviar la fianza a "la Contratante" y a "la Beneficiaria":

Fiado (s): SOLUTRUST S.A de c.V.Ñ

Nombre o denominación social: SOLUTRUST, S.A, de C.V.

RFC: SOL0701 151W4

Domicilio: Calle Bosque de Ciruelos 304, Piso 1, Despacho 102, Colonia Bosques de las Lomas, Código Postal 11700, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México

Datos de la póliza:

_____. Número: (Número asignado por la "Afianzadora" o la "Aseguradora")

Monto _____ Afianzado: (Con número y letra, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado)

Moneda:

Fecha de expedición:

Obligación garantizada: Responder por los defectos, vicios ocultos de los bienes entregados y por la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido el fiado, en los términos señalados en el contrato objeto de esta garantía,

conforme a la Cláusula PRIMERA de la presente póliza de fianza. Datos de } contrato o pedido, en lo sucesivo el "Contrato":

Número asignado por "la Contratante": SHFDARIWTI/066/202Z

Objeto: Servicios informáticos de Adecuación, Mantenimiento y Soporte Especializado Relativo al Sistema Fiduciario Protrust para el Soporte de los Procesos de la Mesa de Control de Pagos y Mesa de Control de Crédito para Sociedad Hipotecaria Federal, SYN.C,

Monto del Contrato: \$3,745,800.00 M N. (TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y

CINCO MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL)

Moneda: Moneda Nacional,

Fecha de suscripción: 1 de julio de 2022

Tipo: (Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios)

Procedimiento al que se sujetará la presente póliza de fianza para hacerla efectiva: El

zas.

previsto en el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

SHFDARWTI/066i2022

Competencia y Jurisdicción: Para todo lo relacionado con la presente póliza, el fiado, el fiador y cualesquier otro obligado, así como "la Beneficiaria", se someterán a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales de la Ciudad de México renunciando al fuero que pudiera corresponderle en razón de su domicilio o por cualquier otra causa.

Le fianza se otorga de conformidad por lo dispuesto por los artículos 49, fracción II, y 53 segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Validación de la fianza en el portal de internet, dirección electrónica www.amig.org.mx

(Nombre del representante de la Afianzadora o Aseguradora)

CLÁUSULAS GENERALES A LAS QUE SE SUJETARÁ LA PRESENTE PÓLIZA DE FIANZA PARA RESPONDER DE LOS DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS DE LOS BIENES O LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO DE CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN LOS CONTRATOS DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PRIMERA* OBLIGACIÓN GARANTIZADA.

Esta póliza de fianza garantiza la obligación del fiado de responder por la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurridos en los términos señalados en el contrato, convenios modificatorios respectivos y en la legislación aplicable, de conformidad con el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás aplicables de su Reglamento

SEGUNDA- MONTO AFIANZADO.

(La "Afianzadora" o "la Aseguradora"), se compromete a pagar a "la Beneficiaria" hasta el monto afianzado indicado en la carátula de esta póliza, que es \$374,580.00 M.N.Y (TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL) **TERCERA- INDEMNIZACIÓN POR MORA.**

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora"), se obliga a pagar la indemnización por mora que en su caso proceda de conformidad con el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

CUARTA* VIGENCIA.

La vigencia de la presente póliza será por un periodo de tres meses contados a partir de la terminación de la prestación de los servicios.

Asimismo, esta fianza permanecerá vigente durante la substanciación de todos los recursos legales, arbitrajes o juicios que se interpongan con origen en la obligación garantizada hasta que se pronuncie resolución definitiva de autoridad o tribunal competente, que haya causado ejecutoria

La póliza continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga o espera al fiado para realizar las correcciones, reparaciones o reposiciones, así como para el cumplimiento de las demás responsabilidades que garantiza esta póliza de fianza.

En el caso de que se hayan ejecutado correcciones, reparaciones, reposiciones o acciones para dar cumplimiento a las demás responsabilidades que garantiza esta póliza, la fianza permanecerá vigente por el mismo plazo mencionado en el primer párrafo de la presente cláusula respecto de los servicios sujetos a dichas actividades.

QUINTA. CORRECCIÓN, REPARACIÓN O REPOSICIÓN DE LOS SERVICIOS*

En caso de que se presenten defectos en la calidad de los servicios prestados, así como cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido el fiado en los términos señalados en el contrato y convenios modificatorios respectivos, "la Contratante" le otorgará un plazo máximo de cinco días hábiles bancarios para efectuar la corrección, reparación o reposición


SHFDARwrl/066/2022

correspondiente o para atender cualquier otra responsabilidad, por lo que la fianza permanecerá vigente durante ese tiempo

En aquellos casos en que "la Contratante" y el fiado convengan un plazo mayor para las correcciones± reparaciones, reposiciones o para cumplir cualquier otra responsabilidad, el fiado deberá notificar a "la Institución" dicha circunstancia y ésta deberá otorgar la modificación a la póliza de fianza por escrito, para el solo efecto de hacer constar el referido supuesto, sin que ello afecte la continuidad de la vigencia de la póliza.

En el supuesto de que el fiado no corrija los servicios o que los mismos continúen con defectos o no realice las acciones necesarias para corregir la inadecuada calidad de los servicios, que le sean reportados por "la Contratante", (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") se obliga a pagar los gastos en que incurra "la Contratante" por dichas correcciones, reparaciones, reposiciones o por atender cualquier otra responsabilidad por la totalidad del monto afianzado»

En caso de que el monto de la corrección, reparación, reposición o atención de cualquier otra responsabilidad sea superior al afianzado, (la "Afianzadora" o la "Aseguradora"), únicamente responderá hasta por el 100% del monto garantizado* SEXTA-SUBJUDICIDAD«

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") realizará el pago de la cantidad reclamada, bajo los términos estipulados en esta póliza de fianza, y, en su caso, la indemnización por mora de acuerdo a lo establecido en el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aun cuando la obligación se encuentre subjudice, en virtud de procedimiento ante autoridad

judicial, administrativa o tribunal arbitral, saivo que el fiado obtenga la suspensión de su ejecución, ante dichas instancias.

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") deberá comunicar a "la Beneficiaria" de la garantía, el otorgamiento de la suspensión al fiado, acompañándole las constancias respectivas que así lo acrediten, a fin de que se encuentre en la posibilidad de abstenerse del cobro de la fianza hasta en tanto se dicte sentencia firme.

SÉPTIMA- COAFIANZAMIENTO O YUXTAPOSICIÓN DE GARANTÍAS.

El coafianzamiento o yuxtaposición de garantías, no implicará novación de las obligaciones asumidas por (la "Afianzadora" o la "Aseguradora"), por lo que subsistirá su responsabilidad exclusivamente en la medida y condiciones en que la asumió en la presente póliza de fianza y en sus documentos modificatoriosx

OCTAVA- CANCELACIÓN DE LA FIANZA.
(La "Afianzadora" o "la Aseguradora"), quedará liberada de su obligación fiadora, una vez transcurridos tres meses* contados a partir de la fecha en que conste por escrito la recepción física de los bienes o de los servicios prestadosF siempre y cuando la "Contratante" no haya identificado defectos en la calidad de los servicios prestados, así como cualquier otra responsabilidad en los términos del "Contrato" y convenios modificatorios respectivos.

En el caso de existir corrección, o reposición por defectos, o acciones para corregir las deficiencias en la calidad de los servicios prestados, así como para cumplir cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido el fiado en los términos señalados en el "Contrato" y convenios modificatorios respectivos, una vez transcurrido el plazo de treinta días naturales, o el pactado entre el fiado y "la Contratante" para realizar dichas actividades, el fiado deberá presentar ante (la "Afianzadora" o la "Aseguradora"), la manifestación por escrito de "la Contratante" en la que señale su conformidad para cancelar la fianza, adjuntando la constancia de cumplimiento total de las obligacionesx

NOVENAX PROCEDIMIENTOS.
(La "Afianzadora" o "la Aseguradora") acepta expresamente someterse al procedimiento previsto en el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para hacer

efectiva la fianzas SHFDARMffl/066/2022 DÉCIMA.» RECLAMACIÓN.

"La Beneficiaria" podrá presentar la reclamación a que se refiere el artículo 279 de Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en cualquier oficina* o sucursal de la Institución y ante cualquier apoderado o representante de la misma

DÉCIMA PRIMERA* DISPOSICIONES APLICABLES.

Será aplicable, a esta póliza, en lo no previsto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas la legislación mercantil y a falta de disposición expresa el Código Civil Federal.

