

ADOBE ACROBAT PROFESSIONAL

Periodo de contratación	02-jul-2018 al 01-jun-2019
Proveedor	Cadgraphics, S.A. de C.V.
Teléfono de reporte	2000-2550

El soporte técnico y actualización del software Adobe Acrobat Professional 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

ADOBE ACROBAT STANDARD

Periodo de contratación	02-jul-2018 al 01-jun-2019
Proveedor	Cadgraphics, S.A. de C.V.
Teléfono de reporte	2000-2550

El soporte técnico y actualización del software Adobe Acrobat Standard 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

ADOBE CAPTIVATE

Periodo de contratación	02-jul-2018 al 01-jun-2019
Proveedor	Cadgraphics, S.A. de C.V.
Teléfono de reporte	2000-2550

El soporte técnico y actualización del software Adobe Captivate 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

WINZIP STANDARD

Periodo de contratación	22-may-2018 al 21-may-2019
Proveedor	Cadgrafics S.A. de C.V.
Teléfono de reporte	2000-2550

El soporte técnico y actualización del software Winzip Standard 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