

**TURRENT & CAMERON
CONSULTANTS, S.A. DE C.V.**

ANEXO II

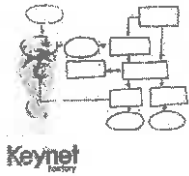
APARTADO

L1





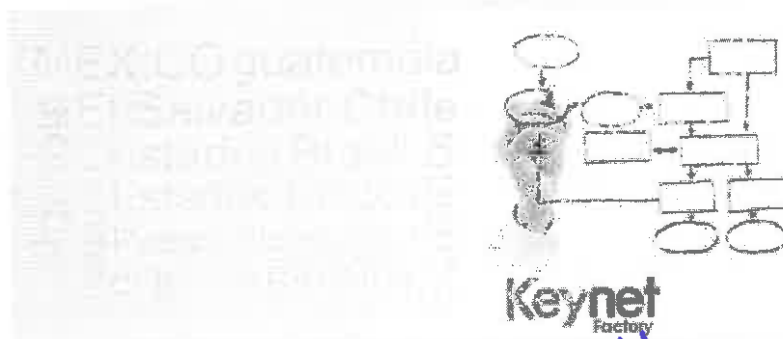




Secretaría de la Función Pública
Subsecretaría de la Función Pública
Unidad de Gobierno Digital
Contrato Marco
Migración Keynet Factory Web



www.turrent-cameron.com



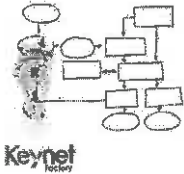
R

A

o

o

o



Secretaría de la Función Pública
Subsecretaría de la Función Pública
Unidad de Gobierno Digital
Contrato Marco
Migración Keynet Factory Web



www.turrent-cameron.com

OFERTA ECONÓMICA GRP Keynet Factory

Secretaría de la Función Pública
CONTRATO MARCO

Razón Social: Turrent&Cameron Consultants, S.A. de C.V.
RFC: TAC100114UH9
Ciudad: San Andrés Tuxtla, Veracruz. México
Fecha: 19 de Enero del 2016.

Título: Este documento describe el producto que la empresa **Turrent & Cameron Consultants S.A. de C.V.** está ofertando actualmente al gobierno, así como el precio de licenciamiento y las diferentes modalidades en que puede ser adquirido.

Dirección: Calle Miguel Hidalgo # 29 Col. Chichipilco San Andrés Tuxtla, Veracruz, México, C.P. 95746

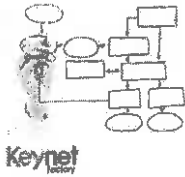


Tabla de contenido

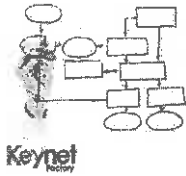
1. Introducción.....	4
1.1. Historias de éxito	4
2. Objeto y alcance de la oferta	5
3. Descripción de la oferta.....	5
4. Listado de los productos incluidos en la oferta	17

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



1. Introducción

TURRENT & CAMERON CONSULTANTS, S.A. de C.V es una empresa mexicana con más de 5 años continuos de experiencia en la prestación de servicios de consultoría de negocios y tecnologías de la información en el mercado mexicano.

Uno de los nichos principales de la empresa es la implementación en Sistemas Integrales de Contabilidad (GRP Keynet Factory) en donde se ha tenido una experiencia de más de 5 años implementando diferentes soluciones para el mercado y el (GRP Keynet Factory).

En el año 2010 la empresa inicia labores de esta herramienta aunada a otras ya establecidas en el territorio mexicano y que está autorizada para proveer los productos y servicios de software, derechos de actualización y nuevas versiones del GRP y a partir de ahí ha tenido un crecimiento vertiginoso en la venta e implantación de dicha herramienta tanto en el ámbito público como en la versión empresarial para la iniciativa privada.

La mayor cualidad que tiene esta herramienta es que se adapta a las necesidades del potencial cliente y que cumple con la normatividad en materia del proceso de armonización contable que se especifica en la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG).

1.1. Historias de éxito

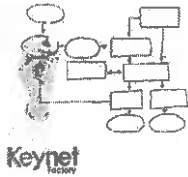
Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencia Laborales (CONOCER)

Con esta dependencia se han llevado a cabo tres diferentes contratos (con sus modificaciones y/o anexos), de actualizaciones.

Lo que indica sin duda alguna que el cliente está satisfecho con este producto (actualmente se cuenta con un contrato vigente).

Nacional Financiera S.N.C

(Actualmente vigente, contrato inicial).



C.A. de los Empleados de Colgate Palmolive

Con fecha de inicio 1 de octubre 2013 y con un plazo mínimo de 12 meses.

CONADESUCA

Con fecha de inicio de 16 de Julio del 2012

2. Objeto y alcance de la oferta

Para cumplir con la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) se requiere de un Sistema Integral de Contabilidad y en tiempo real que permita efectuar los procesos de Recursos Financieros, Materiales y Humanos. Para cumplir lo requerido a Junio de 2014 por el Consejo Nacional de Armonización Contable "CONAC" basta con el uso del Sistema de Recursos Financieros (GRP Keynet Factory) que cuenta con más de 5 años de madurez en México. De requerirse efectuar todos los procesos completos de gastos, y lo requerido a diciembre del 2014 se recomienda el uso del sistema de Recursos Materiales (Sistema Integral de Gestión Administrativa) y el de Recursos Humanos. La suite completa contiene los tres sistemas de Recursos Financieros, Materiales y Humanos. Lo sencillo de este sistema nos posibilita a instalar y ejecutar en tiempo que consideramos corto este sistema.

El tiempo de implementación de los servicios será de acuerdo a las necesidades de la dependencia o institución.

3. Descripción de la oferta

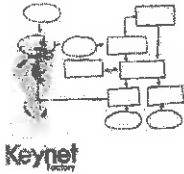
Las opciones de licenciamiento son por usuario nombrado (por computadora) y son de manera perpetua.

Existen tres módulos del sistema: Financieros, Materiales y Humanos. Si se requiere toda la solución se tiene la opción de la suite que es menor en costo.

Opciones del licenciamiento son:

GRP Keynet Factory -Venta Usuario

Nombrado Licencia Perpetúa \$ 8,200.00 MN



Módulos del Sistema de Recursos Financieros: (Planeación, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Cuentas por Cobrar).

GRP Keynet Factory Venta -Usuario

Nombrado Licencia Perpetúa \$ 5,455.00 MN

Módulos del Sistema de Recursos Materiales:(Adquisiciones, Contratos, Pedidos, Activo fijo, Inventarios, Viáticos).

GRP Keynet Factory Venta -Usuario

Nombrado Licencia Perpetúa \$ 5,455.00 MN

Módulos del Sistema de Recursos Humanos: (Reclutamiento, Selección, Capacitación, Nomina, Vacaciones, Servicio social).

GRP-Suite Venta-Usuario

Nombrado Licencia Perpetúa \$ 14,680.00 MN Módulos incluidos: Sistema de Recursos Financieros, Materiales y Humanos.

REQUISITOS

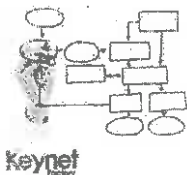
Previo a la adquisición del Licenciamiento del GRP Keynet Factory, las entidades gubernamentales que requieran el mismo, deberán validar los pre-requisitos aplicables que se mencionan más adelante; lo anterior es para asegurar que las soluciones cumplan con la configuración y/o los componentes mínimos necesarios para su correcto licenciamiento y/u operación, tanto en cantidad de componentes como en el número de licencias requeridas, respetando las reglas de licenciamiento de GRP.

a) Requerimientos mínimos que serán aplicables a los siguientes módulos

- GRP Keynet Factory: Recursos Financieros
- GRP Keynet Factory: Recursos Materiales
- GRP Keynet Factory: Recursos Humanos

b) Plataformas en las que puede operar el sistema;

- Desarrollo para Plataformas de Ejecución: Java/J2EE, .NET, .NET Compact Framework, Android, IOS, BlackBerry.



- Desarrollo para ejecutar Sistemas Operativos: **IBM OS/400, LINUX, UNIX, Windows NT/2000/2003 SERVERS, Windows NT/2000/XP/7 y Windows Mobile.**
- Desarrollo para Plataformas en Internet: **JAVA, ASPNET, HTML, WebServices.**
- Integración con Bases de Datos: **IBM DB2, Informix, Microsoft SQL Server, MySQL, Oracle, PostgreSQL.**
- Desarrollo en Lenguajes: **JAVA, C#, COBOL, RPG, Visual FoxPro, Ruby.**
- Integración con Servidores Web: **Microsoft IIS, Apache, WebShere.**
- Arquitecturas: **Arquitecturas de múltiples capas, basadas en web, Cliente/Servidor y Centralizadas (ISeries).**

Tiempo de Implementación:

De 3 a 6 meses, dependiendo de las necesidades de la integración de los procesos.

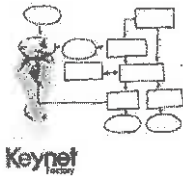
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ENTREGA Y RECEPCIÓN

Los derechos de uso de las Licencias de Software GRP Keynet Factory, en cualquiera de sus modalidades se otorgarán mediante documento de forma presencial a la dependencia gubernamental al momento de la firma del contrato específico correspondiente, el que servirá como evidencia y recepción, de la entrega de los derechos de uso de las Licencias de Software contratadas debiendo realizarse dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha en que se entregue la(s) factura(s) y contrato específico en la Dirección o área correspondiente, previa revisión y conformidad de las mismas, por las Licencias entregadas.

Los derechos de uso de las Licencias de Software GRP Keynet Factory anteriormente descritos, requieren de la contratación de los Servicios de Soporte mismos que se detallan en los siguientes párrafos de esta misma sección de recepción - entrega.

Para los servicios proporcionados por los Líderes y Consultores respecto a los términos de entrega y recepción se realizaran por mensualidad vencida dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha en que se entregue la(s) factura(s) y reporte detallado de Actividades en la Dirección o área correspondiente, previa revisión y conformidad de las mismas, por los servicios prestados.

Para los servicios proporcionados de Soporte respecto a los términos de entrega y recepción se realizaran por anualidad anticipada dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha en que se entregue la(s) factura(s) y reporte detallado de soporte contratado en la Dirección o área correspondiente, previa revisión y conformidad de las mismas, por los servicios de soporte solicitados.



REGLAS DE LICENCIAMIENTO

1. Licencia. Con sujeción a los términos y condiciones establecidos en el presente documento, el "Titular de los Derechos de Autor" concede a los ("Usuarios Finales") una licencia perpetua de manera exclusiva e intransferible y le da acceso a los derechos de soporte y actualización de nuevas versiones del código fuente y código objeto de (productos del software del "Titular de los Derechos de Autor" de los ("Programas quienes usarán los programas en la República Mexicana").

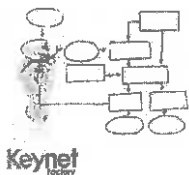
La licencia es usada de acuerdo a la Métrica de licencia/unidad detallada en el listado de los productos en la presente oferta.

Los diferentes tipos de licencia son:

- Por usuario nombrado o comúnmente denominado por computadora personal, conocida como (PC).
- Cada licencia cuenta con su correspondiente parte de soporte que se detalla en el listado de los productos en la presente oferta.
- Para cada licencia se pueden adquirir servicios de consultoría que también se detallan en el listado de los productos en la presente oferta.

2. Propiedad. Los Programas son propiedad del "Titular de los Derechos de Autor" y están protegidos por las leyes sobre derecho de autor, secreto industrial y convenios internacionales. Todos los derechos de patentes, derechos de autor, marcas y secretos industriales sobre los Programas son y continuarán siendo de propiedad del "Titular de los Derechos de Autor". Ningún título de propiedad sobre los Programas se transfiere al Usuario Final.

3. Información Confidencial. Las partes no divulgarán ni utilizarán información alguna de carácter técnico y/o de negocios de la otra parte designada verbalmente o por escrito como "Confidencial" o de "Propiedad Exclusiva" (conjuntamente, "Información Confidencial") sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte. Estas restricciones no se extienden a ningún detalle de información que (a) esté disponible o sea puesta a disposición del dominio público sin culpa de la parte receptora; (b) sea divulgada o puesta a disposición de la parte receptora por un tercero sin restricciones y sin incumplir ninguna relación de confidencialidad; (c) sea independientemente desarrollada por la parte receptora sin acceso a la Información Confidencial de la parte divulgadora; (d) sea conocida a la parte receptora al momento de su divulgación; o (e) sea producida de acuerdo con leyes aplicables o una orden judicial, siempre que a la otra



parte se le notifique con anticipación razonable de dicha ley u orden, así como se le dé la oportunidad de intentar evitar o limitar dicha producción.

4. Renuncia Sobre Garantía; Límite de Responsabilidad. Salvo lo expresamente establecido por el "Titular de los Derechos de Autor", NO SE HACE NINGUNA GARANTÍA O CONDICIÓN, EXPRESA O IMPLÍCITA, EN RELACIÓN CON LOS PROGRAMAS O SERVICIOS PROPORCIONADOS POR el "Titular de los Derechos de Autor" o sus "Distribuidores", INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN A UN FIN PARTICULAR. La responsabilidad total, si la hubiera, del "Titular de los Derechos de Autor" o sus "Distribuidores", por cualquier pérdida o daño que surja de, o esté relacionado con, el USO DEL Software, sea dicho reclamo contractual, extra contractual u de otra naturaleza, no excederá del monto pagado por los ("Usuarios Finales") a el "Titular de los Derechos de Autor" o sus "Distribuidores" en virtud del PEDIDO por los Programas o servicios afectados. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, el "Titular de los Derechos de Autor" SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS ESPECIALES, INDIRECTOS, EJEMPLARES, INCIDENTALS Y/O CONSECUENTES, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A, GASTOS LEGALES, PÉRDIDA DE UTILIDADES, PÉRDIDA O INEXACTITUD DE DATOS O PÉRDIDA RESULTANTE POR INTERRUPTIÓN DE ACTIVIDADES, AÚN CUANDO el "Titular de los Derechos de Autor" o sus "Distribuidores" HAYAN SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHS DAÑOS.

Tiempos de Respuesta de soporte y de servicios.

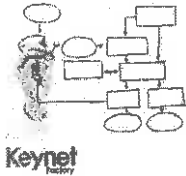
Government Resource Planning GRP (ERP aplicado a gobierno). Soporte técnico y garantía otorgada directamente por el fabricante o por distribuidor autorizado.

El "FABRICANTE" ofrece una variedad de servicios de soporte para ayudarle a usar el software del "FABRICANTE" eficazmente: desde la instalación de software, al diseño o desarrollo de una aplicación hasta el uso de éstas una vez terminadas. Los programas de soporte del "FABRICANTE" le ayudan a obtener respuestas rápidas y precisas a sus preguntas técnicas mediante el uso de bases de datos de conocimientos, documentación interactiva, soporte técnico telefónico e internet en sitio. El "FABRICANTE" también ofrece programas de actualización que le suministran nuevas versiones mejoradas y actualizaciones de calidad.

SERVICIOS DE SOPORTE ELECTRÓNICO

Respuestas Fáciles

Para obtener respuestas acécese su DVD de instalación y usted puede:



- Obtener toda la información más reciente acerca de sus productos del "FABRICANTE". Examinar sólo la información que usted quiere ver.

Documentos Técnicos en los OVO de instalación

Los Documentos Técnicos son un resumen completo de la información técnica más reciente relativa a soporte, incluyendo notas técnicas, FAQs, certificación y reportes de problemas, white papers y más. Usted puede fácilmente buscar para o establecer su perfil para mirar toda los documentos técnicos a través de su nuestro sitio personalizado.

Administración de Casos

Usted puede acceder fácilmente a nuestro resumen de administración de casos. Diseñado para ofrecerle flexibilidad e independencia, esta herramienta le permite a usted poner en una bitácora nuevos casos en su Base de Datos de Soporte técnico con los archivos pertinentes anexados; actualizar la información del caso; Comprobar el progreso del caso; Y ver una lista de casos a su conveniencia.

Manual del Producto en DVDs

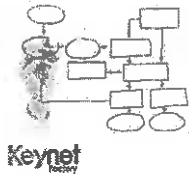
La Documentación en DVDs está incluida con los envíos de productos según este disponible. Copias adicionales de DVDs o hard copy de documentación pueden ser adquiridas por separado.

SOPORTE GRATIS PARA INSTALACIÓN

Nosotros les ofrecemos gratis asistencia a clientes registrados para instalación. El "FABRICANTE" proporciona un paquete complementario de dos casos de soporte técnico para asistirlo con la instalación y preguntas de configuración. Éste paquete de casos es válido por 60 días posteriores a su llamada inicial. Adicionalmente está disponible a través de los servicios de soporte electrónicos la instalación gratis y asistencia en la configuración. Usted puede indagar en los Documentos Técnicos, revisando la documentación, y comunicarse con los ingenieros de producto y otros acerca de temas específicos.

TIPOS DE SOPORTE.

EL "FABRICANTE" ofrece los siguientes planes de Soporte que le proporcionan acceso telefónico a nuestra Centro de Soporte Técnico además de una variedad de otros servicios de soporte:



BÁSICO

Proporciona asistencia técnica de calidad para clientes quienes desean asegurar el contar con un número ilimitado de llamadas y nuevas versiones y actualizaciones de software. Este plan anual, está disponible para todos los productos del "FABRICANTE", y ofrece cobertura de línea directa telefónica en horario normal hábil (para el caso de México es de lunes a viernes sin incluir días festivos de 8:30a.m. a 6:30 p.m.) para dos contactos de soporte.

EXTENDIDO

Con éste plan, usted disfrutará la flexibilidad adicional de su tiempo de cobertura. Este plan anual diseñado para clientes con requerimientos de negocios más complejos provee un paquete de soporte completo que incluye cuatro contactos de soporte con acceso las 24 horas e incluye nuevas versiones y actualizaciones de software.

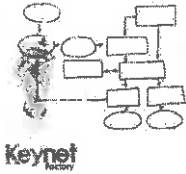
EMPRESARIAL

Proporciona soporte de alta disponibilidad para clientes con proyectos críticos de negocios y elimina restricciones de horario para cuestiones urgentes. Este plan anual implementa servicios de soporte con alta prioridad, tales como tiempo de respuesta más rápidos y manejo de escalamiento prioritario. Con este plan, usted recibe cobertura de 24 horas para seis contactos con acceso directo al equipo especial de soporte empresarial. También recibe los servicios de manejo de cuenta, juntas de revisiones periódicas y de nuevas versiones y actualizaciones de software. Además tiene la conveniencia adicional de incrementar su plan con un amplio rango de opciones de Soporte personalizado, incluyendo soporte dedicado, soporte en sitio, y más.

Nuevas versiones de actualizaciones

Las nuevas versiones de actualización proporcionan mayores incrementos con nuevas funcionalidades, arquitectura y mejoras en el desempeño. Periódicamente surgen, estas actualizaciones están completamente probadas para garantizar la calidad del producto. Estas pueden incluir nuevas características, mejoras en la funcionalidad o modificaciones para conservar su software al día con los cambios a su sistema operativo y hardware. Puede también incluir, reparaciones de calidad para los defectos de software identificados en versiones anteriores y documentación de productos revisados. Algunos productos pueden no tener nuevas versiones de actualizaciones.

Las nuevas versiones de actualización están incluidas como parte de los planes de soporte, Básico, Extendido y Empresarial y son disponibles sobre pedido. En planes por incidente, desarrollador y empresarial desarrollador los clientes pueden adquirir un Plan de Suscripción de Actualización (USP) anual para recibir nuevas actualizaciones. El USP garantiza que los clientes por Incidente,



Desarrollador y Empresarial Desarrollador recibirán la mayoría de las actualizaciones de productos más recientes y proporción ahorro de costos sobre las compras de actualizaciones individuales.

Actualizaciones de Mantenimiento

El "FABRICANTE" periódicamente renueva las actualizaciones completamente probadas, calidad de producción, actualizaciones de mantenimiento las cuales incluyen reparaciones de software. Las actualizaciones de mantenimiento experimentan retrocesos de prueba y pruebas de compatibilidad con otros productos del Fabricante para asegurar que la actualización este arriba de nuestros estándares de calidad de productos. Las actualizaciones interinas de pruebas de regresión con las reparaciones de software son también emitidos entre las actualizaciones de mantenimiento.

Las actualizaciones de mantenimiento están incluidas como parte de los Planes de Soporte Básico, Extendido y Empresarial y están disponibles sobre pedido. Para el envío de actualizaciones de mantenimiento de productos sobre pedido, o si el producto no está disponible electrónicamente, los cargos por manejo y envío aplican para los clientes sin un USP o en Plan Básico, Extendido o Empresarial.

Renovación de su contrato de mantenimiento

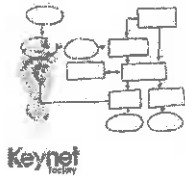
Para obtener todos los servicios de soporte descritos anteriormente, debe tener un Contrato de mantenimiento de software del Fabricante en vigor. Previo a la fecha de vencimiento de (su Contrato de Soporte, usted recibirá una cotización de renovación de su contrato.

Asegúrese de renovarlo oportunamente para evitar retrasos cuando necesite soporte técnico. Si tiene preguntas acerca de su contrato, desea cambiar su tipo de plan de soporte técnico o desea conocer la fecha de renovación de su contrato, llame al número telefónico 01 (55) 84216145 y solicite asistencia.

Otra manera de obtener respuestas a sus preguntas técnicas es ponerse en contacto directamente con un Centro de Soporte Técnico del "Fabricante" están dotados de Ingenieros de Soporte Técnico preparados para responder a las preguntas telefónicas operacionales de su empresa acerca de los productos del Fabricante.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CASOS DEL FABRICANTE.

FABRICANTE registra y realiza el seguimiento a cada pregunta o solicitud de soporte que se hace su Contacto de Soporte Técnico Autorizado al Centro de Soporte Técnico a cada caso se le asigna un número de referencia único. Éste identificador nos permite establecer la prioridad y seguir su problema efectivamente, así como compartir información adicional cuando se resuelva el caso. Por



favor asegúrese de registrar el número de caso de su pregunta o solicitud de asistencia ya que lo necesitará como referencia para llamadas futuras.

PRIORIDADES DE CASOS.

Las prioridades de los casos serán asignadas sobre la base de la urgencia del problema planteado por su Contacto de Soporte Técnico Autorizado y el impacto en su negocio. Por lo que es determinante que nos explique el impacto que el caso que reporta tiene en su proyecto de tal forma que el soporte técnico de su compañía y el del Fabricante puedan arreglar lo mejor posible el problema. La prioridad incluso lo beneficia a usted para que la carga de trabajo en soporte técnico sea más adecuada para todos los clientes que la solicitan de él.

Por su parte el "FABRICANTE" manejará cuatro tipos de prioridades considerando la Prioridad 1 como la más crítica y la Prioridad 4 como la de menor impacto. A continuación se detallan cada uno de éstos tipos de prioridades.

PRIORIDAD 1 = P1

El software no es operacional y no hay alternativa de solución posible, o una alternativa existe pero es inaceptable por el impacto a su negocio. El desarrollo o la producción está detenido o el problema está causando un impacto en la posibilidad de seguir desarrollando.

PRIORIDAD 2 = P2

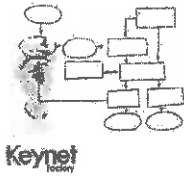
El software es operacional, pero su funcionalidad está seriamente afectada. Puede existir una alternativa de solución, pero él implementarla se lleva tiempo y puede afectar adversamente el ciclo de vida de su proyecto.

PRIORIDAD 3 (DEFAULT) = P3

El software está operando, pero el desarrollo o la producción están siendo impactados. El desarrollo o la producción pueden continuar por un monto razonable de tiempo antes de que el problema se vuelva crítico. Una alternativa de solución está disponible y es aceptable.

PRIORIDAD 4 = P4

El software es operable, pero le gustaría saber de una característica de mejora o simplemente usted tiene una pregunta sobre el funcionamiento del software que no esté documentada.



TIEMPOS DE RESPUESTA.

La prioridad del caso determina el tiempo de respuesta inicial efectuado. Y la velocidad de nuestra respuesta está determinada por la severidad del problema, así como por los términos del plan de soporte contratado por su empresa con el "FABRICANTE".

¿Qué es un caso?

El "FABRICANTE" registra como un caso toda aquella pregunta o requerimiento de asistencia que su contacto interno hace al centro de soporte técnico. Un caso es definido ya sea como una pregunta técnica o una instancia de un problema. Por ejemplo, si usted llama con preguntas relacionadas una con GRP Keynet Factory RH, GRP Keynet Factory RF, lo manejaremos como dos casos diferentes. Cada caso recibe un número de referencia, llamado número de caso, lo cual nos permite priorizar y darle seguimiento a su problema eficientemente. Asegúrese de registrar el número de caso cuando el coordinador de casos o la persona que lo haya tomado le asignen, esto hará más fácil la comunicación entre ambos puntos de contacto.

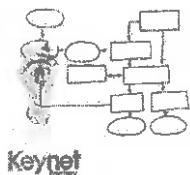
¿Quién puede reportar un caso?

Dependiendo de su contrato de soporte, su compañía puede registrar uno o más contactos de soporte técnico autorizados. Estos contactos son las únicas personas autorizadas para contactar al centro de soporte técnico con preguntas. Los contactos autorizados están establecidos para proteger a su compañía y a su software, asegurando que solo las personas que su compañía autoriza pueda requerir que se investigue o se le puedan hacer modificaciones a sus sistema. Si una persona no autorizada llama, le pediremos que contacte primero a su contacto interno. Sin embargo, en una emergencia, empezaremos a trabajar el caso con la persona no autorizada en base a excepción, sujeto a ser verificado posteriormente.

Antes de reportar un caso

Cuando usted necesite reportar un caso al centro de soporte, por favor tenga a la mano la siguiente información para agilizar la solución a su problema. Utilice el checklist proporcionado en éste documento para organizar la información.

- Número de cliente
- Número de caso, fecha de apertura, nombre del ingeniero de soporte con el que usted habló en caso de que sea continuación al caso.
- Prioridad del requerimiento
- Producto y la versión que está utilizando.
- Plataforma y sistema operativo, incluyendo la versión.
- Producto cliente y su versión (en caso de que se tenga)



- Descripción del problema, incluyendo mensajes de error.
- Otra información útil, incluyendo detalles de su sistema local, uso de CPU promedio o cualquier otro detalle de algún otro recurso que usted considere importante.

Reportando su problema.

Una vez que su caso ha sido registrado se le asignara un número y a un ingeniero apropiado para resolverlo. Asegúrese de anotar el número de caso en su Checklist. Este número es una rápida referencia a toda la información respecto a su pregunta.

Resolviendo su problema.

Cuando usted llama a soporte técnico, primero se verifica la validez de su contrato y se guardan todos los detalles del problema incluida a la prioridad concertada. La respuesta de la primer llamada varía de acuerdo a la prioridad del caso y en términos de los acuerdos de su contrato.

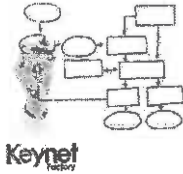
Algunas veces resolver el caso durante la primer llamada realizada o devuelta no es posible. Información adicional puede ser requerida, o la discusión inicial puede indicar que es otro el tipo de experiencia requerida ya sea para resolver el caso o verificar un defecto potencial del producto. Si esta experiencia diferente es requerida, el ingeniero de soporte técnico transferirá el caso a un ingeniero con el conocimiento apropiado y le informará del cambio.

Clientes enrolados en soporte 24x7 pueden reportar casos P1 en horario no hábil. Clientes con soporte estándar lo pueden hacer en horario hábil, sin embargo si estos clientes requieren de alguna emergencia P1 pueden adquirir pagar el caso por instancia para horario no hábil.

Si usted tiene información adicional de su caso, puede actualizar su caso llamando al centro de soporte proporcionando el número de caso recibido asegurándose de que la información que está proporcionando quede asentado en las notas del caso.

Reportando defectos del producto

Si usted está reportando un defecto potencial del producto, el ingeniero de soporte técnico investigará si su problema ha sido reportado previamente por alguien más e incluso si una versión de corrección está disponible. En caso de que no sea un bug reportado, el ingeniero de soporte técnico intentará reproducir el problema. La reproducción del problema puede involucrar pasos como conectarse a su site o estar en el mismo, pedir código de su problema o cualquier otro tipo de información que sirva para detectar el problema. Una vez que el (problema es reproducido, el ingeniero de soporte técnico enviará toda ésta información a la unidad de desarrollo de software apropiada para que den la última



verificación de que el problema existe. Su ingeniero de soporte técnico le mantendrá informado si el bug es confirmado y le informará de los siguientes pasos para resolver el problema. En caso de que usted tenga el plan por incidencia y reporta un bug en el cual necesita asistencia, esta llamada contará como uno de sus casos. En caso de que solo quiera reportar el bug y no requerir asistencia en él no se le contará como un caso.

Escalación de casos

Si en cualquier momento de atención de su caso usted no está satisfecho con el plan de acción efectuado hasta el momento usted puede requerir el escalamiento de su caso. Los requerimientos de escalación serán evaluados por el gerente de soporte técnico responsable del área que está atendiendo el caso. El gerente será el responsable de proponerle otro plan de ataque para la resolución del problema, dentro de este plan incluso usted puede proponer escalar el caso aún más hasta niveles de reporte a los desarrolladores.

Cerrando el caso

Un caso se considera cerrado cuando usted y el ingeniero de soporte acuerdan que una solución ha sido encontrada. Su caso puede ser cerrado por:

- La información y/o software proporcionada por el ingeniero de soporte ha resuelto su problema.
- Usted puede considerar que el caso ya no es necesario.
- Usted y el ingeniero de soporte acuerdan que su problema es resultado de un problema que no puede ser aislado.

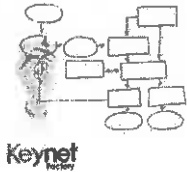
Preguntas de releases anteriores

Solo para las dos últimas versiones del producto es a las que se les proporcionará soporte, a menos que Servicios al Cliente indique lo contrario. Sin embargo las correcciones sólo se aplicarán a versiones soportadas.

Checklist de soporte técnico

Para facilitar la solución a su problema y a tener registro de él, por favor llene el siguiente checklist antes de llamar a su Centro de soporte técnico.

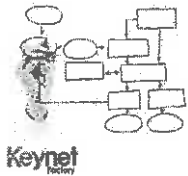
Número de cliente	Número de caso	Prioridad:	
Ingeniero de soporte:			



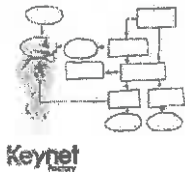
Fecha de apertura de caso:	
Fecha de cierre de caso:	
Producto del FABRICANTE y versión correspondiente, incluyendo el parche instalado. Sistema operativo y versión:	
En caso de que se requiera tipo y versión de programa cliente:	
Máquina, sistema operativo y versión de la máquina donde está corriendo el cliente (en caso de que esté involucrado):	
Descripción del problema (Incluyendo número de errores, mensajes de error, circunstancias en las que el problema ocurrió):	

4. Listado de los productos incluidos en la oferta

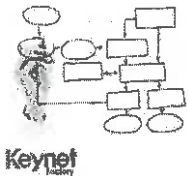
No.	Producto	Descripción	Métrica de Licencia/Unidad	Precio Unitario	ID del requerimiento funcional
1	GRP Keynet Factory RF	GRP Keynet Factory Módulos de Finanzas y Contabilidad	Perpetua por PC	\$8,200.00	4.1,4.4,4.7,4.8,4.15,4.16,4.17,4.18,4.19,4.20,4.21,4.24,4.25, 4.26
2	GRP Keynet Factory RF	Soporte Básico GRP Keynet Factory Módulos de Finanzas y Contabilidad	Anual por PC	\$1,555.00	4.9
3	GRP Keynet Factory RM	GRP Keynet Factory Módulo de Recursos Materiales	Perpetua por PC	\$5,455.00	4.2,4.4,4.7,4.8,4.13,4.15,4.18,4.19,4.20,4.21,4.22,4.23,4.24,4.25,4.26



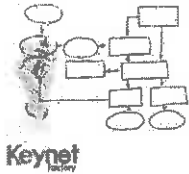
4	GRP Keynet Factory RM	Soporte Básico GRP Keynet Factory Módulos de Recursos Materiales	Anual por PC	\$1,036.00	4.9
5	GRP Keynet Factory RH	GRP Keynet Factory Módulo de Recursos Humanos	Perpetua por PC	\$5,455.00	4.3,4.4,4.7,4.8,4.11,4.12,4.14,4.15,4.18,4.19,4.20,4.21,4.24,4.25,4.26 Con excepción de servicios que está incluido en el 4.14
6	GRP Keynet Factory RH	Soporte Básico GRP Keynet Factory Módulos de Recursos Humanos	Anual por PC	\$1,036.00	4.9
7	GRP Keynet Factory Suite	GRP Keynet Factory Herramienta de desarrollo	Perpetua por PC	\$127,273.00	4.5,4.10 Cumple con el 4.5
8	GRP Keynet Factory Suite	GRP Keynet Factory Soporte Herramienta de desarrollo	Anual por PC	\$28,000.00	4.5
9	GRP Keynet Factory Suite	GRP Keynet Factory Herramienta de Portal	Perpetua por Servidor	\$545,455.00	4.6



10	GRP Keynet Factory Suite	GRP Keynet Factory Soporte Herramienta de Portal	Anual por Servidor	\$120,000.00	4.6
11	GRP Keynet Factory Suite	Servicio de Implementación Consultor Desarrollador para 4.1,4.2,4.3,4.4,4.5,4.6,4.7,4.8,4.10,4.11,4.12,4.13,4.14,4.15,4.16,4.17,4.18,4.19,4.20,4.21,4.22,4.23,4.24,4.25 y 4.26.	Tarifa mensual	\$62,227.00	4.27
12	GRP Keynet Factory Servicios	GRP Keynet Factory Módulo de servicios	Perpetua por PC	\$ 5,455.00	4.14 Con excepción de seguridad social que está incluido en el 4.3
13	GRP Keynet Factory Servicios	Soporte Básico GRP Keynet Factory Módulo de servicios	Anual por PC	\$1,036.00	4.9



14	GRP Keynet Factory Servicios de implementación	Consultor Funcional para 4.1,4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.10, 4.11, 4.12, 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17, 4.18, 4.19, 4.20, 4.21,4.22,4.23,4. 24,4.25 y 4.26.	Tarifa mensual	\$62,227.00	4.27
15	GRP Keynet Factory Servicios de implementación	Líder de proyecto para 4.1,4.2,4.3,4.4,4. 5,4.6,4.7,4.8,4.1 0,4.11,4.12,4.13, 4.14,4.15,4.16,4. 17,4.18,4.19,4.2 0,4.21,4.22,4.23, 4.24,4.24,4.25 y 4.26	Tarifa mensual	\$90,000.00	4.27
16	GRP Keynet Factory Suite	Sistema Integral de Gestión Administrativa GRP Keynet Factory Suite en sus Módulos de Recursos Financieros, Materiales y Humanos.	Perpetua por PC	\$15,909.00	RF 4.1,4.4,4.7,4.8,4.15,4. 16,4.17,4.18,4.19,4.20 ,4.21,4.24,4.25,4.26 RM 4.2,4.4,4.7,4.8,4.13,4. 15,4.18,4.19,4.20,4.21 ,4.22,4.23,4.24,4.25,4. 26 RH 4.3,4.4,4.7,4.8,4.11,4. 12,4.14,4.15,4.18,4.19 ,4.20,4.21,4.24,4.25,4. 26 Con excepción de servicios que está incluido en el 4.14



17	GRP Keynet Factory Suite	Soporte Básico al Sistema Integral de Gestión Administrativa GRP Keynet Factory Suite en sus Módulos de Recursos Financieros, Materiales y Humanos.	Anual por PC	\$3,977.00	4.9
----	--------------------------	---	--------------	------------	-----

Carlos Alberto Barrera Cardona
alberto.barrerac@gmail.com

Representante Legal

Turrent & Cameron Consultants S.A. de C.V.
Titular de los derechos de autor Keynet Factory

technicalsupport@turrent-cameron.com

Tel: 01 (55) 56155134 ; 01 (55) 84216145

TURRENT & CAMERON CONSULTANTS, S.A. DE C.V.



C. CARLOS ALBERTO BARRERA CARDONA

APODERADO

**POR
"LA SFP"**

**TITULAR DE LA UNIDAD DE
POLÍTICA DE CONTRATACIONES
PÚBLICAS**

**TITULAR DE LA UNIDAD DE
GOBIERNO DIGITAL**



LIC. ALEJANDRO LUNA RAMOS



**MTRA. YOLANDA MARTÍNEZ
MANCILLA**

Esta hoja de firmas forma parte del apartado L1 de la empresa TURRENT & CAMERON CONSULTANTS, S.A. DE C.V., que se integra al Anexo II del Contrato Marco para la adquisición de licencias de software de diversas funcionalidades y la prestación de servicios de implementación y de soporte técnico relacionados con las mismas, conforme el Convenio de Adhesión que celebra "LA SFP" con "EL POSIBLE PROVEEDOR" en fecha

22 de agosto de 2016.