

LINUX RED HAT

Periodo de contratación
Proveedor
Datos de contacto

2-jul-2018 al 30-abr-2019
LD I Associats, S.A. de C.V.
[8595-2000](tel:8595-2000)
www.ldi.com.mx

El soporte técnico y actualización del software Linux Red Hat durante el periodo contratado, consta de lo siguiente:

- Manuales en forma electrónica.
- Actualización del software cuándo estén disponibles nuevas versiones.
- Apoyo Técnico para correcciones de errores del software.
- Contar una línea de apoyo técnico telefónico, por correo electrónico y en caso de ser necesario en sitio.

En caso de que el proveedor incumpla con el soporte referido, se deberá enviar dentro de las 24 horas hábiles siguientes, correo electrónico dirigido al **Ing. Arturo Rojas Santoyo**, (arojas@consar.gob.mx), indicando fecha y hora de la solicitud y nivel de soporte reportado. En su caso, la fecha hora de atención o resolución.

Nivel de servicio	Métrica	Nivel de servicio (Seguimiento inicial)	Frecuencia de Actualizaciones
Soporte técnico vía telefónica y correo electrónico	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 1 hora.	N/A
Soporte técnico en sitio	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 4 horas.	N/A

MICROSOFT

Periodo de contratación	01-ago-2016 al 31-jul-2019
Proveedor	Microsoft Corporation.
Datos de contacto	https://support.microsoft.com/es-mx https://support.microsoft.com/es-mx/allproducts

Productos que ampara el Contrato:

- Project Professional
- Visual Studio Professional
- Visio Standard
- Office Professional
- Exchange Server Enterprise
- Office Sharepoint Server
- Project Server Cal
- Server Management Suite
- SQL Server Enterprise
- SQL Server Standard
- Remote Desktop Services
- Windows Server Professional

El soporte técnico y actualización del software Microsoft durante el periodo contratado, consta de lo siguiente:

- Manuales en forma electrónica.
- Actualización del software cuándo estén disponibles nuevas versiones.
- Apoyo Técnico para correcciones de errores del software.
- Contar una línea de apoyo técnico telefónico, por correo electrónico y en caso de ser necesario en sitio.

En caso de que el proveedor incumpla con el soporte referido, se deberá enviar dentro de las 24 horas hábiles siguientes, correo electrónico dirigido al **Ing. Arturo Rojas Santoyo**, (arojas@consar.gob.mx), indicando fecha y hora de la solicitud y nivel de soporte reportado. En su caso, la fecha hora de atención o resolución.

Nivel de servicio	Métrica	Nivel de servicio (Seguimiento inicial)	Frecuencia de Actualizaciones
Soporte técnico vía telefónica y correo electrónico	Atención de incidentes	Tiempo de respuesta a incidentes no debe exceder de 1 hora.	N/A

