

**SMART GOVERNMENT  
SOLUTIONS, S.A.P.I. DE C.V.**

**ANEXO II**

**APARTADO T**

*[Handwritten signature]*

**Smart Government Solutions  
S.A.P.I. DE C.V.**

**OFERTA  
ECONÓMICA**

---

**PORTADA**

- Razón Social: **Smart Government Solutions S.A.P.I. de C.V.**
- Ciudad: México Distrito Federal.
- Fecha: 14 de Julio de 2014.
- Título: Oferta Económica del software InteliGov “**Gobierno sin Papel**”, para adherirse al Contrato Marco para la adquisición de licencias de software de diversas funcionalidades.
- Domicilio: Avenida de Parque No. 90, Colonia Nápoles, Delegación Benito Juárez, Distrito Federal, C.P. 03810.



---

## TABLA DE CONTENIDO

- I. **INTRODUCCIÓN, página 4.**
- II. **OBJETO Y ALCANCE DE LA OFERTA, página 6.**
- III. **DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA, página 6.**
- IV. **LISTADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS INCLUIDOS EN LA OFERTA, página 11.**
- V. **ANEXOS:**
  - **Anexo 1. Acuerdo de licencia de software InteliGov “Gobierno sin papel”, página 15.**
  - **Anexo 2. Especificaciones funcionales del software InteliGov “Gobierno sin papel”, página 26.**
  - **Anexo 3. Especificaciones técnicas del software como servicio InteliGov “Gobierno sin papel”, página 35.**
  - **Anexo 4. Especificaciones técnicas de los servicios de implementación, página 39.**
  - **Anexo 5. Especificaciones técnicas del servicio de soporte técnico, página 44.**
  - **Anexo 6. Acuerdo de niveles de servicio, página 49.**
  - **Anexo 7. Política de uso aceptable, página 51.**

## I. INTRODUCCIÓN

Smart Government Solutions S.A.P.I. de C.V. ("SGS") fue fundada con la misión de contribuir en la modernización del gobierno, ayudándolo a administrar los recursos públicos de manera eficiente, eficaz y transparente y a rendir cuentas puntualmente a la ciudadanía sobre la aplicación de dichos recursos y los resultados obtenidos. En este sentido, las soluciones tecnológicas diseñadas y desarrolladas por SGS tienen el objetivo de hacer más eficiente la operación de las instituciones públicas, reduciendo sus gastos y mejorando la prestación de los servicios que brindan a la ciudadanía.

InteliGov "Gobierno sin papel" es un sistema de "Gestión de contenido empresarial" (ECM, por sus siglas en inglés: *Enterprise Content Management*) diseñado y desarrollado por SGS con la finalidad de gestionar, organizar, preservar y almacenar todo tipo de información generada en las instituciones públicas (tanto contenido estructurado como no estructurado), mediante la integración y automatización de los procesos de edición, firmado, administración, control y archivado de documentos electrónicos y mensajes de datos.

A través del cumplimiento de la normatividad en materia de documentos electrónicos gubernamentales, InteliGov "Gobierno sin papel" permite a las instituciones públicas hacer más eficientes sus procesos al reemplazar el uso del papel en actos y procedimientos jurídicos y administrativos, por documentos electrónicos y mensajes de datos legalmente válidos. Con los consecuentes ahorros en el uso de papel, en los tiempos de elaboración y entrega de las comunicaciones, así como en el costo de almacenamiento y volumen de los archivos, incrementando así la eficiencia operativa de las instituciones.

Con la plataforma de software InteliGov "Gobierno sin papel" ponemos a disposición de nuestros clientes una solución tecnológica que integra el ciclo de vida de los documentos electrónicos gubernamentales, desde su generación (creación, edición o importación) hasta su destino final (archivado o eliminación), cuya implementación conlleva los siguientes beneficios:

- a) Mejorar la colaboración en todos los niveles de la organización, mediante la integración de los procesos de gestión de documentos y atención de asuntos.

- b) Mantener el control archivístico de los documentos que así lo requieran conforme a la normatividad aplicable.
- c) Eliminar el uso del papel mediante la integración y automatización de los procesos de edición, firmado, administración y archivado de documentos electrónicos y mensajes de datos legalmente válidos, cumpliendo con la normatividad aplicable.
- d) Formalizar, a través del uso de la firma electrónica avanzada, los documentos electrónicos y mensajes de datos, para ser usados en comunicaciones y actos jurídicos y administrativos legalmente válidos en la organización y entre ésta y otras instituciones públicas.
- e) Controlar la gestión de asuntos en la organización, considerando el registro, turnado, seguimiento, respuesta y cierre de los mismos, tanto al interior de la dependencia, como en las comunicaciones con otras dependencias.
- f) Interactuar con los sistemas de control de gestión conectados a la Oficina Postal Electrónica (OPE) del Gobierno Federal.
- g) Poner a disposición de los particulares que utilicen la firma electrónica avanzada las notificaciones electrónicas que generan un acuse de recibo, a través de la implementación de un tablero electrónico de trámites y servicios ciudadanos, reduciendo los tiempos de atención y respuesta de trámites oficiales.
- h) Organizar y conservar los archivos electrónicos de trámite, concentración e históricos, así como llevar a cabo el envío al Archivo General de la Nación de los archivos con valor histórico, conforme a las disposiciones aplicables.
- i) Transparentar la gestión de la organización mediante la gestión de las solicitudes de acceso a la información pública y el envío de información estructurada al Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, conforme a las disposiciones aplicables.
- j) Generar indicadores de gestión y desempeño, así como reportes ejecutivos que permitan la toma de decisiones con base en las estadísticas sobre el registro, turnado y atención de documentos y asuntos.

## II. OBJETO Y ALCANCE DE LA OFERTA

La presente propuesta tiene el objetivo de establecer las especificaciones técnicas y de calidad del software InteliGov "Gobierno sin papel" en sus diferentes tipos de licenciamiento, así como las condiciones de contratación y los precios para la adquisición de los derechos de uso de dichas licencias de software y la prestación de los servicios de implementación y soporte de las mismas; buscando los criterios de economía, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia para ofrecer las mejores condiciones para el Estado.

SGS hace extensiva la presente propuesta a todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (incluyendo las Secretarías de Estado, sus órganos administrativos desconcentrados, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, la Procuraduría General de la República, los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria y los fideicomisos públicos que tienen el carácter de entidad paraestatal), así como a las Entidades Federativas y Municipios de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo e indistintamente referidos como "dependencias o entidades").

La presente propuesta integra una lista de precios para la adquisición de los derechos de uso de licenciamiento de InteliGov "Gobierno sin papel", así como para los servicios de consultoría para la implementación y de soporte técnico, cuya vigencia inicia a partir de la fecha de firma del Contrato Marco correspondiente y hasta el 30 de junio de 2016. Esta propuesta podrá ser aplicada en sus términos y condiciones a cada transacción comercial que se llegara a concretar con las dependencias o entidades durante dicho periodo, a través de los procedimientos de adquisición que marca la legislación correspondiente.

## III. DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA

SGS está presentando para la funcionalidad de software de Gestión de contenido empresarial (ECM, por sus siglas en inglés: *Enterprise content management*) tres opciones de licenciamiento de software InteliGov "Gobierno sin papel": i) software como servicio, ii) software en propiedad y iii) software en renta, así como cinco subsistemas: i) Control de gestión - eGov, ii) Gestión de archivo - eFiles, iii) Firma electrónica avanzada - eSign, iv) Atención ciudadana - eCitizen y v) Paquete paperless, que incluyen los requerimientos solicitados en el ID 3, además de algunas otras funcionalidades, y cuya descripción se incluye en el Anexo 3

“Especificaciones funcionales del software InteliGov ‘Gobierno sin papel’”. Por lo que al combinar las opciones de licenciamiento con los subsistemas disponibles, es posible adquirir alguno de los siguientes productos y/o servicios de software:

Subsistema	Opciones de Compra		
	Software como Servicio Servicio en la nube en la modalidad de software como servicio (SaaS)	Software en Propiedad Licencia de derechos de uso de software perpetua, no exclusiva e intransferible	Software en Renta Licencia de derechos de uso de software anual, no exclusiva e intransferible
InteliGov Gobierno sin papel - Control de gestión (InteliGov eGov)	<b>I-001 InteliGov eGov software como servicio</b> <i>Prerrequisitos: No tiene prerrequisitos</i>	<b>I-005 InteliGov eGov software en propiedad</b> <i>Prerrequisitos: No tiene prerrequisitos</i>	<b>I-009 InteliGov eGov software en renta</b> <i>Prerrequisitos: No tiene prerrequisitos</i>
InteliGov Gobierno sin papel - Gestión de archivo (InteliGov eFiles)	<b>I-002 InteliGov eFiles software como servicio</b> <i>Prerrequisitos: I-001 Inteligov eGov software como servicio</i>	<b>I-006 InteliGov eFiles software en propiedad</b> <i>Prerrequisitos: I-005 Inteligov eGov software en propiedad</i>	<b>I-010 InteliGov eFiles software en renta</b> <i>Prerrequisitos: I-009 Inteligov eGov software en renta</i>
InteliGov Gobierno sin papel - Firma electrónica avanzada (InteliGov eSign)	<b>I-003 InteliGov eSign software como servicio</b> <i>Prerrequisitos: I-001 Inteligov eGov software como servicio</i>	<b>I-007 InteliGov eSign software en propiedad</b> <i>Prerrequisitos: I-005 Inteligov eGov software en propiedad</i>	<b>I-011 InteliGov eSign software en renta</b> <i>Prerrequisitos: I-009 Inteligov eGov software en renta</i>
InteliGov Gobierno sin papel - Atención ciudadana (InteliGov eCitizen)	<b>I-004 InteliGov eCitizen software como servicio</b> <i>Prerrequisitos: I-001 Inteligov eGov software como servicio</i>	<b>I-008 InteliGov eCitizen software en propiedad</b> <i>Prerrequisitos: I-005 Inteligov eGov software en propiedad</i>	<b>I-012 InteliGov eCitizen software en renta</b> <i>Prerrequisitos: I-009 Inteligov eGov software en renta</i>
InteliGov Gobierno sin papel - Paquete paperless (InteliGov Paperless)	<b>B-001 InteliGov Paperless software en propiedad</b> Incluye los productos I-001, I-002 e I-003.	<b>B-002 InteliGov Paperless software en propiedad</b> Incluye los productos I-005, I-006 e I-007.	<b>B-003 InteliGov Paperless software en renta</b> Incluye los productos I-009, I-010 e I-011.

La descripción detallada de cada uno de los subsistemas relacionados en la tabla anterior se puede consultar en el Anexo 3 “Especificaciones funcionales del software InteliGov ‘Gobierno sin papel’”.

SGS ofrece las licencias de software de InteliGov “Gobierno sin papel”, a través de contratos específicos con las características, requisitos, términos y condiciones de entrega y recepción, así como las reglas de licenciamiento y los términos de respuesta de soporte y de servicio que se describen a continuación:



- **Opciones de licenciamiento:** SGS ofrece el software InteliGov “Gobierno sin papel” a través de tres opciones de licenciamiento: i) Software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés: “software as a service”), ii) Software en propiedad y iii) Software en renta.
- **Derechos de uso de software:** Los derechos de uso, términos y condiciones del software InteliGov “Gobierno sin papel” son los referidos en el Anexo 1 “Acuerdo de licencia de software InteliGov “Gobierno sin papel”” del presente documento.
- **Usuarios:** Los esquemas de licenciamiento de software en propiedad y de software en renta están disponibles a partir de un (1) usuario nombrado, la oferta de software como servicio (SaaS) está disponible a partir de cincuenta (50) usuarios nombrados para clientes nuevos, para las tres opciones de licenciamiento el crecimiento sobre Clientes que ya cuentan con la solución de InteliGov no tienen limitante mínimo en la contratación.
- **Vigencia:** Los precios de la presente propuesta tendrán vigencia a partir de la fecha de firma del Contrato Marco correspondiente y hasta el 30 de junio de 2016.
- **Condiciones de entrega:** SGS proporcionará las licencias y prestará los servicios objeto de la presente propuesta, en el plazo, lugar, fecha y condiciones específicas que se acuerden con las dependencia o entidades, con las que suscribirá contratos específicos en los que se detallarán estos aspectos atendiendo a lo dispuesto en el Anexo 1 “Acuerdo de licencia de software InteliGov “Gobierno sin papel””.
- **Asignación de Ejecutivo de Cuenta:** Para cada uno de los contratos respectivos y si la Dependencia o Entidad lo solicita, SGS o su Distribuidor designará un ejecutivo de cuenta con la capacidad de decisión, de acuerdo a sus necesidades, asimismo, proporcionará los nombres y datos de contacto de dicho ejecutivo, para resolver cualquier contingencia operativa y/o administrativa, que se presente durante la vigencia del contrato específico que corresponda. Así mismo, SGS o su Distribuidor notificará por escrito a la dependencia o entidad, cualquier cambio de ejecutivo de cuenta o de sus

datos de contacto, por lo menos con 3 días hábiles de anticipación contados a partir de la fecha del cambio realizado.

- **Servicios de implementación:** Las dependencias y/o entidades podrán solicitar los servicios de implementación de InteliGov "Gobierno sin papel" (ID 3.18), mismos que podrán ser realizados por SGS o por su Distribuidor de acuerdo a lo establecido en el Anexo 4 "Especificaciones técnicas de los servicios de implementación" del presente documento.
- **Entrega de funcionalidades:** La entrega de las funcionalidades adquiridas es responsabilidad de SGS o del Distribuidor con quien se haya firmado el contrato correspondiente, el plazo y el lugar de entrega de las funcionalidades requerida por las dependencias o entidades se incluirá en los contratos específicos correspondientes, de acuerdo a lo establecido en Anexo 1 "Acuerdo de licencia de software InteliGov "Gobierno sin papel".
- **Servicios de soporte técnico:** Las dependencias y/o entidades podrán solicitar los servicios de soporte técnico de InteliGov "Gobierno sin papel" (ID 3.15), mismos que podrán ser realizados por SGS o por un Distribuidor de acuerdo a lo establecido en el Anexo 5 "Especificaciones técnicas del servicio de soporte técnico" del presente documento.
- **Manejo de información:** SGS entregará a la dependencia y/o entidad toda la información recibida y generada, así como los materiales y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado la dependencia y/o entidad para la prestación del servicio al término del contrato específico celebrado.
- **Garantía:** SGS garantizará por escrito la calidad y funcionamiento del software InteliGov "Gobierno sin papel" (ID 3.15). Adicionalmente, para el licenciamiento de software como servicio, SGS ofrece una garantía de disponibilidad de 99.9%, de acuerdo con lo que se establece en el Anexo 6 "Acuerdo de niveles de servicio".
- **Precios:** Los precios unitarios que se especifican en la presente propuesta se encuentran expresados en dólares norteamericanos y las tarifas no incluyen el Impuesto al Valor Agregado. Los montos correspondientes a ser

pagados por las dependencias y entidades de acuerdo con la presente propuesta serán descritos en cada contrato específico.

- **Forma de pago:** Las licencias se pagarán conforme al plan de pagos establecido en el contrato específico que corresponda, considerando que el software como servicio se deberá pagar mensualmente y a mes vencido, el software en propiedad se deberá pagar una vez que se haya entregado una copia del software o brindado acceso al sitio de descarga del mismo y el software en renta se deberá pagar al inicio del periodo de renta. Los servicios de implementación se proporcionarán y se entregarán conforme al plan de trabajo establecido en el contrato específico que corresponda y los servicios de soporte técnico, dada su naturaleza, se facturarán y pagarán de forma anual por anticipado, al inicio de la activación de los servicios. Una vez entregadas las facturas de las licencias y/o servicios, éstas se pagarán a los 20 (veinte) días naturales contados a partir de la fecha de entrega de la factura correspondiente de conformidad con el Art. 51 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público vigente.
- **Modificaciones:** SGS se sujetará a las fechas previstas en el Contrato Marco para efectuar los cambios a sus productos y a los precios de lista. Cuando hubiere una sustitución por un producto equivalente, SGS se compromete a respetar los mismos precios otorgados en virtud de la presente propuesta. Dicha actualización no se considera como modificación al Contrato Marco respectivo, por lo que no se requerirá la celebración de un convenio modificatorio.
- **Gastos adicionales:** La oferta sólo incluye el precio de la licencia InteliGov "Gobierno sin papel" para cada una de sus modalidades (software como servicio, software en propiedad y software en renta), así como el precio de los servicios de implementación y soporte técnico del software. No se cobran costos adicionales a los aquí señalados para InteliGov "Gobierno sin papel". Sin embargo, se debe considerar para las modalidades on-premise (software en propiedad y software en renta) que es responsabilidad del Cliente proporcionar el equipamiento (hardware necesario), sistemas operativos necesarios y base de datos para su instalación, así como el llevar a cabo las actividades relativas a la instalación, pruebas y puesta a punto del software en su infraestructura tecnológica.

- **Productos y servicios no cotizados:** Las licencias de software y los servicios diferentes a los incluidos en la presente propuesta, deberán ser cotizados por separado.
- **Referencia de Cliente:** En consideración de los descuentos que le fueron otorgados en esta propuesta, SGS podrá referirse al Cliente como uno de sus clientes en las presentaciones de ventas y actividades de mercadeo.

#### IV. LISTADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS INCLUIDOS EN LA OFERTA

No.	Producto	Descripción	Métrica de Licencia / Unidad	Precio unitario	ID_del requerimiento funcional
1	I-001 InteliGov eGov software como servicio	InteliGov Gobierno sin papel - Control de gestión, software como servicio.	Licencia anual por usuario nombrado	\$60 USD	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13, 3.14, 3.16, 3.17
2	I-002 InteliGov eFiles software como servicio	InteliGov Gobierno sin papel - Gestión de archivo, software como servicio. <i>Requiere I-001 Inteligov eGov software como servicio.</i>	Licencia anual por usuario nombrado	\$40 USD	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.7, 3.8, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16, 3.17
3	I-003 InteliGov eSign software como servicio	InteliGov Gobierno sin papel - Firma electrónica avanzada, software como servicio. <i>Requiere I-001 Inteligov eGov software como servicio.</i>	Licencia anual por usuario nombrado	\$40 USD	3.3, 3.5, 3.17
4	I-004 InteliGov eCitizen software como servicio	InteliGov Gobierno sin papel – Atención ciudadana, software como servicio. <i>Requiere I-001 Inteligov eGov software como servicio.</i>	Licencia anual por usuario nombrado	\$100 USD	3.1, 3.2, 3.6, 3.7, 3.8, 3.17
5	B-001 InteliGov Paperless software como servicio	InteliGov Gobierno sin papel – Paperless, software como servicio. <i>Incluye I-001 Inteligov eGov software como servicio, I-002 Inteligov eFiles software como servicio e I-003 Inteligov eFiles software como servicio.</i>	Licencia anual por usuario nombrado	\$100 USD	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16, 3.17
6	I-005 InteliGov eGov software en propiedad	InteliGov Gobierno sin papel - Control de gestión, software en propiedad.	Licencia perpetua por usuario nombrado	\$180 USD	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13, 3.14, 3.16

No.	Producto	Descripción	Métrica de Licencia / Unidad	Precio unitario	ID_del requerimiento funcional
7	I-006 InteliGov eFiles software en propiedad	InteliGov Gobierno sin papel - Gestión de archivo, software en propiedad.  <i>Requiere I-005 Inteligov eGov software en propiedad.</i>	Licencia perpetua por usuario nombrado	\$120 USD	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.7, 3.8, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16
8	I-007 InteliGov eSign software en propiedad	InteliGov Gobierno sin papel - Firma electrónica avanzada, software en propiedad.  <i>Requiere I-005 Inteligov eGov software en propiedad.</i>	Licencia perpetua por usuario nombrado	\$120 USD	3.3, 3.5
9	I-008 InteliGov eCitizen software en propiedad	InteliGov Gobierno sin papel – Atención ciudadana, software en propiedad.  <i>Requiere I-005 Inteligov eGov software en propiedad.</i>	Licencia perpetua	\$300 USD	3.1, 3.2, 3.6, 3.7, 3.8
10	B-002 InteliGov Paperless software en propiedad	InteliGov Gobierno sin papel – Paperless, software en propiedad.  <i>Incluye I-005 Inteligov eGov software en propiedad, I-006 Inteligov eFiles software en propiedad e I-007 Inteligov eFiles software en propiedad.</i>	Licencia perpetua por usuario nombrado	\$300 USD	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16
11	I-009 InteliGov eGov software en renta	InteliGov Gobierno sin papel - Control de gestión, software en renta.	Licencia en renta anual por usuario nombrado	\$45 USD	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13, 3.14, 3.16
12	I-010 InteliGov eFiles software en renta	InteliGov Gobierno sin papel - Gestión de archivo, software en renta.  <i>Requiere I-009 Inteligov eGov software en renta.</i>	Licencia en renta anual por usuario nombrado	\$30 USD	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.7, 3.8, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16
13	I-011 InteliGov eSign software en renta	InteliGov Gobierno sin papel - Firma electrónica avanzada, software en renta.  <i>Requiere I-009 Inteligov eGov software en renta.</i>	Licencia en renta anua por usuario nombrado	\$30 USD	3.3, 3.5
14	I-012 InteliGov eCitizen software en renta	InteliGov Gobierno sin papel – Atención ciudadana, software en renta.  <i>Requiere I-009 Inteligov eGov software en renta.</i>	Licencia en renta anual por usuario nombrado	\$75 USD	3.1, 3.2, 3.6, 3.7, 3.8
15	B-003 InteliGov Paperless software en renta	InteliGov Gobierno sin papel – Paquete paperless, software en renta.  <i>Incluye I-011 Inteligov eGov software en renta, I-012 Inteligov eFiles software en renta e I-013 Inteligov eFiles software en renta.</i>	Licencia en renta anual por usuario nombrado	\$75 USD	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16

No.	Producto	Descripción	Métrica de Licencia / Unidad	Precio unitario	ID_del requerimiento funcional
16	ST-I001 InteliGov eGov soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-001 InteliGov eGov, software como servicio.	Usuario licenciado	\$0 USD (Incluido en el precio de la licencia)	3.15
17	ST-I002 InteliGov eFiles soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-002 InteliGov eFiles, software como servicio.	Usuario licenciado	\$0 USD (Incluido en el precio de la licencia)	3.15
18	ST-I003 InteliGov eSign soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-003 InteliGov eSign, software como servicio.	Usuario licenciado	\$0 USD (Incluido en el precio de la licencia)	3.15
19	ST-I004 InteliGov eCitizen soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-004 InteliGov eCitizen, software como servicio.	Usuario licenciado	\$0 USD (Incluido en el precio de la licencia)	3.15
20	ST-B001 InteliGov Paperless soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-001 InteliGov eGov, software como servicio.	Usuario licenciado	\$0 USD (Incluido en el precio de la licencia)	3.15
21	ST-I005 InteliGov eGov soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-005 InteliGov eGov, software en propiedad.	Usuario licenciado	\$30 USD	3.15
22	ST-I006 InteliGov eFiles soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-006 InteliGov eFiles, software en propiedad.	Usuario licenciado	\$20 USD	3.15
23	ST-I007 InteliGov eSign soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-007 InteliGov eSign, software en propiedad.	Usuario licenciado	\$20 USD	3.15
24	ST-I008 InteliGov eCitizen soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-008 InteliGov eCitizen, software en propiedad.	Usuario licenciado	\$50 USD	3.15
25	ST-B002 InteliGov Paperless soporte técnico	Servicio de soporte técnico de B-002 InteliGov eGov, software en propiedad.	Usuario licenciado	\$50 USD	3.15
26	ST-I009 InteliGov eGov soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-009 InteliGov eGov, software en renta.	Usuario licenciado	\$0 USD (Incluido en el precio de la licencia)	3.15
27	ST-I010 InteliGov eFiles soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-010 InteliGov eFiles, software en renta.	Usuario licenciado	\$0 USD (Incluido en el precio de la licencia)	3.15
28	ST-I011 InteliGov eSign soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-011 InteliGov eSign, software en renta.	Usuario licenciado	\$0 USD (Incluido en el precio de la licencia)	3.15
29	ST-I012 InteliGov eCitizen soporte técnico	Servicio de soporte técnico de I-012 InteliGov eCitizen, software en renta.	Usuario licenciado	\$0 USD (Incluido en el precio de la licencia)	3.15
30	ST-B003 InteliGov Paperless soporte técnico	Servicio de soporte técnico de B-003 InteliGov eGov, software en renta.	Usuario licenciado	\$0 USD	3.15

No.	Producto	Descripción	Métrica de Licencia / Unidad	Precio unitario	ID_del requerimiento funcional
				(Incluido en el precio de la licencia)	
31	S-001 InteliGov eGov config	Servicio de implementación de I-001 InteliGov eGov software como servicio, I-005 InteliGov eGov software en propiedad o I-009 InteliGov eGov software en renta.	Hora de consultoría	\$100 USD	3.18
32	S-002 InteliGov eFiles config	Servicio de implementación de I-002 InteliGov eFiles software como servicio, I-006 InteliGov eFiles software en propiedad o I-0010 InteliGov eFiles software en renta.	Hora de consultoría	\$100 USD	3.18
33	S-003 InteliGov eSign config	Servicio de implementación de I-003 InteliGov eSign software como servicio, I-007 InteliGov eSign software en propiedad o I-0011 InteliGov eSign software en renta.	Hora de consultoría	\$100 USD	3.18
34	S-004 InteliGov eCitizen config	Servicio de implementación de I-004 InteliGov eCitizen software como servicio, I-008 InteliGov eCitizen software en propiedad o I-0012 InteliGov eCitizen software en renta.	Hora de consultoría	\$100 USD	3.18
35	S-005 InteliGov Paperless config	Servicio de implementación de B-001 InteliGov Paperless software como servicio, B-002 InteliGov Paperless software en propiedad o B-003 InteliGov Paperless software en renta.	Hora de consultoría	\$100 USD	3.18
36	P-001 small office – De 100 a 250 usuarios.	Servicio de implementación de B-001 InteliGov Paperless software como servicio, B-002 InteliGov Paperless software en propiedad o B-003 InteliGov Paperless software en renta.	Usuario licenciado	\$100 USD	3.18
37	P-002 medium office – De 251 a 1,000 usuarios.	Servicio de implementación de B-001 InteliGov Paperless software como servicio, B-002 InteliGov Paperless software en propiedad o B-003 InteliGov Paperless software en renta.	Usuario licenciado	\$90 USD	3.18
38	P-003 large office – De 1,001 a 2,500 usuarios.	Servicio de implementación de B-001 InteliGov Paperless software como servicio, B-002 InteliGov Paperless software en propiedad o B-003 InteliGov Paperless software en renta.	Usuario licenciado	\$80 USD	3.18
39	P-004 very large office – Más de 2,500 usuarios.	Servicio de implementación de B-001 InteliGov Paperless software como servicio, B-002 InteliGov Paperless software en propiedad o B-003 InteliGov Paperless software en renta.	Usuario licenciado	\$70 USD	3.18

**Anexo 1**  
**ACUERDO DE LICENCIA DE SOFTWARE INTELIGOV “GOBIERNO SIN PAPEL”**

ESTE ACUERDO DE LICENCIA DE DERECHOS DE USO DE SOFTWARE INTELIGOV “GOBIERNO SIN PAPEL” (EL ACUERDO) SE ESTABLECE ENTRE SMART GOVERNMENT SOLUTIONS S.A.P.I. DE C.V. (SGS), SOCIEDAD EXISTENTE Y DEBIDAMENTE CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LA LEGISLACIÓN DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, CON DIRECCIÓN EN AVENIDA DEL PARQUE 90, COLONIA NÁPOLES, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, C.P. 03810, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, Y LA ENTIDAD QUE SUSCRIBE ESTAS CONDICIONES (CLIENTE). ESTE ACUERDO RIGE EL USO QUE EL CLIENTE HAGA DEL SOFTWARE Y ENTRA EN VIGOR A PARTIR DE LA FECHA EN QUÉ EL CLIENTE LO FIRMA.

**1. Definiciones.**

- 1.1. **Actividades de alto riesgo:** Usos tales como el funcionamiento de instalaciones nucleares, el control del tráfico aéreo o sistemas de soporte vital donde un error del Software podría provocar la muerte, lesiones personales o daños medioambientales.
- 1.2. **Afiliados:** Cualquier entidad con control directo o indirecto, que es controlada o que está bajo control común de una parte.
- 1.3. **Cliente:** Aquella persona física o moral a la cual SGS o el Distribuidor comercialice el Software.
- 1.4. **Derechos de propiedad intelectual:** Derechos actuales y futuros a nivel mundial según la legislación de patentes, legislación de derechos de autor, legislación de secreto comercial, legislación de marcas comerciales, legislación de derechos morales y otros derechos similares.
- 1.5. **Distribuidor:** Distribuidor autorizado por SGS para comercializar el Software InteliGov y, en su caso, los Servicios de implantación del mismo.



- 1.6. **Elementos de marca:** Los nombres comerciales, marcas comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y otros elementos de marca distintivos de cada una de las partes, respectivamente, protegidos en cada momento por dicha parte.
  - 1.7. **Información confidencial:** La información y documentación técnica, incluyendo diseños, planos dibujos, detalles, especificaciones, diagramas, estudios, procesos de manufactura, instrumentos, tecnología, planos, métodos, planes, datos, esquemas, cálculos, cartas, cualquier papel de trabajo, documentos y en general cualquier documento o información relacionada con la prestación de los servicios objeto del presente Acuerdo, revelada por una parte a la otra parte, es considerada como Información confidencial, propiedad única y exclusivamente de la parte que la originó.
  - 1.8. **Derechos de uso de Software:** Los derechos de uso del Software proporcionados por SGS al Cliente en virtud de este Acuerdo y adquiridos por éste directamente a SGS o a través de un Distribuidor.
  - 1.9. **Servicios:** Los servicios InteliGov proporcionados por SGS a los Cliente que adquieran el licenciamiento de software como servicio, los cuales se describen en el Anexo 3 "Especificaciones técnicas del software como servicio InteliGov 'Gobierno sin papel'".
  - 1.10. **Software:** El Software InteliGov "Gobierno sin papel" licenciado por SGS, utilizado por el Cliente en virtud de este Acuerdo y adquirido por éste directamente a SGS o a través del Distribuidor, cuya funcionalidad se describe en el Anexo 2 "Especificaciones funcionales del software 'InteliGov Gobierno sin papel'".
  - 1.11. **Usuarios finales:** Las personas a las que el Cliente permite usar el Software.
2. **Objeto.** Este Acuerdo rige los derechos de uso del Software, derechos que por ningún motivo se deben entender como (i) el otorgamiento de un derecho de distribución o intermediación, por lo que SGS se reserva el derecho de promover y distribuir el Software, ya sea directamente o a través de distribuidores o intermediarios al efecto designados por SGS, sus subsidiarias

y/o afiliadas, (ii) el otorgamiento de un derecho de exclusividad para el uso del Software; ni (iii) la cesión de cualesquier Derecho de propiedad intelectual o industrial sobre las Marcas y/o Software de SGS.

3. **Opciones de licenciamiento:** SGS ofrece el software InteliGov "Gobierno sin papel" a través de tres opciones de licenciamiento: i) Software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés: "software as a service"), ii) Software en propiedad y iii) Software en renta. La primera es un solución de software 100% "en la nube", mientras que la segunda y la tercera permiten implementar soluciones "on premise" de acuerdo con las necesidades particulares de cada cliente.
4. **Solicitud de licencias de usuario final.** La solicitud de licencias de usuario final, así como las condiciones iniciales y de renovación del periodo de licenciamiento, se deciden en el contrato específico firmado entre el Cliente y SGS o su Distribuidor.
5. **Entrega y recepción:** Enseguida se describen las condiciones de entrega y recepción para las diferentes opciones de licenciamiento: i) Para el software como servicio, una vez que se firme de manera individual el contrato específico con el Cliente y se acuerde una fecha de inicio del servicio, las licencias de usuario final y el servicio se activará remotamente, y ii) Para el software en renta y el software en propiedad, una vez que se firme de manera individual el contrato específico con el Cliente y se acuerdo una fecha de inicio del servicio, las licencias de usuario final se activarán remotamente y se habilitará una página web para que el Cliente pueda descargar el software directamente.
6. **Modificaciones en el Software.** SGS puede realizar cambios comercialmente razonables en el Software cuando lo estime necesario. En caso de realizar un cambio sustancial en el Software, SGS informará al Cliente que haya adquirido licenciamiento de Software como servicio o licenciamiento de Software en renta.
7. **Restricciones de uso.** A no ser que SGS lo acuerde específicamente por escrito, el Cliente no llevará a cabo ninguna de las acciones descritas a continuación y hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para evitar que terceras partes realicen las siguientes acciones: (i) eludir o tratar de eludir las limitaciones técnicas del Software, (ii) utilizar o tratar de utilizar técnicas de

ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el Software, (iii) reproducir el Software permanente o temporalmente, total o parcialmente, por cualquier medio y de cualquier forma a aquellas que se deriven necesariamente del funcionamiento normal del Software, (iv) traducir, adaptar, reordenar o modificar el Software, (v) hacer copias del Software y distribuirlas de forma independiente, o como parte de alguna colección, producto o servicio, (vi) hacer público el Software con la finalidad de que otros lo copien, (vii) alquilar, rentar, arrendar, enajenar, sub-licenciar o gravar el Software, (viii) realizar intento alguno de descubrir el código fuente del Software, (ix) crear producto alguno que se derive del software o que realice las mismas funcionalidades del Software, x) vender, revender, arrendar (o su equivalente funcional) el Software a terceros, xi) utilizar el Software para Actividades de alto riesgo, o xii) utilizar el Software para almacenar o transferir Datos de cliente de cualquier tipo cuya exportación esté regulada por las leyes de control de exportación aplicables.

8. **Procesamiento, almacenamiento y transferencia de Datos de cliente.** SGS garantiza que el Software no procesará, almacenará o transmitirá los Datos de cliente en forma alguna que vulnere la confidencialidad de la información.
9. **Servicios de soporte técnico por parte del Cliente.** El Cliente será responsable, a su propio cargo, de responder a todas las preguntas y reclamaciones emitidas por los Usuarios finales o terceros y que tengan relación con el uso que el Cliente o sus Usuarios finales hagan del Software. Antes de escalar a SGS las cuestiones relacionadas con el soporte técnico, el Cliente deberá dedicar esfuerzos comercialmente razonables a solucionar las incidencias.
10. **Servicios de soporte técnico por parte de SGS.** Si el Cliente no puede resolver una incidencia de soporte técnico de acuerdo con lo expuesto en el párrafo anterior, podrá derivar dicha incidencia a SGS conforme a las Especificaciones técnicas de los servicios de soporte técnico establecidas en el Anexo 5 de este documento (ID 3.15).
11. **Solicitud del servicio de soporte técnico por parte de SGS:** Como se establece en el apartado IV del presente documento (Listado de los productos y servicios incluidos en la oferta), el Servicio de soporte técnico al que se refiere el numeral anterior, está incluido en el costo de las licencias de Software

como servicio y Software en renta. Para el caso del Software en propiedad, cuyo Servicio de soporte técnico tiene un costo adicional al de la licencia, el Cliente podrá solicitar dichos servicios y SGS los proporcionará de acuerdo a lo establecido en el Anexo 5 "Especificaciones técnicas de los servicios de soporte técnico" del presente documento.

12. **Cumplimiento de la Política de uso aceptable.** El Cliente se compromete a utilizar el Software de acuerdo con la Política de uso aceptable que se describe en el Anexo 7 "Política de uso aceptable". SGS puede ofrecer, según considere oportuno, características o funciones adicionales a través de los Servicios.
13. **Derechos de propiedad intelectual.** Excepto en lo establecido de forma expresa en este documento, este Acuerdo no garantiza a ninguna de las partes ningún derecho, implícito o no, al contenido o a cualquier parte de la propiedad intelectual del otro. Tal como establecen las partes, el Cliente posee todos los Derechos de propiedad intelectual de los Datos de cliente, y SGS posee todos los Derechos de propiedad intelectual de los Software y los Servicios.
14. **Referencia de Cliente.** El Cliente acepta que SGS puede incluir el nombre del Cliente o los Elementos de marca en una lista de clientes de SGS, online o en materiales de promoción. Además, el Cliente también acepta que SGS puede referenciar verbalmente al Cliente como un cliente de productos o servicios de SGS, conforme a lo estipulado en este Acuerdo.
15. **Exhibición de Elementos de marca.** SGS puede mostrar solamente aquellos Elementos de marca del Cliente que este último haya autorizado y únicamente dentro de las áreas designadas de las páginas del software InteliGov. SGS también puede mostrar Elementos de marca de SGS en las páginas del software InteliGov para indicar que el Software lo ha proporcionado. Ninguna de las partes puede mostrar o utilizar los Elementos de marca de la otra más allá de lo permitido en este Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte.
16. **Limitación de Elementos de marca.** Todo uso de los Elementos de marca de una parte redundará en beneficio de la parte que posea los derechos de propiedad intelectual sobre dichos Elementos de marca. Una parte puede revocar el derecho de la otra parte a usar sus Elementos de marca conforme

a este Acuerdo mediante aviso por escrito a la otra parte y con un tiempo razonable para detener el uso.

17. **Pagos.** Las licencias se pagarán conforme al plan de pagos establecido en el contrato específico que corresponda, considerando que el software como servicio se deberá pagar mensualmente y a mes vencido, el software en propiedad se deberá pagar una vez que se haya entregado una copia del software o brindado acceso al sitio de descarga del mismo y el software en renta se deberá pagar al inicio del periodo de renta.
18. **Gastos.** Las partes acuerdan que cada una cubrirá la totalidad de los costos y gastos, tanto directos e indirectos, en que incurran en el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el presente Acuerdo.
19. **Vigencia.** Este Acuerdo será válido durante todo el período de vigencia de los contratos específicos que SGS o alguno de sus Distribuidores firme con el Cliente. Los apartados que se mencionan a continuación seguirán vigentes tras el vencimiento o la rescisión de este Acuerdo: disposiciones 1, 2, 6, 7, 8, 9, 13, 14, 15, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 37 y 38
20. **Cancelación por incumplimiento.** Cada parte puede suspender sus actividades o cancelar este Acuerdo si: i) la otra parte comete una infracción material del Acuerdo y no la subsana antes de treinta días después de la recepción de la notificación por escrito, ii) la otra parte cesa sus operaciones empresariales o se ve sometida a procedimientos de insolvencia y dichos procedimientos no se desestiman antes de noventa días o iii) la otra parte comete una infracción material de este Acuerdo más de dos veces, independientemente de si subsanan o no dichas infracciones.
21. **Efectos de la cancelación.** En caso de cancelación del presente Acuerdo, i) los derechos otorgados por una parte a la otra cesarán con efecto inmediato (a menos que se disponga de otro modo en este numeral, ii) cada una de las partes aplicará de inmediato todos los esfuerzos comercialmente razonables para devolver o destruir cualquier Información confidencial de la otra parte.
22. **Confidencialidad.** Cada una de las partes: i) protegerá la Información confidencial de la otra parte con las mismas medidas de protección estándar que utilice para proteger su propia Información confidencial y ii) no divulgará

la Información confidencial, excepto a Afiliados, funcionarios, empleados, asesores y agentes que hayan aceptado por escrito mantener la confidencialidad. Cada una de las partes (y todos los Afiliados, funcionarios, empleados, asesores, agentes y representantes a los que se haya revelado Información confidencial) puede utilizar la Información confidencial únicamente para ejercer sus derechos y cumplir las obligaciones establecidas en este Acuerdo, al tiempo que emplea las medidas razonables para protegerla. Cada una de las partes es responsable de las acciones de sus Afiliados, funcionarios, empleados, agentes, asesores y representantes que infrinjan este Apartado.

La Información confidencial no incluye información que: i) ya sea conocida por el destinatario, ii) se haga pública sin responsabilidad del destinatario, iii) el destinatario genere de forma independiente o iv) un tercero le transmita legítimamente.

Cada una de las partes puede divulgar la Información confidencial de la otra parte cuando sea requerido por ley, aunque, si la ley lo permite, solo después de que: i) ejerza todos los esfuerzos comercialmente razonables para informar a la otra parte y ii) conceda a la otra parte la oportunidad de recusar la divulgación.

Las partes reconocen que cualquier uso de Información confidencial, que no sea utilizada en relación al perfeccionamiento y cumplimiento del presente Acuerdo, será considerada ilegal y causará un daño irreparable a la otra parte. Por tales razones, ambas Partes no podrán, sin el consentimiento expreso y por escrito de la parte que fuere propietaria de la Información confidencial, en ningún momento, ya sea durante la vigencia del presente Acuerdo o con posterioridad al mismo, publicar, manifestar o divulgar a persona alguna, empresa o compañía, o usar, directa o indirectamente, para su propio beneficio o para beneficio de otra persona, cualquier propiedad, secretos industriales o Información confidencial, ya sea que los haya aprendido u obtenido de la otra, incluyendo sin limitar a lo mencionado en la presente disposición.

23. **Indemnización.** El Cliente indemnizará, defenderá, eximirá, y mantendrá a salvo y en paz a SGS, sus accionistas, directores, funcionarios, representantes, apoderados, subsidiarias y afiliadas, de todas las responsabilidades, daños y costas, incluidos los gastos de resolución y los

honorarios razonables de abogado, que surjan de la reclamación de un tercero con relación a que los Elementos de marca del Cliente infrinjan o se apropien indebidamente de patentes, derechos de autor, secreto comercial o marca comercial de un tercero

Asimismo, SGS indemnizará, defenderá, eximirá y mantendrá a salvo y en paz al Cliente, sus accionistas, directores, funcionarios, representantes, apoderados, subsidiarias y afiliadas, de todas las responsabilidades, daños y costos (incluidos los costos de resolución y los honorarios razonables de abogado) que surjan de la reclamación de un tercero cuando el Software o cualquier Elemento de marca de SGS infrinja o se apropie indebidamente de cualquier patente, copyright, secreto comercial o marca comercial de dicha parte. Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, en ningún caso SGS tendrá obligación ni responsabilidad alguna, según se establece en esta disposición, derivadas del uso de los Servicios o Elementos de marca de SGS de forma modificada o en combinación con otros materiales no facilitados por SGS.

24. **Relación entre las partes y no relación laboral.** Para la prestación, ejecución y desempeño de las obligaciones, objeto del presente Acuerdo, las partes aceptan y reconocen que ambas actuarán como entidades independientes. En consecuencia, i) las partes en ningún momento tendrán la facultad de comprometer a la otra parte en contrato alguno, ni contratar empleados en nombre o representación de aquella, ii) las partes reconocen y aceptan que no mantienen una relación laboral o de subordinación entre ellas ni con el personal con el que cada una de las partes cuenta, por lo que las únicas relaciones jurídicas existentes a la fecha son las derivadas del presente Acuerdo, iii) las partes contratantes son independientes y el presente Acuerdo no constituye ninguna representación, asociación o empresa conjunta.
25. **Cesión.** Las partes no pueden asignar ni transferir ninguna parte de este Acuerdo sin el consentimiento por escrito de la otra parte, excepto a un Afiliado, aunque solo si: i) el beneficiario acepta por escrito obligarse a las condiciones de este Acuerdo, ii) la parte que efectúa la cesión sigue siendo responsable de las obligaciones contraídas mediante el Acuerdo antes de dicha cesión y iii) se de aviso a la otra parte dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la cesión. Cualquier otro intento de cesión o traspaso se considerará nulo de pleno derecho.

26. **Modificaciones al Acuerdo.** Toda modificación debe hacerse por escrito y mediante la firma autógrafa de ambas partes, e indicar expresamente que se trata de una modificación a este Acuerdo.
27. **Nulidad de alguna disposición.** Cualquier disposición establecida en el presente Acuerdo que sea nula o de imposible ejecución en alguna jurisdicción, será solamente nula o de imposible ejecución para dicha jurisdicción, sin afectar la validez o ejercicio del resto de las obligaciones aquí establecidas o la validez o ejercicio de las mismas en otra jurisdicción. Así mismo, en el caso de que alguna disposición del presente Acuerdo se encuentre afectada de nulidad, el resto de las obligaciones contenidas en el presente Acuerdo se considerarán como válidas.
28. **Totalidad del Acuerdo.** El presente Acuerdo y los anexos que se mencionan en él constituyen el único acuerdo entre las partes respecto a la materia objeto del mismo y sustituye los acuerdos, escritos u orales, previos o actuales sobre dicha materia.
29. **Encabezados.** Los encabezados de las cláusulas del presente Acuerdo son incorporados al mismo sólo por conveniencia y para su mejor manejo, por lo que de ninguna manera se considerarán para efectos de su interpretación, ni afectarán las obligaciones en él contenidas.
30. **Notificaciones.** Los avisos o notificaciones en relación con el presente Acuerdo deberán de realizarse por escrito y ser entregados personalmente o a través de correo certificado, mensajería o correo electrónico a la atención del departamento jurídico de la otra parte y a la persona de contacto principal. Un aviso o notificación se considerará entregado cuando se verifique mediante acuse de recibo por escrito, si se ha enviado por mensajero, o cuando se reciba, en el caso de haberse enviado por correo electrónico, sin que se verifique la recepción.
31. **Fuerza mayor.** Ninguna de las partes será responsable de un rendimiento inadecuado, siempre y cuando esté causado por una circunstancia ajena al control razonable de la parte como, por ejemplo, desastres naturales, actos de guerra o terrorismo, disturbios, conflictos laborales, actuaciones del Gobierno y fallos de Internet.



32. **Declaraciones y garantías.** Cada parte manifiesta que dispone de los poderes y de la autoridad necesaria para suscribir el presente Acuerdo. SGS garantiza que el Software cumplirá con las leyes y normativas aplicables a la funcionalidad incluida. Asimismo, el Cliente garantiza que cumplirá con todas las leyes y normativas aplicables al uso del Software.
33. **Renuncias de responsabilidad.** En la medida en que la ley lo permita, a menos que quede expresado de otro modo en este documento, ninguna de las partes ofrece ninguna otra garantía de ningún tipo, implícita ni explícita, obligatoria ni de otra clase. SGS no se hace responsable del contenido ni de la información a la que se pueda acceder a través de los servicios.
34. **Limitación de las responsabilidades indirectas.** Según este Acuerdo, ninguna de las partes será responsable de los ingresos perdidos ni de ningún daño indirecto, especial, imprevisto, derivado, ejemplar o punitivo, aunque la parte supiera o debiera haber sabido que dichos daños eran posibles e incluso si los daños directos no satisfacen una compensación.
35. **Limitación del importe por responsabilidad.** Ninguna de las partes puede considerarse responsable según este Acuerdo por una cantidad superior a la pagada por el Cliente a SGS o al Distribuidor durante doce meses antes del evento que ha dado lugar a la responsabilidad.
36. **Excepciones a las limitaciones de responsabilidad.** Las limitaciones de responsabilidad se ejecutarán en la medida permitida por la ley aplicable, pero no se aplicarán en caso de infracción de las obligaciones de confidencialidad, en caso de infracción por una de las partes de los Derechos de propiedad intelectual de la otra parte o de las obligaciones de indemnización.
37. **Ley aplicable.** El presente Acuerdo se regirá e interpretará por las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos.
38. **Solución de Controversias.** Cualquier controversia que surja de o esté relacionada con este Acuerdo, se sujetará a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de la Ciudad de México, Distrito Federal, o de las cortes federales en México Distrito Federal; las partes en este acto renuncian irrevocablemente

---

a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de su domicilio actual o futuro o por cualquier otra razón.



## Anexo 2

### Especificaciones funcionales del software InteliGov “Gobierno sin papel”

El software InteliGov “Gobierno sin papel” es un sistema de “Gestión de contenido empresarial” (ECM), por sus siglas en inglés: Enterprise Content Management) diseñado y desarrollado por SGS con la finalidad de gestionar, organizar, preservar y almacenar todo tipo de información generada en las instituciones públicas (tanto contenido estructurado como no estructurado), mediante la integración y automatización de los procesos de edición, firmado, administración, control y archivado de documentos electrónicos y mensajes de datos, así como el cumplimiento de la normatividad aplicable al eje de trabajo Gobierno sin papel de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE).

En este anexo se presentan las especificaciones funcionales mínimas que cumple el software InteliGov “Gobierno sin papel”, conforme al “Acuerdo de licencia de software InteliGov ‘Gobierno sin papel’” (Anexo 1 de este documento).

#### 1. Características Generales:

1.1. **Administración de usuarios, seguridad, accesos y entornos colaborativos:** Cuenta con un módulo de administración que permite gestionar la seguridad para control de los derechos de acceso y edición basado en privilegios de los usuarios (áreas, puestos, usuarios y roles), gestión de grupos y espacios colaborativos, entre otros (ID 3.1).

1.2. **Búsqueda de información:** Cuenta con una herramienta de búsqueda rápida y ágil que permite la localización de documentos electrónicos, mensajes de datos e información diversa almacenada en el sistema, utilizando tecnologías avanzadas de búsqueda, incluyendo FTS (full-text search), diccionario de sinónimos, metadatos y categorización dinámica de contenido (ID 3.2).

1.3. **Conectores y servicios web:** Tiene la capacidad de comunicarse e interactuar con otros sistemas y aplicaciones a través de interfaces de entrada y salida, conectores y/o servicios web (web services), que posibilitan la integración de información desde cualquier fuente de datos (ID 3.3).

- 1.4. **Digitalización de documentos:** Tiene la capacidad de recibir documentos escaneados, lo cual permite transformar documentos en papel a documentos electrónicos y hacer su administración a través del sistema (ID 3.4).
- 1.5. **Firma electrónica avanzada:** Integra los mecanismos para la firma electrónica de documentos conforme a la Ley de Firma Electrónica Avanzada, bajo estándares abiertos de firma electrónica, entre ellos XML (ID 3.5).
- 1.6. **Gestión de formularios electrónicos:** Permite la creación de formularios electrónicos para recolectar información (ID 3.6).
- 1.7. **Gestión de metadatos:** Administra las estructuras de los datos que se van a almacenar y cómo se relacionan entre sí (ID 3.7).
- 1.8. **Gestión de reportes:** Permite a los usuarios crear visiones o reportes personalizados de los contenidos administrados en el sistema (ID 3.8).
- 1.9. **Gestión de workflow:** Maneja la gestión de procesos de aprobación, versionamiento y revisión en los contenidos y documentos electrónicos (ID 3.9).
- 1.10. **Gestión del ciclo de vida del contenido:** Gestiona el ciclo de vida de los documentos de archivo, desde su creación hasta su eliminación (ID 3.10).
- 1.11. **Servicios de notificaciones y alertas:** Cuenta con herramientas que permiten gestionar las alertas en la modificación de información, publicación de documentos, plazos, almacenamiento, workflow, entre otros (ID 12).
- 1.12. **Tablero de control y gestión del contenido y publicación de documentos:** Cuenta con acceso y administración de la información almacenada mediante navegador Web, permite la generación, validación, transformación y publicación de contenido web (ID 3.13).

- 1.13. **Operación integral y en línea:** Los registros de las operaciones efectuadas en los documentos electrónicos y/o mensajes de datos se aplican de manera integral y en tiempo real a lo largo de su ciclo de vida.
  - 1.14. **Integridad y consistencia de la información:** Es capaz de controlar la integridad y consistencia de la información, incluyendo los mecanismos de recuperación automática en casos de interrupción de transacciones, pistas de auditoría y bitácora electrónica de transacciones con los siguientes datos: usuario, fecha, hora, módulo y transacción.
  - 1.15. **Modular:** Es capaz de crecer en funcionalidad de manera modular, conservando así el nivel de integración de la solución en su conjunto.
  - 1.16. **Parametrizable:** Es parametrizable y configurable de acuerdo con los requerimientos particulares de cada institución.
  - 1.17. **Operación en Web:** Está diseñado para operar en WEB, por lo que se ejecuta sobre navegadores de HTTPS sin que se instale código de la aplicación en el cliente, ni uso de servicios de tecnologías de terminal.
  - 1.18. **Seguridad de la información:** Integra un sistema de seguridad de claves de usuario y contraseña basado en estándares y políticas, que permita el acceso a operaciones y transacciones según el ámbito de responsabilidad que le corresponda a cada usuario, que facilita la búsqueda y rastreo de pistas de auditoría, que maneje caducidades parametrizables y el histórico de contraseñas.
2. **Control de Gestión (InteliGov eGov).** InteliGov "Gobierno sin papel" cuenta con un Sistema Automatizado de Control de Gestión (SACG), que permite la gestión de asuntos y documentos electrónicos oficiales, considerando su registro, turnado, atención, respuesta, seguimiento y cierre de los mismos, así como el intercambio de oficios electrónicos con otros SACG conectados a la Oficina Postal Electrónica (OPE) del Gobierno Federal. Dicho sistema cuenta con la siguiente funcionalidad:
- 2.1. **Flujos de control de gestión:** Permite implementar flujos de trabajo generando relaciones entre los asuntos, sus turnos, los documentos y mensajes de datos que estén incluidos, con el fin de que los usuarios

puedan identificar, validar, aprobar, turnar, cancelar o modificar operaciones relacionadas con dichos flujos.

- 2.2. **Folio estatus del asunto:** Permite hacer el registro de cualquier tipo de asunto, asignándole un folio único a cada uno de ellos. Asimismo, permite clasificar los asuntos de acuerdo con la etapa o estatus del proceso de atención en que se encuentren al momento, permitiendo su seguimiento. Considera al menos las siguientes etapas: a) registrado, b) en trámite, c) concluido y d) cancelado.
- 2.3. **Respuestas:** Permite a los usuarios “destinatarios” registrar y enviar la respuesta de los turnos asignados, y quedar a la espera de la contestación de parte del usuario “remitente”, para que sea concluido el asunto.
- 2.4. **Clasificación de turnos:** Permite al usuario clasificar sus respuestas con base al proceso de desahogo de los turnos, tomando en cuenta al menos los siguientes estados: a) recibida, b) rechazada, c) aceptada y d) atendida.
- 2.5. **Turnos rechazados:** Permite registrar los motivos por los que un turno tiene respuesta de rechazo y que liberan al turnado del asunto pendiente.
- 2.6. **Seguimiento:** Permite al usuario dar un seguimiento a los asuntos y turnos en los que tenga asignado el rol de “destinatarios” o “remitentes”.
- 2.7. **Uso de plantillas:** Permite el uso de plantillas preestablecidas para el registro de los asuntos, turnos y documentos electrónicos.
- 2.8. **Integración de documentos:** Permite adjuntar información no estructurada en forma de archivos y documentos electrónicos diversos, en los asuntos, turnos y documentos electrónicos generados en el sistema (hojas de cálculo, documentos electrónicos digitalizados, imágenes, entre otros). Los documentos adjuntos pueden ser el resultado de un proceso de edición o importación de documentos de otras fuentes.
- 2.9. **Interoperabilidad con la OPE:** Cuenta con un módulo de interoperabilidad que cumple con los lineamientos, directrices y

operaciones de interoperabilidad establecidas Documento Técnico de Interoperabilidad de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión (DTISACG), y que permite el envío y recepción de oficios electrónicos con usuarios externos de instituciones conectadas a la Oficina Postal Electrónica (OPE) de Gobierno Federal.

2.10. **Reportes:** Incluye reportes operativos y estadísticos que pueden ser generados con distintos criterios, tales como: estatus del asunto, turno, respuesta, rango de fechas, temas, remitente y destinatario. Así como reportes ejecutivos para la toma de decisiones, con indicadores de gestión y desempeño.

3. **Sistema de Gestión de Archivos (InteliGov eFiles).** InteliGov "Gobierno sin papel" cuenta con un Sistema de Gestión de Archivos que permite la organización y conservación de los archivos en posesión de la institución, a fin de llevar a cabo el control de los archivos de trámite, conservación e históricos, así como la atención de solicitudes de transparencia y acceso a la información pública gubernamental. Este subsistema cuenta con la siguiente funcionalidad:

3.1. **Clasificación del documento:** Permite clasificar los documentos electrónicos al momento de su creación o importación, de acuerdo con los lineamientos en materia de gestión de archivos (AGN) y en materia de transparencia y acceso a la información pública gubernamental (IFAI), manejando en esta materia los siguientes tipos de documentos y/o información: a) no oficial, b) pública, c) reservada, d) Confidencial y e) reservado y confidencial.

3.2. **Integración de expedientes:** Permite la agrupación de documentos electrónicos en expedientes electrónicos generados conforme a los lineamientos en materia de gestión de archivos y clasificados como: i) archivo en trámite, ii) archivo de concentración y iii) archivo histórico. Realizando el proceso de archivado de expedientes y documentos clasificados como oficiales.

3.3. **Instrumentos de control y consulta archivística:** Permite al Administrador del Archivo, elaborar y mantener actualizados los instrumentos de control y consulta archivística, como son: Cuadro general de clasificación archivística, Catálogo de disposición documental,

Inventarios documentales y la Guía simple de archivo de la dependencia o entidad.

- 3.4. **Archivo en trámite:** Permite al personal responsable de administrar el archivo en trámite realizar las siguientes funciones: i) Registrar, clasificar, consultar, modificar y eliminar los expedientes de archivo en trámite de la unidad administrativa, ii) Identificar para su conservación, la documentación que se encuentra activa y aquella que ha sido clasificada como reservada o confidencial, conforme al catálogo de disposición documental; iii) Elaborar y actualizar los inventarios de transferencia primaria, iii) Realizar las transferencias primarias al archivo de concentración, en caso de que dichas transferencias no se lleven a cabo de manera automática, conforme al catálogo de disposición documental.
- 3.5. **Archivo de concentración:** Permite al personal responsable de administrar el archivo de concentración realizar las siguientes funciones: i) Generar la relación de los expedientes de acuerdo con su plazo de conservación (periodo de vigencia), ii) Solicitar al responsable de archivos de la dependencia, en su caso, con el visto bueno de la unidad administrativa generadora, la liberación de los expedientes para determinar su destino final (baja o transferencia al archivo histórico), iii) Elaborar y actualizar los inventarios de baja documental y de transferencia secundaria, iv) Elaborar y actualizar el cuadro general de clasificación, el catálogo de disposición documental y el inventario general, v) Valorar, en coordinación con el responsable del archivo histórico, los documentos y expedientes de las series resguardadas conforme al catálogo de disposición documental que se deban transferir al histórico o al AGN y vi) Realizar las transferencias secundarias al archivo histórico de la dependencia o entidad.
- 3.6. **Archivo histórico:** Permite al personal responsable de administrar el archivo histórico realizar las siguientes funciones: i) Elaborar y actualizar el Cuadro General de Clasificación, el Catálogo de Disposición Documental y el Inventario General, ii) Solicitar al AGN, cuando hayan concluido los plazos de conservación establecidos, el dictamen de valoración para determinar el destino final de la documentación que deba conservarse permanentemente por tener valor histórico, o que deba darse de baja y iii) Recibir el dictamen al que se refiere el punto anterior,



mediante un mensaje de interoperabilidad de control de gestión, y registrar el resultado en el estatus del expediente o documento electrónico.

- 3.7. **Solicitudes de Transparencia:** Cuenta con un módulo que permite gestionar las solicitudes de acceso a la Información Pública Gubernamental, con la siguiente funcionalidad: i) Permite recibir y registrar solicitudes de acceso a la información, generando a partir de ellas un documento electrónico, ii) Facilita al personal responsable de la Unidad de Enlace, registrar y turnar las solicitudes de acceso a la información a las áreas que les corresponde su atención, iii) Permite consultar la información pública que se encuentra en los documentos electrónicos, en relación a una solicitud de acceso de información, iv) Permite a los usuarios enviar notificaciones sobre las solicitudes de información realizadas y v) Permite a los usuarios registrar las respuestas de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.

- 3.8. **Búsquedas:** Integra la funcionalidad de búsqueda de los siguientes elementos; a) expedientes, b) documentos electrónicos, c) mensajes de datos y d) secciones de documentos y mensajes de datos contenidos en los archivos de trámite, concentración e históricos.

4. **Firma Electrónica Avanzada (InteliGov eSign).** Este subsistema contiene la funcionalidad de firmado electrónico de documentos, aplicable en cualquier módulo o aplicación del software. También opera como un servicio que puede ser utilizado por sistemas externos, si para ello se desarrollan las interfaces necesarias. Cuenta con la siguiente funcionalidad:

- 4.1. **Principios rectores:** Cumple con los principios rectores de la Ley de Firma Electrónica Avanzada (autenticidad, integridad, neutralidad tecnológica, no repudio y confidencialidad).

- 4.2. **Firmado opcional:** Los documentos electrónicos o mensajes de datos procesados en InteliGov, pueden ser firmados electrónicamente o no, siendo una opción para el usuario tratante.

- 4.3. **Validación de certificados:** Previamente a proceder con la firma electrónica de documentos, valida las facultades del usuario firmante, así

como que su certificado sea válido y no se encuentre revocado (empleando el protocolo OCSP).

- 4.4. **Estampado de tiempo:** Incluye la funcionalidad de estampado de tiempo (esto es, cuando se firma un documento electrónico o mensaje de datos queda registrada la fecha y hora de la firma).
  - 4.5. **Registro de usuarios:** Mantiene actualizado el registro de usuarios que firman electrónicamente, así como el de usuarios con facultad de Certificación de documentos.
  - 4.6. **Encriptación opcional:** Cuenta con esquema opcional de encriptación de documentos electrónicos y mensajes de datos firmados electrónicamente.
  - 4.7. **Validación de firmas:** Valida los documentos externos con Firma Electrónica Avanzada, esto es, valida que los documentos electrónicos importados de otros sistemas y los mensajes de datos recibidos, cumplan con los principios rectores de la firma electrónica avanzada.
5. **Atención Ciudadana (InteliGov eCitizen):** InteliGov "Gobierno sin papel" cuenta con un Sistema de Atención Ciudadana que optimiza el proceso de atención de solicitudes, al integrar una plataforma tecnología innovadora de gestión de asuntos gubernamentales, que le permite a las instituciones públicas, mejorar su eficiencia operativa y establecer una relación más estrecha con los ciudadanos. Este subsistema cuenta con la siguiente funcionalidad:
- 5.1. **Registro de Solicitudes:** Permite el registro de cualquier solicitud de atención ciudadana, a través de la ventanilla única o por medio del tablero electrónico.
  - 5.2. **Atención de Solicitudes:** Permite la atención y seguimiento de solicitudes de atención ciudadana, en todas las etapas del proceso de atención, mediante su integración y desahogo en el proceso de gestión documental (control de gestión y control de archivo).

- 
- 5.3. **Tablero electrónico:** Cuenta con un tablero electrónico, por medio del cual se ponen a disposición de los ciudadanos las notificaciones, respuestas y actuaciones electrónicas.
- 5.4. **Acuses de recibo:** Permite la generación de acuses de recibo electrónicos para garantizar con exactitud la validez de la fecha y hora de recepción de documentos electrónicos o mensajes de datos, por parte de los particulares.



**Anexo 3****Especificaciones técnicas del software como servicio InteliGov “Gobierno sin papel”**

Las siguientes Especificaciones técnicas del software como servicio InteliGov “Gobierno sin papel”, (“Especificaciones del software como servicio”) aplican al licenciamiento de “software como servicio” establecido en el Anexo 1 “Acuerdo de licencia de software InteliGov ‘Gobierno sin Papel’”, formalizado entre SGS y el Cliente (“Acuerdo”). Los términos en mayúscula que no se definan en el presente anexo tendrán el significado estipulado en el Acuerdo.

**1. Definiciones:**

- 1.1. **Cuenta de administrador:** Las cuentas administrativas proporcionadas al Cliente por parte de SGS, o al Distribuidor por parte del Cliente, con el fin de administrar los Servicios. El uso de la Cuenta de administrador requiere una contraseña, que SGS proporcionará al Cliente.
- 1.2. **Datos de cliente:** Cualquier dato proporcionado, generado, transmitido o mostrado a través de los Servicios por el Cliente o por el Distribuidor en nombre del Cliente.
- 1.3. **SLA:** El Acuerdo de nivel de servicio descrito en el Anexo 6 “Acuerdo de niveles de servicio”.
- 1.4. **Proveedor de infraestructura de nube:** El proveedor de la infraestructura de nube necesarias para instalar, configurar y operar el Software y brindar el Servicio, así como para transferir, almacenar y procesar los Datos de cliente, el cual ha implementado como mínimo los sistemas y procedimientos estándar del sector para garantizar la seguridad y confidencialidad de los Datos de cliente, protegerlos contra amenazas o riesgos previstos para la seguridad e integridad de dicha información, evitar accesos no autorizados e impedir su uso.

2. **Objeto.** Las presentes Especificaciones del software como servicio establecen las especificaciones técnicas y funcionales del Servicio y rigen el acceso y uso que el Cliente haga del mismo.

3. **Solución en la nube:** La solución de software como servicio de InteliGov está conformada por un conjunto de funcionalidades de última generación, que le permiten estar en línea en cualquier momento y brindar acceso fácil a la información desde cualquier lugar. Es un servicio de cómputo que opere en la nube de Internet basado en el modelo de operación de “software como servicio”, conocido como “SaaS” por sus siglas en inglés.
4. **Características y componentes tecnológicos del Servicio.** La solución en la nube cuenta con las siguientes características y componentes tecnológicos:
  - i) Permite a los usuarios acceder, de manera segura, a sus documentos electrónicos y mensajes de datos desde cualquier lugar y mediante el uso de cualquier navegador y dispositivo con acceso a Internet, ii) Para tener acceso a la aplicación basta con que el Usuario final cuente con su clave de usuario y contraseña asignados, iii) Incluye una capacidad de almacenamiento como mínimo de 5 GB en cada cuenta de Usuario final, iii) Es flexible y escalable con base al número de usuarios, iii) El nivel de disponibilidad del servicio es de 99.9%, iv) Cumple con encriptación automática de las sesiones del navegador con SSL, v) Incluye la entrega de la información contenida en el sistema al término de la vigencia del contrato en los formatos acordados por ambas partes, vi) No se tiene que descargar, instalar ni mantener ningún hardware o software adicional.
5. **Selección del Proveedor de infraestructura de nube:** SGS mantendrá acuerdos vigentes con diferentes Proveedores de infraestructura en la nube, quienes proveerán la infraestructura necesaria para la operación del Servicio. De entre dichos Proveedores de infraestructura en la nube, el Cliente podrá seleccionar el que le convenga, considerando los términos y condiciones de los servicios que brinda y el que al seleccionarlo acepta dichos términos y condiciones.
6. **Soporte técnico:** SGS incluye por el mismo precio de las licencias de software como servicio y de software en renta el soporte técnico descritos en el Anexo 5. Especificaciones técnicas de los servicios de soporte técnico.
7. **Administración de los Servicios por parte del Cliente.** El Cliente puede designar a uno o más Administradores, los cuales tendrán derecho a acceder a las Cuentas de administrador y a administrar las Cuentas de usuario final. El Cliente es responsable de: i) mantener la confidencialidad de la contraseña y la Cuenta de administrador, ii) designar a las personas que estén autorizadas

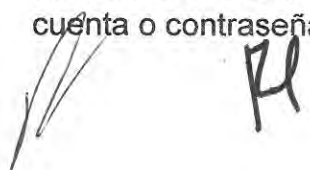
para acceder a la Cuenta de administrador y iii) garantizar que todas las actividades que tengan lugar en relación con la Cuenta de administrador se realicen conforme al Acuerdo. El Cliente acepta que las responsabilidades de SGS no incluyen la administración o gestión interna de los Servicios para el Cliente.

8. **Consentimiento del usuario final.** Los Administradores del Cliente pueden tener la capacidad de acceder, supervisar, utilizar o divulgar los datos disponibles para los Usuarios finales en las Cuentas de usuario final. El Cliente obtendrá y conservará todos los consentimientos necesarios de los Usuarios finales para: i) permitir que el Cliente acceda, supervise, utilice y divulgue dichos datos, y ii) permitir que SGS proporcione los Servicios.
9. **Uso no autorizado.** El Cliente hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para impedir cualquier uso no autorizado de los Servicios, así como para cancelar dichos usos no autorizados en caso de que se produzcan. El Cliente informará rápidamente a SGS de cualquier uso o acceso no autorizado a los Servicios del que tenga conocimiento.
10. **Efectos de la cancelación.** Adicionalmente a lo establecido en el numeral 21 del Acuerdo, en caso de cancelación del Acuerdo, i) SGS proporcionará al Cliente acceso a los Datos de cliente, así como la capacidad de exportarlos, durante un periodo de tiempo comercialmente razonable y a las tarifas de SGS vigentes en ese momento para los Servicios aplicables, ii) tras un periodo de tiempo comercialmente razonable, SGS eliminará los Datos de cliente, iii) todas las órdenes de servicio relacionadas con el Cliente pendientes de confirmación se darán por canceladas, iv) las órdenes de servicio confirmadas, relacionadas con el Cliente, para las cuales SGS no haya recibido pago correspondiente antes de la fecha de rescisión, terminación, cancelación o vencimiento se darán por canceladas, v) las órdenes de servicio confirmadas para las cuales SGS haya aceptado el pago total antes de la fecha de rescisión, terminación, cancelación o vencimiento, continuarán plenamente vigentes.
11. **Confidencialidad.** Los Datos de cliente son considerados como Información confidencial, por lo que tendrán el tratamiento establecido en el numeral 22 del Acuerdo.

12. **Indemnización.** Adicionalmente a lo dispuesto en el numeral 23 del Acuerdo, el Cliente indemnizará, defenderá, eximirá, y mantendrá a salvo y en paz a SGS, sus accionistas, directores, funcionarios, representantes, apoderados, subsidiarias y afiliadas, de todas las responsabilidades, daños y costos, incluidos los gastos de resolución y los honorarios razonables de abogado, que surjan de la reclamación de un tercero i) con relación a los Datos de cliente, ii) en relación con un uso de los Servicios por parte del Cliente que infrinja la Política de uso aceptable descrita en el Anexo 7 del presente documento.

Asimismo, en ningún caso SGS tendrá obligación ni responsabilidad alguna, según se establece en esta disposición, derivadas del contenido, información o datos proporcionados por el Cliente, Usuarios finales u otros terceros.

13. **Garantía.** Adicionalmente a la garantía ofrecida en numeral 32 del Acuerdo, SGS garantiza que proporcionará los Servicios de acuerdo con el Acuerdo de niveles de servicio (SLA) descrito en el Anexo 6.
14. **Seguridad.** En caso de incumplimiento de alguna estipulación sobre seguridad relativa al Servicio, el Cliente y/o el Usuario final deberán notificarlo de inmediato a SGS, incluido, sin limitarse a ello, el uso no autorizado de su cuenta o contraseña.



---

**Anexo 4**  
**Especificaciones Técnicas de los Servicios de Implementación.**

Las siguientes especificaciones técnicas de los servicios de implementación (“**Especificaciones de los Servicios de Implementación**”) aplican a los servicios de implementación estipulados en el Anexo A “Acuerdo de licencia de software InteliGov ‘Gobierno sin Papel’” formalizado entre SGS y el Cliente (“**Acuerdo**”). Los términos en mayúscula que no se definan en el presente anexo tendrán el significado estipulado en el Acuerdo.

1. **Definiciones.** Para efectos de las presentes Especificaciones de los Servicios de Soporte Técnico, los términos en mayúscula que se indican a continuación tendrán los siguientes significados:
  - 1.1. **Contacto de un Cliente:** Los Administradores designados por el Cliente.
  - 1.2. **Solicitud de funcionalidad:** La Solicitud realizada por el Contacto de un Cliente para mejorar alguna funcionalidad existente o incorporar una nueva funcionalidad que no esté disponible actualmente en el Software.
  - 1.3. **Solicitud:** La Solicitud que el Cliente realiza a SGS para recibir asistencia técnica con el fin de resolver alguna duda o reportar incidencias relacionadas con los Servicios.
  - 1.4. **Servicios:** Los servicios de implementación a los que se refiere el presente Anexo.
  - 1.5. **MAAGTIC-SI:** Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información.
  - 1.6. **Documento de planeación del proyecto:** El documento que contiene la definición de un proyecto, el control de su avance, así como sus documentos de planeación subsidiarios y documentación complementaria.



- 1.7. **Documentos de planeación subsidiarios:** Los documentos de planeación que se deben instrumentar cuando un proyecto es autorizado, los cuales se incorporan al Documento de planeación del proyecto.
- 1.8. **Entregable:** El producto adquirido, desarrollado o personalizado, con características cuantificables y medibles en términos de su valor, integralidad, funcionalidad y capacidades.
2. **Solicitud del Servicio.** Los Clientes, en función de sus necesidades, podrán solicitar de manera opcional los servicios de implementación del software InteliGov "Gobierno sin papel" (ID 3.18), mismos que podrán ser realizados por SGS o por el Distribuidor, dependiendo de lo establecido en el contrato específico correspondiente.
3. **Alcance del Servicio.** Los Servicios se apegarán a lo establecido en el presente Anexo, así como a los procesos del MAAGTIC-SI en su última versión, considerando lo siguiente:
  - 3.1. **Iniciación:** Definición y autorización del proyecto de implantación. Esta etapa incluye las actividades necesarias para iniciar el proyecto, considerando al menos lo siguiente: i) establecer el alcance, objetivos y beneficios esperados del proyecto, ii) identificar a quienes pudieran resultar afectados o beneficiados con el desarrollo del proyecto, a fin de conciliar expectativas con los objetivos y alcances del proyecto, iii) elaboración, autorización y difusión del Acta de constitución del proyecto, iv) elaborar el Documento del ciclo de vida del proyecto.
  - 3.2. **Planificación:** Definición y establecimiento del plan de trabajo del proyecto. Esta etapa incluye las acciones necesarias para establecer las actividades que se realizarán para la ejecución, seguimiento y control del proyecto, considerando al menos lo siguiente: i) detallar el Alcance del proyecto, ii) elaborar la Estructura de desglose de trabajo (ETD), iii) elaborar el Documento de planeación del proyecto, iv) elaborar el Documento de planeación de riesgos.
  - 3.3. **Ejecución:** Despliegue de los recursos necesarios para cumplir la planificación. Esta etapa incluye las actividades necesarias para ejecutar lo establecido en el Documento de planeación del proyecto y sus

Documentos de planeación subsidiarios, considerando al menos lo siguiente: i) llevar a cabo el trabajo necesario para la ejecución del proyecto y la elaboración de entregables y productos del mismo, conforme al Documento de planeación del proyecto y sus Documentos de planeación subsidiarios, ii) llevar a cabo las actividades de calidad de acuerdo a lo establecido en el Documento de planeación de calidad, iii) actualizar el cronograma del proyecto de acuerdo al avance en el trabajo realizado, iv) difundir la información del proyecto y su avance a los involucrados, de acuerdo con el Documento de planeación de comunicaciones.

3.4. **Seguimiento y Control:** Medición y seguimiento al desempeño considerando los posibles cambios. Esta etapa incluye las actividades necesarias para supervisar el trabajo del proyecto y mantenerlo controlado, considerando al menos lo siguiente: i) identificación de las variaciones respecto del Documento de planeación del proyecto, ii) integración del Informe del rendimiento del proyecto con los resultados del análisis comparativo entre el avance alcanzado y el avance planeado, iii) identificación, seguimiento y control de los cambios al proyecto, mediante el documento de Solicitud de cambio al proyecto, iv) análisis, seguimiento y cierre de las eventualidades del proyecto, v) formalización del Acta de aceptación de entregables.

3.5. **Cierre:** Formalización de la entrega, productos y/o servicios terminados en el proyecto. Esta etapa incluye las acciones necesarias para verificar que las actividades definidas en el Documento de planeación del proyecto, se hayan concluido a satisfacción del Cliente, considerando al menos lo siguiente: i) formalizar el cierre del proyecto con el Acta de cierre del proyecto, ii) comunicar el cierre del proyecto, iii) verificar que la totalidad de los compromisos contractuales relacionados con el proyecto se hayan cumplido.

4. **Controles.** De acuerdo con lo señalado en el Anexo I del Contrato Marco, a solicitud del Cliente, SGS o el Distribuidor con quien se haya formalizado el contrato específico correspondiente, podrá incluir en los Servicios los siguientes controles o sus equivalentes: i) Gestión de la Integración del Proyecto, ii) Gestión del Alcance del Proyecto, iii) Gestión del Tiempo del Proyecto, iv) Gestión de Costos del Proyecto, v) Gestión de la Calidad del

Proyecto, vi) Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto, vii) Gestión de las Comunicaciones del Proyecto, viii) Gestión de los Riesgos del Proyecto, ix) Gestión de Interesados del Proyecto, x) Personal Certificado, xi) Memoria técnica y xii) Transferencia de conocimiento.

5. **Paquete de servicios.** Enseguida se detallan los servicios que se incluyen en los paquetes de servicios P-001 small office (de 100 a 250 usuarios), P-002 medium office (de 251 a 1,000 usuarios), P-003 large office (de 1,001 a 2,500 usuarios) y P-004 very large office (más de 2,500 usuarios):

5.1. **Instalación y/o creación de Instancias:** Creación y configuración de las instancias correspondientes al Cliente (producción, educación y pruebas con la OPE), en caso de haber adquirido el licenciamiento de software como servicio, o instalación y configuración del Software en caso de haber adquirido licenciamiento de software en propiedad o software en renta.

5.2. **Implementación del Subsistema de Control de Gestión (InteliGov eGov config).** Servicio de configuración, parametrización, pruebas y puesta a punto del Subsistema de Control de Gestión, que incluye las siguientes actividades: i) carga de catálogos: áreas, puestos, usuarios, roles y tipos de documentos, entre otros, ii) generación de plantillas de asuntos, oficios y documentos electrónicos, iii) definición de permisos de usuario, e interacciones válidas para el turnado y resolución de asuntos y oficios electrónicos (flujos de control de gestión). Interoperabilidad con la OPE: se incluyen las acciones necesarias para configurar y poner en producción las siguientes operaciones de interoperabilidad: i) Registro de instancias, ii) Solicitud de suscripción entre instancias, iii) Sincronización completa, instancia a OPE, iv) Sincronización completa, OPE a instancia, v) Sincronización parcial del directorio, instancia a OPE, vi) Sincronización parcial de directorio, OPE a instancia, vii) Envío de oficios electrónicos y viii) Recepción de oficios electrónicos.

5.3. **Implementación del Subsistema de Subsistema de Gestión de Archivos (InteliGov eFiles config):** Servicio de configuración, parametrización, pruebas y puesta a punto del Subsistema de Gestión de Archivos, que incluye las siguientes actividades: i) Carga de instrumentos de control y consulta archivística: Cuadro general de clasificación

archivística, Catálogo de disposiciones documentales y Guía simple de archivos, ii) Registro de la estructura de los expedientes de trámite, concentración e histórico.

5.4. **Implementación del Subsistema de Firma Electrónica Avanzada (InteliGov eSign config):** Servicio de configuración, parametrización, pruebas y puesta a punto del Subsistema de Firma Electrónica Avanzada.

5.5. **Capacitación y transferencia de conocimiento:** Capacitación a cada uno de los usuarios contratados para que estos cuenten con los conocimientos necesarios para operar los diferentes módulos del Software, considerando lo siguiente: i) Se formarán grupos de entre 10 y 20 personas, ii) Se llevarán a cabo dos sesión de 4 horas por cada grupo, iii) La capacitación para Administradores se llevará a cabo en dos sesiones de 8 horas cada una, iv) Se llevará a cabo en las instalaciones del Cliente, v) El Cliente será responsable de las convocatorias de los usuarios a ser capacitados, vi) Se incluye manual de usuario y guía de configuración del sistema.

5.6. **Soporte Técnico.** SGS o el Distribuidor designará personal en sitio durante el periodo de implantación de la solución, así como los servicios de soporte técnico descritos en el Anexo 5 "Especificaciones Técnicas de los Servicios de Soporte Técnico" del este documento.

6. **Tiempo de implementación:** El tiempo de implementación de los servicio será el que solicite la dependencia o entidad y quedará estipulado en la propuesta presentada a la misma, así como en el contrato específico que corresponda.

---

**Anexo 5**  
**Especificaciones Técnicas de los Servicios de Soporte Técnico**

Las siguientes especificaciones técnicas de los servicios de soporte técnico (“**Especificaciones de los servicios de soporte técnico**”) aplican a los servicios de mantenimiento y soporte técnico estipulados en el Anexo 1 “Acuerdo de licencia de software InteliGov ‘Gobierno sin Papel’” formalizado entre SGS y el Cliente (“**Acuerdo**”). Los términos en mayúscula que no se definan en el presente anexo tendrán el significado estipulado en el Acuerdo.

1. **Definiciones.** Para efectos de las presentes Especificaciones de los servicios de soporte técnico, los términos en mayúscula que se indican a continuación tendrán los siguientes significados:
  - 1.1. **Administradores:** El personal técnico designado por el Cliente que administra el Software o los Servicios a Usuarios finales en nombre del Cliente.
  - 1.2. **Contacto de un Cliente:** Los Administradores designados por el Cliente.
  - 1.3. **Solicitud de funcionalidad:** La Solicitud realizada por el Contacto de un Cliente para mejorar alguna funcionalidad existente o incorporar una nueva funcionalidad que no esté disponible actualmente en el Software.
  - 1.4. **Prioridad:** Nivel de impacto que una Solicitud tiene sobre las operaciones del Cliente y se emplea para establecer plazos de respuesta estimados.
    - C1 – Criticidad alta: Software inutilizable. El Cliente no puede acceder ni utilizar el software para la mayoría de sus Usuarios finales.
    - C2 – Criticidad media: Software afectado. El cliente puede acceder y utilizar el Software para la mayoría de sus Usuarios finales pero el Software tiene algún mal funcionamiento que afecta la operación del Cliente.
    - C3 – Criticidad baja: Software utilizable. El cliente puede acceder y utilizar el Software para la mayoría de sus Usuarios finales pero el Software tiene algún mal funcionamiento que no afecta la operación

del Cliente pero que representa un mal funcionamiento respecto a las especificaciones acordadas.

1.5. **Solicitud:** La Solicitud que los Administradores del Cliente realizan a SGS para recibir soporte técnico con el fin de resolver alguna duda o reportar incidencias relacionadas con el Software.

1.6. **Impacto:** El grado de los daños y/o de los cambios sobre un Activo de información, por la materialización de una amenaza.

1.7. **Incidente:** La afectación o interrupción a los Activos de TIC, a las Infraestructuras críticas, así como a los Activos de información de una Institución, incluido el acceso no autorizado o no programado a éstos.

## 2. **Generales:**

2.1. **Soporte Técnico:** En el caso de venta de licencias perpetuas o anuales se debe considerar un mantenimiento anual del 15% sobre el monto pagado de licencias.

2.2. **Del Plazo de soporte Técnico.** El Servicio de Soporte Técnico asociado al Licenciamiento de Programas adquirido, está compuesto de servicios anuales de soporte. El servicio de Soporte Técnico adquirido por medio del documento de pedido o el (los) contrato(s) específico(s) correspondiente(s) estará vigente por el plazo determinado en el mismo(s). El soporte técnico estará vigente desde el momento de envío o desde la Fecha de Entrada en Vigencia del documento de pedido o contrato correspondiente si no se requiere envío.

## 3. **Envío de Solicitudes de Asistencia.**

3.1. **Alcance de los servicios de soporte técnico.** El servicio de soporte técnico ayudará a resolver los problemas que puedan presentarse en las labores diarias, mientras se hace uso del Software, de acuerdo con las presentes Especificaciones del servicio de soporte técnico, el soporte se hace en un esquema de atención basado en prioridades y niveles de servicio.

- 3.2. **Esfuerzos del Cliente para resolver errores.** Antes de realizar una solicitud a SGS, el Cliente hará todo lo posible por resolver cualquier error, defecto, fallo de funcionamiento o de conectividad en la red sin recurrir a SGS. A partir de entonces, el Contacto de un Cliente podrá enviar una solicitud por escrito para recibir soporte técnico a través del Portal de soporte, o a través de una llamada telefónica.
- 3.3. **Clasificación de Solicitudes.** Los Clientes asignan la Prioridad de las Solicitudes al enviarlas. Al recibir una solicitud del Contacto de un Cliente, SGS determinará si la solicitud es una solicitud de "Críticidad alta" (C1), de "Críticidad media" (C2) o de "Críticidad baja" (C3). Esta determinación que realiza SGS se considera definitiva y vinculante para el Cliente. SGS se reserva el derecho de cambiar la Prioridad que haya asignado el Cliente si cree que la asignación es incorrecta e informará de ello al Cliente en su respuesta a la Solicitud de asistencia.
- 3.4. **Resolución y recepción de Solicitudes.** Al realizar una Solicitud, el Cliente facilitará la información de diagnóstico solicitada, lo cual incluye, entre otros datos: i) la descripción de la incidencia, de la configuración y de la red del Cliente; ii) el envío de datos relevantes, y iii) la comunicación posterior a través del correo electrónico o del teléfono para resolver dudas y recibir la asistencia necesaria por parte de SGS.
- 3.5. **Recepción de la Solicitud.** SGS puede responder a una Solicitud para confirmar su recepción. El Cliente acepta y entiende que es posible que SGS no pueda responder a las Solicitudes, ni pueda resolverlas todas.
- 3.6. **Solicitudes de funcionalidad.** Si SGS considera una Solicitud como Solicitud de funcionalidad, la registrará para añadirla a una actualización o a una versión posterior de los Servicios y la dará por cerrada. SGS no tiene la obligación de responder o de resolver las Solicitudes de funcionalidad.

#### 4. Acceso al servicio de asistencia.

- 4.1. **Portal de soporte de InteliGov.** Los usuarios finales del Cliente que utilicen los Servicios reciben asistencia solo a través del Portal de soporte de InteliGov, al que se puede acceder en la

dirección <http://www.inteligov.mx/support/>. El Cliente es responsable de responder a todas las preguntas y reclamaciones emitidas por los Usuarios finales o por terceros que tengan relación con el uso que el Cliente o sus Usuarios finales hagan del Servicio.

4.2. **Horario de asistencia y plazos de respuesta iniciales.** SGS proporcionará acceso al Portal de soporte a los clientes las 24 horas del día, los siete días de la semana, asimismo proporcionará acceso al servicio de asistencia telefónica de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas. Las Solicitudes de asistencia se atienden de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 18:00 horas.

4.3. **Servicio telefónico:** SGS cuenta con acceso a soporte telefónico 24x7 y un tiempo de respuesta de 2 horas para problemas de "Críticidad alta" (C1), 8 horas para problemas de "Críticidad media" (C2) y 1 día para problemas de "Críticidad baja" (C3).

5. **Servicio de asistencia y soporte técnico.** El servicio de asistencia y soporte técnico incluye:

5.1. Actualizaciones del Software por mejoras y mantenimiento, para las que dependiendo del tipo de licenciamiento adquirido aplicarán las siguientes reglas:

5.1.1. Software como servicio: Actualizaciones automáticas.

5.1.2. Software en propiedad y software en renta: Se programarán en conjunto con el Administrador del sistema.

5.2. Formación online para Usuarios finales y Administradores diseñada para asistir a los Clientes en la configuración y uso del Software.

5.3. Comunicación y difusión de las funcionalidades del Software.

5.4. Coordinación de las actividades de gestión de incidencias, considerando la detección, registro, clasificación y atención de las mismas.





- 5.5. Proporcionar información sobre la operación y calidad del centro de servicio al Usuario final y brindar asesoría y orientación sobre asuntos relacionados con el servicio ofrecido.
- 5.6. Administración de los recursos, procesos y tecnología que conforman la infraestructura de contacto del centro de servicio o mesa de ayuda.
6. **Actualizaciones de las Especificaciones de los Servicios de Soporte Técnico.** SGS podrá actualizar estas Especificaciones de los Servicios de Soporte Técnico ocasionalmente, sin embargo, dicha actualización en ningún momento afectará de manera negativa al Cliente.
7. **Mantenimiento.** Para garantizar el funcionamiento óptimo de del Software, SGS realiza tareas de mantenimiento de forma periódica. En la mayoría de casos, el mantenimiento no afectará negativamente la disponibilidad y el funcionamiento del Software (o lo hará de forma mínima). Si SGS estima que el mantenimiento programado afectará negativamente la disponibilidad o el funcionamiento del Software, hará todo lo posible para avisar de las labores de mantenimiento con al menos cinco días de antelación. Por otra parte, SGS se reserva el derecho de realizar tareas de mantenimiento de emergencia no programadas en cualquier momento. Si SGS estima que el mantenimiento de emergencia no programado afectará negativamente la disponibilidad o el funcionamiento del Software, hará todo lo posible para avisar de las labores de mantenimiento con antelación. Las notificaciones de mantenimiento se proporcionarán a través del Portal de soporte.
8. **Periodo de asistencia.** SGS solo prestará los servicios de soporte técnico descritos en estas Especificaciones de los servicios de soporte técnico durante el periodo de vigencia del Acuerdo y no tendrá obligación de ofrecer servicios de soporte técnico al Cliente tras la expiración, cancelación o rescisión del Acuerdo.

**Anexo 6  
Acuerdo de niveles de servicio**

Durante la vigencia del Acuerdo de licencia de derechos de uso de software InteliGov "Gobierno sin Papel" formalizado entre SGS y el Cliente (el "**Acuerdo**"), la aplicación web a través de la cual se brindan los Servicios estará en funcionamiento y disponible para el Cliente al menos el 99.9% del tiempo de un mes calendario ("**SLA de InteliGov**"). Si SGS no cumple el SLA de InteliGov, y si por el contrario el Cliente cumple con sus obligaciones establecidas en el mismo, el Cliente tendrá derecho a recibir de SGS (directamente o a través del Distribuidor), los Créditos de servicio descritos a continuación. El presente constituye el único y exclusivo recurso del cliente para reclamar cualquier incumplimiento del SLA de InteliGov por parte de SGS. Los términos en mayúscula que no se definan en el presente anexo tendrán el significado estipulado en el Acuerdo.

1. **Definiciones.** Para efectos del SLA de InteliGov, los términos en mayúsculas que se indican a continuación tendrán los siguientes significados:

1.1. **Disponibilidad mensual:** Número total de minutos en un mes calendario, menos el número de minutos de tiempo de inactividad en un mes calendario y medido en base a la tasa de error en el servidor, dividido por el número total de minutos en un mes calendario.

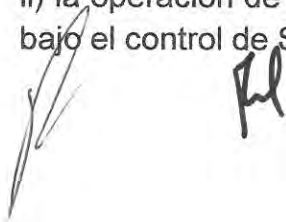
1.2. **Crédito de servicio.** Significa lo siguiente:

<b>Disponibilidad mensual</b>	<b>Días de servicio que se agregarán al término del Acuerdo entre el Cliente y SGS (o crédito monetario igual al valor de los días de servicio aplicable a la cuenta del Cliente)</b>
< 99.9% - >= 99.0%	3
< 99.0% - >= 95.0%	7
< 95,0%	15

2. **Solicitud del Cliente.** Para recibir cualquiera de los Créditos de servicio descritos anteriormente, el Cliente deberá notificar a SGS, o su Distribuidor, dentro de los treinta días posteriores al momento en que tenga derecho a

recibir un Crédito de servicio. Si no cumple este requisito, el Cliente perderá el derecho de recibir dichos créditos.

3. **Máximo de Créditos de servicio.** El número máximo de Créditos de servicio a ser emitidos para un Cliente por el tiempo de inactividad de un solo mes no superará los quince días de servicio, mismos que se agregarán al término contrato específico que firme el Cliente y SGS o el Distribuidor (o el valor monetario de 15 días de servicio como crédito a la cuenta del Cliente).
4. **Exclusiones.** El SLA de InteliGov no aplica a problemas de rendimiento derivados de: i) causas descritas en la sección "Fuerza Mayor" del Acuerdo; o ii) la operación de equipos del Cliente, de terceros o de ambos, que no estén bajo el control de SGS.



**Anexo 7**  
**Política de uso aceptable**

El uso del Software está sujeto a esta política de uso aceptable. El incumplimiento de esta política puede resultar en la suspensión o en la rescisión de los derechos de uso del Software conforme al Acuerdo de licencia de software InteliGov "Gobierno sin papel" formalizado entre SGS y el Cliente ("**Acuerdo**"). Los términos escritos en mayúsculas tendrán el significado que se les asigna en el Acuerdo.

**Acciones prohibidas:** El Cliente acepta no usar el Software ni permitir que terceros o los Usuarios finales lo utilicen para:

1. Generar o facilitar mensajes electrónicos, asuntos o turnos masivos no solicitados.
2. Imitar o suplantar la identidad de otras personas, así como crear cuentas falsas.
3. Infringir o incitar a infringir los derechos de otros.
4. Fines ilegales, invasivos, difamatorios o fraudulentos.
5. Distribuir intencionalmente virus, gusanos, troyanos, archivos dañados, amenazas o cualquier otro elemento de naturaleza destructiva o engañosa.
6. Alterar, inhabilitar, interferir o burlar cualquier aspecto del Software.
7. Realizar pruebas o procesos de ingeniería inversa con el Software a fin de detectar limitaciones, vulnerabilidades o sortear los filtros.
8. Usar el Software o alguno de sus componentes de algún modo que no esté autorizado por SGS.

**Atentamente**

  
**Miguel Alejandro Mendoza Cortés**  
**Representante Legal** 

**SMART GOVERNMENT SOLUTIONS, S.A.P.I. DE C.V.**



---

**C. MIGUEL ALEJANDRO MENDOZA CORTÉS**  
**APODERADO LEGAL**

**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 T de la Empresa Smart Government Solutions, S.A.P.I. 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 “LOS POSIBLES PROVEEDORES” en fecha SEIS de JULIO de 2015.