

ALL ACCESS GOLD

Periodo de contratación 28-may-2018 al 31-may-2019
Proveedor GOPAC Soluciones Integrales, S.A. de C.V.

Teléfono de reporte Tel: +52 (55) 3880-9500
<http://www.gopac.mx>

El soporte técnico y actualización del software All Access Gold 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

DBARTISAN ORACLE y SQL SERVER

Periodo de contratación 28-may-2018 al 31-may-2019
Proveedor GOPAC Soluciones Integrales, S.A. de C.V.

Teléfono de reporte Tel: +52 (55) 3880-9500
<http://www.gopac.mx>

El soporte técnico y actualización del software Dbartisan 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

ER-STUDIO

Periodo de contratación
Proveedor

28-may-2018 al 31-may-2019
GOPAC Soluciones Integrales, S.A. de C.V.

Teléfono de reporte

Tel: +52 (55) 3880-9500
<http://www.gopac.mx>

El soporte técnico y actualización del software ERStudio 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