

EViews

Periodo de contratación
Proveedor
Teléfono de reporte

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 Eviews 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

MATLAB

Periodo de contratación
Proveedor
Teléfono de reporte

28-may-2018 al 31-may-2019
Multión Consulting, S.A. de C.V.
Tel: (55) 5559-4050
Fax: (55) 5559-4048
info@multion.com
www.multion.com.mx

El soporte técnico y actualización del software MATLAB 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

QlikView Information Access Server (IAS)

Periodo de contratación
Proveedor
Teléfono de reporte

01-jul-2018 al 30-jun-2019
Data IQ, S.A. de C.V.
6553-0000
www.dataiq.com.mx

El soporte técnico y actualización del software QlikView Information Access Server (IAS) 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

QlikView Enterprise Server

Periodo de contratación
Proveedor
Teléfono de reporte

01-jul-2018 al 30-jun-2019
Data IQ, S.A. de C.V.
6553-0000
www.dataiq.com.mx

El soporte técnico y actualización del software QlikView Enterprise Server 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

SAS Office Analytics

Periodo de contratación
Proveedor
Teléfono de reporte

16-sep-2018 al 15-sep-2019
SAS Institute, S. de R.L. de C.V.
Tel: 01 800 2287 727

El soporte técnico y actualización del software SAS Office Analytics durante el presente año calendario, consta de lo siguiente:

a) Entrega garantizada de nuevas versiones, actualización, parches, hot-fixes, de los productos SAS de la solución de análisis de riesgo, a través de página Web: www.sas.com durante el lapso de un año.

b) Acceso ilimitado al Portal de Servicios Técnicos y Base de Conocimiento SAS, <http://support.sas.com> a fin de realizar como mínimo descargas de productos, búsquedas en la base de conocimiento, herramientas de colaboración para estar en contacto con otros usuarios del producto.

c) Soporte técnico telefónico 5 x 8 ilimitado en días hábiles en un horario de 9:00 a 18:00 horas, para la resolución de dudas o casos relacionados con las herramientas; atendidos por especialistas técnicos certificados, en idioma español o en inglés en los casos que no estén disponibles en español; en el número telefónico y/o correo electrónico que SAS señala para este fin, y en casos extremos deberá considerarse soporte técnico en sitio.

d) Documentación en línea actualizada de los productos con las nuevas versiones liberadas por SAS, que permitirá contar con los manuales de referencia necesarios para utilizar, operar y mantener los productos de software correspondientes.

e) Servicio de soporte técnico y actualización a los programas de computación (software) a efecto de conservarlos en condiciones óptimas de funcionamiento, de acuerdo a las especificaciones técnicas.

Nivel de servicio	Métrica	Nivel de servicio (Seguimiento inicial)	Frecuencia de Actualizaciones
Soporte Nivel 1	Tiempo de respuesta Nivel de severidad 1	2 horas	Cada día hábil
Soporte Nivel 2	Tiempo de respuesta Nivel de severidad 2	4 horas hábiles	Cada 2 días hábiles
Soporte Nivel 3	Tiempo de respuesta Nivel de severidad 3	24 horas	Cada 3 días hábiles
Soporte Nivel 4	Tiempo de respuesta Nivel de severidad 4	24 horas	Cada 10 días hábiles

Nivel de servicio	Métrica	Nivel de servicio (Seguimiento inicial)	Frecuencia de Actualizaciones
Soporte Nivel 5	Tiempo de respuesta Nivel de severidad 5	24 horas	Cada 30 días hábiles

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.

Es importante señalar que de acuerdo con el contrato suscrito con el proveedor SAS Institute, S. de R.L. de C.V. y lo establecido en su Anexo técnico, los usuarios del servicio de licenciamiento SAS no podrán:

- a) Remover o modificar cualquier marca del programa o avisos de los derechos de propiedad de SAS.
- b) Proporcionar los programas o materiales que deriven de los servicios, de cualquier manera, a un tercero para el uso de las operaciones de negocio de dicho tercero (a menos que dicho acceso se encuentre expresamente permitido por la licencia del programa específico que CONSAR haya adquirido, y
- c) Realizar o permitir ingeniería de reversa o descompilación de los programas, salvo previa autorización por escrito por SAS.

STATA

Periodo de contratación
Proveedor
Teléfono de reporte

28-may-2018 al 31-may-2019
Multión Consulting, S.A. de C.V.
Tel: (55) 5559-4050
Fax: (55) 5559-4048
info@multion.com
www.multion.com.mx

El soporte técnico y actualización del software Stata 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