



## **EXCELSIOR**

Propuesta Económica

Póliza Vjoon K4, MediaServer y BookUp!

Ciudad de México

EXCELSIOR  
Atención: Ing. Julio Lojero.  
Asunto: RENOVACION DE POLIZAS

Estimado Julio:

Por este medio hacemos llegar a ustedes Propuesta Económica para llevar a cabo la Renovación de la Póliza Básica de Soporte Técnico y Actualizaciones para el Sistema Editorial K4, Sistema de Archivo Digital SCC MediaServer, Sistema de Publicidad Integral BookUp! las cuales vencen el próximo 01 de Junio 2021.

Esta cotización contiene lo siguiente:

- 1) Propuesta Económica ..... Pág. 3
- 2) Términos y condiciones:..... Pág. 4
- 3) Descripción de Póliza Anual de soporte técnico y actualizaciones de Dalai..... Pág. 5

Agradezco de antemano la oportunidad de ofrecerles nuestros productos y servicios, quedamos en espera de su respuesta, o bien para resolver cualquier duda o requerimiento de mayor información que pudiera surgir durante la revisión y análisis de este documento.

Saludos Cordiales

José Antonio Hernández Pozas  
Director General  
Informática Dalai SA de CV/ Dalai Inc.  
[jhernandez@dalai.com](mailto:jhernandez@dalai.com)  
[www.dalai.com](http://www.dalai.com)  
+52 (81) 83 65 40 77  
+52 (81) 15 99 62 43

1) Propuesta Económica para Renovación de póliza de Soporte Técnico y Actualizaciones para sistema Editorial K4 , Sistema de Archivo Digital SCC Media Server y del Sistema BookUp!:

ITEM	CANT.	DESCRIPCIÓN	UNITARIO	SUMA
1	1	<b>Renovación de Póliza Anual y Actualizaciones Sistema Editorial K4</b> Cubre Periodo: 1° Junio 2021 – 1° Junio 2022 12 Meses	\$31,363	\$31,363
2	1	<b>Renovación de Póliza Anual y Actualizaciones Sistema de Archivo Digital SCC MediaServer</b> Cubre Periodo: 1° Junio 2021 – 1° Junio 2022 12 Meses	\$27,019	\$27,019
3	1	<b>Renovación de Póliza Anual y Actualizaciones SCC MediaFactory Adicional</b> Cubre Periodo: 1° Junio 2021 – 1° Junio 2022 12 Meses	\$842	\$842
4	1	<b>Renovación de Póliza Anual y Actualizaciones Sistema Dalai BookUp!</b> Cubre Periodo: 1° Junio 2021 – 1° Junio 2022	\$27,275	\$27,275
			<b>Total</b>	<b>\$86,499</b>

Plan de Pagos:

ITEM	DESCRIPCIÓN PAGOS MENSUALES	COSTO
1	Primer Pago 20 de Mayo 2021	\$12,357
2	Segundo Pago 15 de Junio 2021	\$12,357
3	Tercer Pago 15 de Julio 2021	\$12,357
4	Cuarto Pago 15 de Agosto 2021	\$12,357
5	Quinto Pago 15 de Septiembre 2021	\$12,357
6	Sexto Pago 15 de Octubre 2021	\$12,357
7	Séptimo Pago 15 de Noviembre 2021	\$12,357
<b>Total</b>		<b>\$86,499</b>

\*Todos los precios son en dólares EEUU más IVA al tipo libre a la compra publicado por BANXICO el día de cada liquidación.

## 2) Términos y condiciones:

- \* Precios en dólares EEUU más IVA pagaderos opcionalmente al Tipo de Cambio libre a la compra del día de pago.
- \* Propuesta válida con recepción de confirmación y pago hasta el 1 de Junio de 2021.
- \* Para las facturas que presenten vencimiento se aplicará 3% del monto de la factura y suspensión de soporte técnico.
- \* Esta cotización podrá ser ajustada o modificada conforme exista nueva información sobre el proyecto, tiempos u otros requerimientos.
- \* La propuesta no incluye servicios para desarrollos especiales, ni nuevos requerimientos, estos se cotizan por separado.
- \* Productos con funcionalidad estándar, descrita en literatura correspondiente, agregados, y desarrollos especiales disponibles por separado.
- \* Días de servicios técnicos adicionales, capacitaciones a usuarios/operadores se cotizarán por separado, previo análisis.
- \* Servicios solicitados fuera de horario de oficina se devenga a tasa doble.
- \* Es responsabilidad del cliente tramitar y garantizar el acceso físico o remoto del personal de Dalai para poder realizar el trabajo solicitado, en caso sea requerido por parte del cliente.
- \* En caso de requerir gastos de viaje, hospedaje y alimentación corren por parte del cliente.
- \* Días adicionales se cobran en modalidad "tiempo y materiales" por día Ingeniero (Remotos o en Sitio). Asimismo servicios de soporte técnico en sitio aplica misma tarifa.

Nota: Para mayor información, favor de consultar a Dalai.

Agradezco de antemano la oportunidad de ofrecerles nuestros productos y servicios, quedamos en espera de su respuesta, o bien para resolver cualquier duda o requerimiento de información adicional que pudiera surgir.

Saludos Cordiales

José Antonio Hernández Pozas  
Director General  
Informática Dalai SA de CV/ Dalai Inc.  
[jhernandez@dalai.com](mailto:jhernandez@dalai.com)  
[www.dalai.com](http://www.dalai.com)  
+52 (81) 83 65 40 77  
+52 (81) 15 99 62 43

### 3) Descripción de Póliza Anual de soporte técnico y actualizaciones de Dalai.

#### NIVEL DE SOPORTE CLASICO

*Dalai Ofrece el servicio de soporte técnico "off-site" (fuera de sitio/no presencial) mediante la asignación de una póliza de soporte (llamada también PSSA) la cual comprende los siguientes puntos de cobertura.*

#### **Cobertura de Póliza Anual de Soporte Técnico y Actualizaciones:**

- Soporte técnico ilimitado remoto vía Internet y telefónica en horario de oficina de 9:00 a 19 horas, tiempo del centro de México.
- Servicio brindado directamente y a través de personal de Dalai ubicado físicamente en oficinas en Cd de México, y en la central en Monterrey, NL
- Vigencia por un año natural a partir de la fecha de renovación de la póliza. Con renovación automática al fin del periodo.
- Se requiere que el personal responsable de cliente que se comuniquen con Dalai esté familiarizado de manera técnica con los sistemas y/o haya recibido capacitación directa.
- Compromiso de tiempo de repuesta a solicitudes de soporte de 2 horas durante horario de oficina, y 8 horas fuera del mismo. Tiempo desde el 1er contacto o solicitud, hasta la respuesta inicial del personal de Dalai.
- Recepción oportuna de todas las nuevas versiones de mismo software generadas y liberadas durante la vigencia de póliza. No incluye servicios de instalación, en caso de solicitarse o requerirse.
- Descuento del **33%** en servicios de soporte técnico en-sitio, basándose en la tarifa estándar de Dalai. Requiriendo para toda visita una previa autorización por escrito del responsable asignado por el cliente antes de su realización. La tarifa estándar para esta propuesta, y contrato resultante se determina en \$95 dólares/hora, o su equivalente en moneda nacional según se acuerde.
- Acceso a número telefónico celular de emergencia, para eventual apoyo urgente, aplicable en horario fuera de horas de oficina, no se garantiza disponibilidad. Servicio con costo extra de \$95 dólares, hora o fracción. \$190 dólares cargo mínimo. Cantidades más IVA.
- Para registro y seguimiento a caso durante las 24 horas, además de comunicación telefónica, se cuenta con acceso a soporte en línea mediante sistema propietario de Dalai llamado "TicketUp!", el cual se hará accesible mediante esta dirección de Internet ([www.dalai.com/Ticketup](http://www.dalai.com/Ticketup)), favor de solicitar cuenta a Dalai.
- Noventa días (90) antes del vencimiento de esta póliza, y previo a su renovación automática, cualquiera de las dos partes cliente o proveedor, la pueden declarar cancelada al final de su actual vigencia.
- La póliza de soporte se declarará sin validez en casos donde el cliente no se encuentre al corriente en el programa de pagos indicado en este contrato.
- De manera opcional y a costo extra Dalai puede ofrecer servicios y sobrecoberturas a esta póliza tales como soporte 24/7, paquete de días de soporte en sitio, soporte presencial y personal asignado de tiempo completo en instalaciones del cliente esquema denominado "personal *in-plant*" entre otros. Favor de consultar a este respecto en caso de interés.
- Por razones comerciales y operativas, Dalai se reserva el derecho de determinar las condiciones técnicas y económicas, para posibilitar el otorgar servicios de soporte técnico a clientes cuya póliza de soporte haya expirado.
- Para los clientes que no se encuentren al corriente y requieran renovar su póliza de Soporte por reglas del fabricante se aplicará una cuota adicional de reactivación equivalente al 50% del precio de la póliza, esto sumado al monto proporcional del costo anual de póliza calculado en base al tiempo transcurrido.