Servicio y Soporte en Tecnología Informática, S. A. de C.V.

ANEXO II

APARTADO Z

PEGASO TECNOLOGÍA

Razón Social:

SERVICIO Y SOPORTE EN TECNOLOGIA INFORMATICA S.A. DE C.V.

RFC:

SST-060807-KU0

Ciudad:

MÉXICO, Distrito Federal.

Fecha:

14 de Julio de 2014

Titulo:

Propuesta Economica:

Solución de Colaboración Institucional y Control Documental con Oficio Electrónico y la Interoperabilidad con un modelo real de "paper-less office"

Domicilio:

Paseo de los Tamarindos #400-A, Piso 3, Colonia Bosques de las Lomas, Delegación Cuajimalpa, C.P. 05120, México, Distrito Federal.

PEGASO TECNOLOGÍA

TABLA DE CONTENIDO

Solución de Colaboración Institucional y Control Documental con Oficio Electrónico y la Interoperabilidad con un modelo real de "paper-less office".

1. Introducción.	Pag.3
2. Objeto y alcance de la oferta.	Pag.3
3. Descripción de la oferta.	Pag.3
4. Listado de los productos incluidos en la oferta.	Pag.4

PEGASO TECNOLOGÍA

1.- Introducción

Servicio y Soporte en Tecnologia Informatica S.A. de C.V. (en lo sucesivo "SSTI"), es una empresa mexicana que desarrolló el producto Peg@sus, como una Solución de Colaboración Institucional y Control de Gestión con Oficio Electrónico y la Interoperabilidad con un modelo real de "paper-less office", (en lo sucesivo "Solución").

Peg@sus surgió hace 14 años como una solución visionaria e innovadora y qué, gracias a su trayectoria y experiencia, ha incorporado aplicaciones tecnológicas que han permitido a las organizaciones acelerar la mejora productiva, automatizar la gestión documental y mejorar la coordinación y comunicación con los diversos departamentos/áreas e inclusive con otros organismos.

2.- Objeto y alcance de la oferta

Con apego a los lineamientos establecidos por los distintos marcos normativos establecidos para el Gobierno Federal, entre los que incluyen la Ley de Firma Electrónica, el Documento Técnico de Interoperabilidad de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión, Lineamientos del Archivo General de la Nación, así como el decreto de Austeridad 2013, Ley de Tranparecncia entre otros. "SSTI", ha generado la "Solución" que integra más de 15 años de experiencia en los requerimientos para la Administracion Pública Federal, que permite a las organizaciones el cumplimiento Cabal de estos lineamientos de gran importancia. Así mismo "SSTI", establece precios únicos con grandes beneficios para las instituciones que se adhieran al presente.

3.- Descripción de la oferta.

La oferta establece para "Solución" esquemas de licenciamiento puro, de los distintos productos al entorno de dicha solución, así como de los servicios relacionados. Finalmente establecemos los alcances de la propuesta y elementos que quedan fuera de la misma, denominado fornteras del servicio, así como lo referente al servicio, soporte técnico y elementos únicos para establecer los entregables.

PEGASO TECNOLOGÍA

4.- Listado de productos.

4.1 Precios preferenciales de Licenciamiento

Tabla de precios preferenciales de licenciamiento de la "Solución" para los suscriptores del presente instrumento, precios en USD					
N°	Producto	Descripción	Métrica de Licencia /Unidad	Precio unitario	ID
1	Licencia de Instancia de la **"Solución"**	Licencia de Uso de una Instancia de la **"Solución"**.	1 Licencia	$40,500.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
2	Licencia por Usuario Nombrado	Licencia de Uso de la **"Solución"** para cada Usuario Nombrado.	1 Licencia	$146.25	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
3	Licencia de "Broker" de interoperabilidad	Licencia de Uso de "Broker" o comunidad	1 Licencia	$76,500.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
4	Licencia de "Conector" básico al Broker o a la OPE para hasta 1000 usuarios	Licencia de Uso de un conector para interoperar instancias de una comunidad o con la OPE (Oficina Postal Electrónica)	1 Licencia	$15,000.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
5	Licencia de "Conector" intermedio al Broker o a la OPE para hasta 3000 usuarios	Licencia de Uso de un conector para interoperar instancias de una comunidad o con la OPE (Oficina Postal Electrónica)	1 Licencia	$30,000.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
6	Licencia de "Conector" Empresarial al Broker o a la OPE para hasta 10,000 usuarios	Licencia de Uso de un conector para interoperar instancias de una comunidad o con la OPE (Oficina Postal Electrónica)	1 Licencia	$40,000.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
7	Licencia de "Conector" Corporativo al Broker o a la OPE para mas 10,000 usuarios	Licencia de Uso de un conector para interoperar instancias de una comunidad o con la OPE (Oficina Postal Electrónica)	1 Licencia	$50,000.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
8	Licencia Corporativa Plan 5 de Instancia de la "Solución"	Licencia de Uso de una Instancia de la "Solución". Incluye 5 años de actualizaciones, exclusiva para proyectos con más de 25,000 usuarios	1 Licencia	$55,800.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
9	Licencia Corporativa Plan 5 por Usuario Nombrado	Licencia de Uso de la "Solución" para cada Usuario Nombrado. Incluye 5 años de actualizaciones, exclusiva para proyectos con más de 25,000 usuarios	1 Licencia	$201.50	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
10	Licencia Corporativa Plan 5 de "Broker" de interoperabilidad	Licencia de Uso de "Broker" o comunidad Incluye 5 años de actualizaciones, exclusiva para proyectos con más de 25,000 usuarios	1 Licencia	$105,400.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3

PEGASO TECNOLOGÍA

4.2 Precios preferenciales de Licenciamiento de actualización por año calendario

Tabla de precios preferenciales de licenciamiento de actualización por año calendario de la "Solución" para los suscriptores del presente instrumento, precios en USD					
N°	Producto	Descripción	Métrica de Licencia /Unidad	Precio unitario	ID
11	Licencia de actualización de la Instancia de la "Solución"	Licencia de actualización de Uso de una Instancia de la "Solución".	1 Licencia	$16,200.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
12	Licencia de actualización por Usuario Nombrado	Licencia de actualización de Uso de la "Solución" para cada Usuario Nombrado.	1 Licencia	$58.50	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
13	Licencia de actualización de "Broker" de interoperabilidad	Licencia de actualización de Uso de "Broker" o comunidad.	1 Licencia	$30,600.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
14	Licencia de actualización de "Conector" básico al Broker o a la OPE para hasta 1000 usuarios	Licencia de actualización de Uso de un conector para interoperar instancias de una comunidad o con la OPE (Oficina Postal Electrónica).	1 Licencia	$2,700.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
15	Licencia de actualización de "Conector" intermedio al Broker o a la OPE para hasta 3000 usuarios	Licencia de actualización de Uso de un conector para interoperar instancias de una comunidad o con la OPE (Oficina Postal Electrónica).	1 Licencia	$5,400.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
16	Licencia de actualización de "Conector" Empresarial al Broker o a la OPE para hasta 10,000 usuarios	Licencia de actualización de Uso de un conector para interoperar instancias de una comunidad o con la OPE (Oficina Postal Electrónica).	1 Licencia	$7,200.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
17	Licencia de actualización de "Conector" Corporativo al Broker o a la OPE para mas 10,000 usuarios	Licencia de actualización de Uso de un conector para interoperar instancias de una comunidad o con la OPE (Oficina Postal Electrónica).	1 Licencia	$9,000.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
18	Licencia de actualización Corporativa Plan 5 de Instancia de la "Solución"	Licencia de actualización de Uso de una Instancia de la "Solución". exclusiva para proyectos con más de 25,000 usuarios A partir del año 6.	1 Licencia	$10.044.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
19	Licencia de actualización Corporativa Plan 5 por Usuario Nombrado	Licencia de actualización de Uso de la "Solución" para cada Usuario Nombrado, exclusiva para proyectos con más de 25,000 usuarios. A partir del año 6.	1 Licencia	$36.27	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6 ,3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3
20	Licencia de actualización Corporativa Plan 5 de "Broker" de interoperabilidad	Licencia de actualización de Uso de "Broker" o comunidad, exclusiva para proyectos con más de 25,000 usuarios. A partir del año 6.	1 Licencia	$18,972.00	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,,14,2 .16,3,3.1,3.2,3.3,3.4,3.5,3.6, 3.7,3.8,3.9,3.10,3.12,3.13,3. 16,6,6.1,6.2,6.3

Requisitos Terminos y condiciones de Entrega y Recepción de licenciamiento

Para los Puntos 1 al 20 los términos y condiciones de entrega de las licencias, será en medio magnético, como discos compactos o similares con la última versión del sistema , así como su correspondiente certificado de licencia de uso permanente no exclusivo, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de firma del instrumento jurídico que corrresponda. Para la recepción de licenciamiento, es mediante la firma de una acta de entrega.

Temporalidad de las licencias

Para los puntos del 1 al 10, la temporalidad de la licencia es a perpetuidad no exclusiva en la versión instalada, para los puntos del 11 al 20, referente a las licencias de actualización, la temporalidad de la licencia será durante el año calendario en que se contrató, permitiendo gozar del uso de la última versión liberada durante el periodo de compra de la licencia de actualización.

4.3 Precios preferenciales de Servicio en la Nube tipo SaaS de la "Solución" en su modalidad SaaS, incluye instancia central y conector a la OPE (Oficina Postal Electronica), precios en USD de los Estados Unidos de América por mes por usuario.

Tabla de precios preferenciales de licenciamiento de actualización por año calendario de la "Solución" para los suscriptores del presente instrumento, precios en USD					
N°	Producto	Descripción	Métrica de Licencia /Unidad	Precio unitario	ID
21	Servicio tipo SaaS de 1 a 100 Usuarios	Renta mensual por usuario de la "Solución" en modalidad SaaS para instancias con un máximo de 100 usuarios	1 Servicio	$55.61	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,2.18,2.19,2.20,3,3.1,3.2 ,3.3,3.4,3.5,3.6,3.7,3.8,3.9,3. 10,3.12,3.13,3.15,3.16,3.17, 3.18,6,6.1,6.2,6.3.6.7,6.8,6.9
22	Servicio tipo SaaS de 101 a 200 Usuarios	Renta mensual por usuario de la "Solución" en modalidad SaaS para instancias con un máximo de 200 usuarios	1 Servicio	$50.61	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,2.18,2.19,2.20,3,3.1,3.2 ,3.3,3.4,3.5,3.6,3.7,3.8,3.9,3. 10,3.12,3.13,3.15,3.16,3.17, 3.18,6,6.1,6.2,6.3.6.7,6.8,6.9
23	Servicio tipo SaaS de 201 a 300 Usuarios	Renta mensual por usuario de la "Solución" en modalidad SaaS para instancias con un máximo de 300 usuarios	1 Servicio	$45.61	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,2.18,2.19,2.20,3,3.1,3.2 ,3.3,3.4,3.5,3.6,3.7,3.8,3.9,3. 10,3.12,3.13,3.15,3.16,3.17, 3.18,6,6.1,6.2,6.3.6.7,6.8,6.9
24	Servicio tipo SaaS de 301 a 1000 Usuarios	Renta mensual por usuario de la "Solución" en modalidad SaaS para instancias con un máximo de 1000 usuarios	1 Servicio	$40.61	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,2.18,2.19,2.20,3,3.1,3.2 ,3.3,3.4,3.5,3.6,3.7,3.8,3.9,3. 10,3.12,3.13,3.15,3.16,3.17, 3.18,6,6.1,6.2,6.3.6.7,6.8,6.9
25	Servicio tipo SaaS de 1001 a 3000 Usuarios	Renta mensual por usuario de la "Solución" en modalidad SaaS para instancias con un máximo de 3000 usuarios	1 Servicio	$35.61	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,2.18,2.19,2.20,3,3.1,3.2 ,3.3,3.4,3.5,3.6,3.7,3.8,3.9,3. 10,3.12,3.13,3.15,3.16,3.17, 3.18,6,6.1,6.2,6.3.6.7,6.8,6.9
26	Servicio tipo SaaS de 3001 a 5000 Usuarios	Renta mensual por usuario de la "Solución" en modalidad SaaS para instancias con un máximo de 5000 usuarios	1 Servicio	$30.61	2,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,2.18,2.19,2.20,3,3.1,3.2 ,3.3,3.4,3.5,3.6,3.7,3.8,3.9,3. 10,3.12,3.13,3.15,3.16,3.17, 3.18,6,6.1,6.2,6.3.6.7,6.8,6.9

27	Servicio tipo SaaS de 5001 a 10000 Usuarios	Renta mensual por usuario de la "Solución" en modalidad SaaS para instancias con un máximo de 10000 usuarios	1 Servicio	$25.61	2.2,2.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8, 2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14, 2.16,2.18,2.19,2.20,3,3.1,3.2 ,3.3,3.4,3.5,3.6,3.7,3.8,3.9,3. 10,3.12,3.13,3.15,3.16,3.17, 3.18,6,6.1,6.2,6.3,6.7,6.8,6.9

4.4 Precios preferenciales de unidades de Servicio relacionados con la "Solución" precios en USD de los Estados Unidos de América.

Tabla de precios de unidades de servicio relacionados con la "Solución" precios en USD de los Estados Unidos de América.					
N°	Producto	Descripción	Métrica de Licencia /Unidad	Precio unitario	ID
28	Instalación de la "Solución" Completa.	Instalación nueva (QA o Productiva), es decir se entrega el equipo con software base para que el Prestador del Servicio instale desde el aplicativo desde inicio (5 unidades de soporte)	Unidad de Soporte	$2,800.00	2.20,3.18,6.9
29	Actualización de Versión Mayor.	Actualización de Versión mayor(QA o Productiva), actualmente se cuenta en el mercado la versión 8, en caso de existir una nueva versión mayor es decir por ejemplo: 9, 10, etc. Estos cambios se caracterizan por nueva funcionalidad. (8 unidades de soporte)	Unidad de Soporte	$4,480.00	2.20,3.18,6.9
30	Actualización de versión Menor.	Actualización de Versión menor (QA o Productiva), cuando el aplicativo cambia el reléase por ejemplo 8.X.X.XX . Estos cambios se caracterizan por mejoras o enriquecimiento de la funcionalidad actual. (3 unidades de soporte)	Unidad de Soporte	$1,680.00	2.20,3.18,6.9
31	Actualización de Capas de la "Solución".	Presentación /(Procesamiento (Aplicativo) **(QA o Productiva)**, – Esta capa se encarga de presentar las pantallas a los usuarios y procesar la lógica de negocio del aplicativo. (2 unidades de soporte)	Unidad de Soporte	$1,120.00	2.20,3.18,6.9

32	Actualización de Capas de la "Solución".	Base de Datos Aplicativo **(QA o Productiva)**, – Almacena la información transaccional (Asuntos, volantes, respuestas, etc.) del aplicativo por cada instancia (2 unidades de servicio)	Unidad de Soporte	$1,120.00	2.20,3.18,6.9

Tabla de precios de unidades de servicio relacionados con la "Solución" precios en USD de los Estados Unidos de América.					
N°	Producto	Descripción	Métrica de Licencia /Unidad	Precio unitario	ID
33	Actualización de Capas de la "Solución".	Cubo (Aplicativo y Base de Datos) (QA o Productiva),. Se encarga de realizar las consultas planeadas y no planeadas.	Unidad de Soporte	$1,200.00	2.20,3.18,6.9
34	Actualización de Capas de la "Solución".	Interoperación (QA o Productiva), – Funcionalidad del aplicativo encargada de interoperar oficios electrónicos.	Unidad de Soporte	$1,200.00	2.20,3.18,6.9
35	Actualización de Capas de la "Solución".	Tunning Base de Datos **(QA o Productiva)**, – Soporte de revisión y mejora de rendimiento de la base de datos, actividades relacionadas con el Administrador de Base de datos.	Unidad de Soporte	$1,200.00	2.20,3.18,6.9
36	Transferencia de Conocimientos	Transferencia de conocimientos para Entrenador (duración 20 horas hasta 5 asistentes y 10 unidades de soporte)	Unidad de Soporte	$5,600.00	2.20,3.18,6.9
37	Transferencia de Conocimientos	Transferencia de conocimientos para Administrador (duración 8 horas hasta 10 asistentes y 5 unidades de soporte).	Unidad de Soporte	$2,800.00	2.20,3.18,6.9
38	Transferencia de Conocimientos	Transferencia de conocimientos para Administrador (duración 8 horas hasta 10 asistentes y 5 unidades de soporte).	Unidad de Soporte	$2,800.00	2.20,3.18,6.9
39	Transferencia de Conocimientos	Transferencia de conocimientos para Oficialia de partes (duración 8 horas hasta 15 asistentes y 5 unidades de soporte).	Unidad de Soporte	$2,800.00	2.20,3.18,6.9

40	Transferencia de Conocimientos	Transferencia de conocimientos para Ejecutivo/Asistente (duración 16 horas hasta 20 asistentes y 8 unidades de soporte).	Unidad de Soporte	$4,480.00	2.20,3.18,6.9

Tabla de precios de unidades de servicio relacionados con la "Solución" precios en USD de los Estados Unidos de América.					
N°	Producto	Descripción	Métrica de Licencia /Unidad	Precio unitario	ID
41	Transferencia de Conocimientos	Certificación para Entrenador (duración 60 días hasta 1 asistente y 10 unidades de soporte).	Unidad de Soporte	$5,600.00	2.20,3.18,6.9
42	Soporte dedicado en sitio	Soporte dedicado en sitio durante un periodo de un mes : apoyar al equipo de implementación en conocimiento funcional o bien para mesa de Ayuda (solamente funcional, no técnico,).No considera equipamiento ni espacio físico. No aplica para entrenamiento ni transferencia de conocimiento. Horario de 8 hrs días hábiles.Sujeto a disponibilidad. 8 unidades por mes por recurso.	Unidad de Soporte	$4,480.00	2.18,3.15,6.7

4.5.- No Incluye

- Software base requerido para operación de la "Solución": Microsoft Windows®, Microsoft® Server®, Microsoft Office®, Microsoft SQL Server®, Microsoft Exchange®;
- Hardware para aplicación ni para ejecución de módulos en equipos de "El cliente";
- Equipo de comunicaciones de ningún tipo.
- Migración de datos de sistemas actuales, ni carga inicial de los catálogos por parte del equipo de implantación de la "Solución".
- Instalación en las estaciones de los usuarios de los componentes clientes del software Peg@sus por parte del equipo de implantación de la "Solución".

- Salón y/o equipos así conexiones o servicios de cualquier indole para la transferencia de conocimientos.

4.6.- Fronteras del Servicio:

- Modificar la funcionalidad central de cualquier elemento tecnológico, incluido a la "Solución".
- Integrar a la "Solución" cualquier elemento tecnológico no especificado en la sección de alcances de este documento.
- Migrar, higienizar o transformar datos diferentes a los especificados en la sección de alcances de este documento.
- La carga de información de los catálogos de la "Solución".
- Digitalizar e incorporar a la "Solución" documentos, ya sea en papel o cualquier otro medio físico.
- Instalar y configurar en computadoras servidores cualquier tipo de hardware o software
- Instalar y configurar en computadoras de escritorio cualquier tipo de hardware o software.
- Proporcionar cualquier tipo de hardware o de software diferente a la "Solución". Asegurar un nivel en los tiempos de respuesta de la "Solución", dado que el tiempo de respuesta instantánea de cada transacción realizada entre el software cliente y el software servidor de la "Solución" depende, no sólo de factores intrínsecos al software del mismo o al hardware que alberga al software de la "Solución", sino también de las cargas de trabajo instantáneas sometidas a cada uno de elementos componente de la infraestructura de TI y comuniaciones de "El Cliente" y sus condiciones de operación, estás últimas afectadas por factores muy diversos, entre otros, temperatura ambiente, uso/abuso al que se vea sometido y calidad del mantenimiento preventivo o correctivo recibido.
- Capturar, elaborar, registrar o administrar cualquier tipo de documento o trámite del MAAGTIC
- Capturar, elaborar, registrar o administrar cualquier tipo de documento a la medida, es decir, de alguna forma especifica.

- Análisis, revisión u operación de cualquier tema relaciona con seguridad.
- Llevar a cabo cualquier tipo de trámite interno de "El cliente" para la disposición de los recursos y entrega a operación de la infraestructura de servidores.
- Análisis o revisión de la infraestructura de telecomunicaciones a cargo de "El cliente".
- Ejecutar cualquier actividad directa o indirectamente relacionada al proyecto, fuera del Distrito Federal.
- Instalar y configurar en computadoras de escritorio o servidores cualquier tipo de software o hardware.
- Modificar la funcionalidad central del sistema; entendiéndose como funcionalidad central, todo componente de la "Solución", que para modificarse requiera añadir, eliminar o modificar código de la propia "Solución", o de cualquier componente de hardware o software externo al mismo.
- Asegurar un nivel de disponibilidad específico de la "Solución".
- Brindar transferencia de conocimiento para los componentes base de software requeridos por la "Solución", tales como Windows Server 2008R2, SQL Server 2008R2, etc.
- Integrar la "Solución" con elementos tecnológicos externos a la solución.
- Realizar pruebas de estrés.
- Realizar pruebas de vulnerabilidad o de penetración a la "Solución".
- Realizar respaldos y restauración de algunos elementos o de la "Solución" completa con herramientas de "El cliente".
- Realizar adecuaciones a los manuales, no se hace entrega de diagramas entidad relación, diccionario de datos y documentos similares.

4.7.-Servicio y Soporte Remoto.

"SSTI" brindará el apoyo de forma remota, vía telefónica y/o por correo electrónico, para solucionar los incidentes que se presenten en el aplicativo.

Tiempos establecidos de Solución ante Incidentes relacionados con la herramienta:

Grado de severidad	Descripción del impacto	Tiempo para resolución temporal o definitiva(Horas hábiles)
Alto	Incidentes que detienen la operación de los usuarios con opción de remediar el incidente por medio de "atajos o soluciones temporales (workarounds)".	24 hrs hábiles para la solución temporal o definitiva.
Medio	Incidentes que detienen la operación de uno o más usuarios con la opción de remediar el incidente por medio de "atajos o soluciones temporales (workarounds)".	36 hrs hábiles para la solución temporal o definitiva.
Bajo	Incidentes que no detienen la operación de los usuarios.	48 hrs hábiles para la solución temporal o definitiva.

4.8 Elementos únicos para acreditar entregables:

- Licenciamiento.- A la entrega del Derecho de uso permanente no exclusivo de Licencias de la "Solución", a través de medio magnético o media optica.

- Servicio Soporte funcional. Este servicio se dará por aceptado a la entrega de:
  - Bitácora sobre tareas semanales realizadas.
  - Para tareas de soporte en la Instalación, se presentará memoria Técnica de Instalación.

- Servicio Soporte Remoto. Este servicio se dará por aceptado a la entrega de:
  - Documento de matriz de escalamiento por un solo evento.
  - Bitácora mensual de reporte de incidentes.

Rafael Martín Toledo Zavala
Servicio y Soporte en Tecnología Informática

SERVICIO Y SOPORTE EN TECNOLOGÍA

INFORMÁTICA, S.A. DE C.V.

C. RAFAEL MARTÍN TOLEDO ZAVALA

APODERADO LEGAL

POR
"LA SFP"

TITULAR DE LA UNIDAD DE POLÍTICA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

LIC. ALEJANDRO LUNA RAMOS

TITULAR DE LA UNIDAD DE GOBIERNO DIGITAL

MTRA. YOLANDA MARTÍNEZ MANCILLA

Esta hoja de firmas forma parte del apartado Z de la Empresa Servicio y Soporte en Tecnología Informática, S.A. de C.V., que se integra al Anexo II del Contrato Marco para la adquisición de licencias de software de diversas funcionalidades y la prestación de servicios de implementación y de soporte técnico relacionados con las mismas, conforme el Convenio de Adhesión que celebra **"LA SFP"** con **"LOS POSIBLES PROVEEDORES"** en fecha diez de septiembre de 2015.