

Genexus

| | |
|-------------------------|--|
| Periodo de contratación | 30-sep-2018 al 30-sep-2019 |
| Proveedor | Soluciones Alfaeficiencia S.A. de C.V. |
| Teléfono de reporte | 5255-4733 |

El soporte técnico y actualización del software Genexus 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 |