



**"ANEXO B"**

**1 (UNA) Póliza Smart Care**

**1.- DESCRIPCIÓN GENERAL**

El presente Acuerdo de Niveles de Servicio ("SLA"), se realiza entre **Auditoría Superior del Estado de Jalisco** y el **PROVEEDOR ASIGNADO** en su división de Póliza de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo con Soporte Técnico, este documento ampara:

- Los servicios que **PROVEEDOR ASIGNADO** proveerá a Auditoría Superior del Estado de Jalisco
- Los niveles generales de respuesta, disponibilidad y mantenimiento asociados con estos servicios.
- Las responsabilidades de **PROVEEDOR ASIGNADO** y de Auditoría Superior del Estado de Jalisco como quien reciben estos servicios.
- Procesos para requerir los servicios contratados, así como servicios y atenciones especiales.
- Consideraciones, especificaciones, métricas y procedimientos de operación que deban ser regidos, determinados en su alcance, así como los compromisos adquiridos por ambas partes.

Este documento de acuerdo comprendido a 36 meses (3 años) con inicio un día posterior a la firma del contrato del fallo de la **LICITACIÓN PÚBLICA N° 007/2014 "ADQUISICIÓN DE SOFTWARE Y HARDWARE PARA LA AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO"**.

**2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Los servicios a proveer por parte del **PROVEEDOR ASIGNADO**, son denominados como "Póliza de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo con Soporte" y son aquellas actividades diarias relacionadas a la tecnología de información que mantienen los recursos de infraestructura de TI actualizados, seguros, productivos, consistentes y disponibles para el beneficio de la organización del cliente, consistiendo en una plataforma de monitoreo permanente, mantenimiento preventivo a dispositivos asociados y declarados en este acuerdo, así como la gestión de los mismos. En la siguiente sección se menciona el alcance de los servicios a proporcionar.

**2.1.- ALCANCE DEL SERVICIO**

A continuación se muestra las tablas que contienen el listado de servicios a proporcionar tanto a Equipos de telecomunicaciones (Switches, Routers, Controladora Inalámbrica y Access Point's), equipos de seguridad (Firewall) y Equipos de Telefonía (Conmutador, Teléfonos y Tarificador), que se encuentran dentro del esquema seleccionado por Auditoría Superior del Estado Jalisco cubriendo con las necesidades reflejadas en nuestro "Análisis de Requerimientos", previamente elaborado y anexo al presente documento.

**Alcance de Servicio para Equipos de Telecomunicaciones, Seguridad y Telefonía.**

| DESCRIPCIÓN  | 8X5XNBD  |
|--|----------|
| Inventario y Auditoría de Hardware, Software y Licencias   | INCLUIDO |
| Informes Gerenciales para control de la operación (reportes)   | INCLUIDO |
| Administración de parches y actualizaciones de Firmware  | INCLUIDO |
| Administración de discos duros (mantenimiento y espacio)   | INCLUIDO |
| Automatización de Tareas   | INCLUIDO |
| Gestión de licencias, firmware y configuraciones   | INCLUIDO |
| Multiplataforma  | INCLUIDO |
| Chat y Video Chat  | INCLUIDO |
| Administración de discos (rendimiento)   | INCLUIDO |
| Control Remoto (Instalación,/Políticas/Auditoría)  | INCLUIDO |
| Sistema de Tickets   | INCLUIDO |
| Monitoreo de indicadores y reportes para mejorar su planificación en TIC                                     | INCLUIDO |
| Restablecimiento de Contraseñas  | INCLUIDO |
| Creación y configuración de perfiles en Switches, Routers, Controladora, Conmutador Tarificador y/o Firewall | INCLUIDO |
| Monitoreo de infraestructura de telecomunicaciones (utilización, rendimiento y disponibilidad)               | INCLUIDO |
| Log's y Alertas  | INCLUIDO |
| Gestión de dispositivos SNMP   | INCLUIDO |



|               |                 |
|---------------|-----------------|
| Help Desk     | <b>INCLUIDO</b> |
| Soporte 5 x 8 | <b>INCLUIDO</b> |

**Nota:** Ver documento anexo que detalla los equipos que serán incluidos en este servicio adicional **ANEXO B-1**

### Alcance de Servicio para Controladora, Conmutador y Firewall

| DESCRIPCIÓN   | 8X5NBD          |
|---|-----------------|
| Inventario y Auditoria de Hardware, Firmware y Licencias.   | <b>INCLUIDO</b> |
| Informes Gerenciales para control de la operación.  | <b>INCLUIDO</b> |
| Administración de las actualizaciones de Firmware.  | <b>INCLUIDO</b> |
| Administración de discos duros (mantenimiento y espacio) Conmutador   | <b>INCLUIDO</b> |
| Automatización de tareas  | <b>INCLUIDO</b> |
| Gestión de Políticas y Configuraciones ASA  | <b>INCLUIDO</b> |
| Administración de discos (rendimiento) Conmutador   | <b>INCLUIDO</b> |
| Control Remoto (Instalación/Políticas/Auditoria) Controladora, Firewall y Conmutador                        | <b>INCLUIDO</b> |
| Sistemas de Tickets   | <b>INCLUIDO</b> |
| Monitoreo de indicadores y reportes para mejorar su planificación de la red (Soporte Técnico, Consultoría). | <b>INCLUIDO</b> |
| Restablecimiento de contraseñas   | <b>INCLUIDO</b> |
| Creación y Configuración de perfiles en Controladora Inalámbrica, Firewall ASA y Conmutador y Tarifador     | <b>INCLUIDO</b> |
| Monitoreo de red y Appliance's de Telecomunicaciones (utilización, rendimiento y disponibilidad)            | <b>INCLUIDO</b> |
| Multiplataforma, conexión remota  | <b>INCLUIDO</b> |
| Gestión de Dispositivos SNMP (servicio de monitoreo en línea)   | <b>INCLUIDO</b> |
| Help Desk   | <b>INCLUIDO</b> |
| Soporte 5 x 8   | <b>INCLUIDO</b> |

**Nota:** Ver documento anexo que detalla los equipos que serán incluidos en este servicio adicional

## 2.2.- SUPUESTOS

- Los servicios prestados por el **PROVEEDOR ASIGNADO** están claramente documentados en el catálogo de servicios dentro de la propuesta y oferta de servicios previamente entregada.
- En el caso de existir algún tipo de mejora importante, estas serán tratadas como "proyectos" fuera del ámbito y alcance de aplicación del presente acuerdo, teniendo incluso que generar un contrato independiente.
- La financiación para grandes actualizaciones se negociará en una-por-servicio de cada servicio.
- Los cambios a los servicios se comunicará y documentadas a todas las partes interesadas a través de un "Cambio al Alcance Original", y se deberá reflejar esta modificación en el presente SLA por medio de sus correspondientes autorizaciones y firmas de aprobación...
- El servicio se prestará en la adherencia a cualquier política relacionada con los procesos y procedimientos.
- La programación de todos los servicios relacionados con las solicitudes se llevará a cabo de conformidad con la sección "Solicitud de servicio" y "Horarios cubiertos, tiempos de respuesta y escalamiento", previstos en este mismo documento.

## 3.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

### 3.1.- PARTES RELACIONADAS

Para que se cumpla con los niveles esperados de servicio, atención y cumplimiento, es necesario declarar los responsables quienes a su vez serán los puntos de contacto para las diversas actividades, validaciones, liberaciones y respuestas, por lo que a continuación se muestra la lista de este personal aprobado.



**Las partes interesadas**

| Empresa   | Título/Rol | Información del Contacto |
|---|------------|--------------------------|
| <b>Cliente:</b> Auditoría Superior del Estado de Jalisco (ASEJ) |            |                          |
| <b>Empresa:</b> Asignada  |            |                          |

\* **NOTA:** La disponibilidad se define en la Sección 4, horarios de cobertura, tiempo de respuesta y escalamiento. Los teléfonos celulares no serán utilizados durante las horas de trabajo a menos que se especifique en esta sección.

**3.2.- RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR ASIGNADO**

Las responsabilidades y/o requisitos del **PROVEEDOR ASIGNADO** como proveedor de dichos servicios en apoyo a este acuerdo son:

- I) Conoce a los tiempos de respuesta asociados a la prioridad asignada a los incidentes y solicitudes de servicio.
- II) Generación de informes semestrales en el nivel de rendimiento del servicio.
- III) Adecuada notificación al cliente para todo el mantenimiento programado a través del "Calendario de Mantenimiento Preventivo".
- IV) Mantener claramente la ejecución de la totalidad de los servicios ofrecidos en el Catálogo de Servicios.
- V) Mantener el esquema permanente de comunicación mediante el centro de colaboración de de la página web y/o una comunicación a través del líder del cliente.
- VI) El **PROVEEDOR ASIGNADO** implementará procesos claramente definidos para lograr la ejecución de las operaciones relacionadas y a su vez lograr estos niveles de servicio.

**3.3.- RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE**

- Las responsabilidades y/o requisitos a cumplir por parte Auditoría Superior del Estado de Jalisco en pro del cumplimiento del acuerdo:
- Disponibilidad del líder o representante(s) del cliente al resolver un incidente relacionado con servicio o algún tipo de solicitud de atención.
- Comunicar los requisitos específicos de la disponibilidad del servicio

**4.- ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)**

Esta sección tiene como objetivo definir claramente y sin ambigüedades el tiempo que le tomará a ambas partes al momento de responder a las solicitudes realizadas, ya sea de los líderes o bien de los usuarios finales. Así mismo, esta sección incluirá la definición de tiempos a lo largo de todo el flujo (recepción inicial a investigación, revisión y evaluación, obtención de los diagnósticos y cuando deberán quedar cerradas las solicitudes tickets). Es muy importante mencionar que estos tiempos deberán ser ajustados al esquema de escalamiento y a la responsabilidad tanto de los responsables del cliente como los del Proveedor Asignado para que esto sea tomado como base de evaluación, se emitirá un informe mensual donde se reflejen los flujos de cumplimiento y los principales indicadores de desempeño.

En los siguientes puntos se mencionan los medios por los que se deberá canalizar cualquier solicitud de atención.

**4.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

Esto aplica para en caso de estar fuera de horarios de atención pero dentro de los 5 días laborales de la semana (L-V), esto se realizará al número (.....) y serán atendidas de acuerdo a la tabla de tiempos de atención y respuesta mencionados en el segmento 5 del presente documento.

**4.2 ATENCIÓN VÍA TELEFONÍA CELULAR.**

Este servicio estará disponible durante las horas no laborables. Los mensajes serán procesados de acuerdo a la tabla de tiempos de atención y respuesta mencionados en el segmento 5 del presente documento.

**4.3 CORREO ELECTRÓNICO.**

Todas las solicitudes deberán enviarse a aun correo electrónico y serán procesadas durante horario regular.

**5.- HORARIOS DE COBERTURA, TIEMPOS DE RESPUESTA Y ESCALAMIENTO**

- La intención de esta sección es para asegurar la entrega de un servicio rápido y eficiente según lo acordado, y poder lograr acelerar las respuestas en los apoyos de tipo prioridad alta.
- Para que este servicio pueda cumplir con los objetivos planteados y esperados, será necesario que siga los medios anteriormente mencionados, así como los procedimientos y flujos de trabajo establecidos para estas operaciones.



### 5.1.- INCIDENTES

Cualquier interrupción en el funcionamiento normal de un servicio o sistema, o bien alguna falla en servicios que deberían estar activos es considerado como un incidente.

#### No serán considerados como incidentes:

- Dudas operativas o de funcionamiento por parte de los usuarios finales de algún Switch, Router, Controladora, AP, Firewall, Teléfono o Conmutador y Tarificador de Llamadas.
- Cualquier petición fuera de los alcances de servicio del presente SLA
- Fallas de energía eléctrica
- Problemas por maltrato a los equipos, caídas, golpes, derrames de líquidos o cualquier efecto similar relacionado a causas imputables por un mal manejo de los activos de tecnología.

#### 5.1.1.- HORAS DE COBERTURA

De acuerdo al plan contratado

#### 5.1.2.- PRIORIZACIÓN

El **PROVEEDOR ASIGNADO** basado en estándares internacionales, ha determinado una estructura de prioridades de tal forma que detallen las condiciones y tipo de atención que se dará, para posteriormente determinar los tiempos relativos a su solución.

Estas prioridades han sido "semaforizadas" de la siguiente forma:

| PRIORIDAD      | Definición   |
|----------------|--|
| <b>CRÍTICO</b> | Sin disponibilidad de la Plataforma (Ver detalles de tratamiento Alta Prioridad)   |
| <b>ALTO</b>    | Problema de gran impacto donde continua la producción de 1 pero de una manera imperfecta; impacto significativo al cliente que amenaza productividad futura. |
| <b>MEDIO</b>   | El Servicio de 1 continúa funcionando con impedimentos menores. Las tareas pueden continuar con una mínima disminución de performance.                       |
| <b>BAJO</b>    | Falla técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente.   |

Cabe mencionar que la **PROVEEDOR ASIGNADO** dará prioridad a las solicitudes o incidente entrantes como "Críticos" si cumple con cualquiera de los siguientes criterios:

- Significativo número de personas afectadas.
- Estructura de la organización es un multiplicador para el número de personas afectadas.
- Porcentaje de tareas total que ya no pueden ser realizadas por individuos.
- Impacto significativo sobre la operación del negocio.
- Impacto significativo o impacto duradero en el rendimiento y desempeño de los usuarios.
- De riesgo significativos para la seguridad, ley, norma, o el cumplimiento de políticas.

#### 5.1.3.- RESPUESTA

El centro de soporte de la Empresa Asignada tiene que proporcionar una clara definición de la respuesta que está asociada directamente con el tipo de prioridad mencionado anteriormente, ya que con base en esto se determina el tiempo de respuesta y solución.

#### 5.1.4.- ESCALAMIENTO

En los casos donde existe algún tipo de inconformidad con el servicio prestado, o bien con la eficiencia y cumplimiento de lo estrictamente pactado de acuerdo al presente documento, a continuación se hace mención del esquema de escalamiento con sus condiciones y tiempos a fin de resolver la problemática presentada.

Cabe mencionar que el escalamiento se deberá realizar apegado a los procedimientos y cumplimiento de políticas, ya que en caso de abuso o una mala canalización, podrán quedar invalidados o incluso generar un cargo adicional por la inversión de tiempo a incidencias que no proceden como tal. A continuación se menciona el procedimiento y secuencia de escalamiento junto con sus criterios, responsables y políticas de uso.



| <b>APERTURA DE INCIDENCIA (TICKET)</b>  |
|---|
| <p>Cuando un cliente crea un ticket a través del correo electrónico o en contacto con el Centro de Soporte Técnico de <b>EL PROVEEDOR ASIGNADO</b> un ingeniero en línea reúne los detalles del problema y se abre un ticket de mesa de ayuda. La mayoría de los problemas se resuelven en esta etapa, generalmente en los siguientes <b>30 minutos</b>. Si el problema implica una actividad más compleja o de personalización, el cliente recibirá junto con su ticket, el número de referencia y una explicación de las acciones y medidas que se están tomando. Si el problema se resuelve, el ticket se coloca en espera de 12 horas en las que se cierran automáticamente, mientras que los clientes confirman la resolución.</p> |
| <b>ESCALAMIENTO A NIVEL 1</b>   |
| <p>Si el problema se vuelve a abrir, mientras que el ticket está en espera o no es resuelto en las primeras <b>dos horas</b> del esfuerzo y el Ingeniero especialista de soporte no ha resuelto el problema con la satisfacción del cliente, entonces es escalado a un grupo de especialistas entrenados en situaciones de mayor complejidad a fin de solucionar el problema. El detalle de las actividades y el tiempo estimado para la resolución del problema son enviados al cliente de forma automatizada.</p>   |
| <b>ESCALAMIENTO A NIVEL 2</b>   |
| <p>Si el ticket dura <b>más de seis horas</b> con el ingeniero de soporte del nivel uno y aun no se tiene una solución, el ticket se eleva al supervisor de guardia para evaluar y planificar el esfuerzo requerido por parte del conjunto de especialistas en ingeniería y reducir el tiempo de resolución. El equipo de especialistas deberá generar contacto con el cliente para actualizar el estatus del ticket en intervalos adecuados para mantenerlo informado.</p>   |
| <b>ESCALAMIENTO A NIVEL 3</b>   |
| <p>Una vez que un ticket de soporte ha estado abierto durante <b>ocho horas</b>, el apoyo por parte del líder del equipo de Ingeniería se intensifica, informado de esta situación al director de atención a clientes y mesa de ayuda dando continuidad al proceso. Este esquema se define para gestionar los problemas más graves o que siguen con estatus de "en curso" (abiertos).</p>   |
| <b>ESCALAMIENTO A NIVEL 4</b>   |
| <p>Si el problema sigue sin resolverse a satisfacción del cliente después de <b>doce (12) horas</b>, la situación claramente documentada deberá ser transferida al mismo director de operaciones globales y servicios gestionados. Dependiendo de la complejidad que implica, se asignará a un equipo especial un para analizar el tema. Ellos trabajarán contra reloj para llegar a la resolución y evitar que se agrave, pero incluso, se podrán poner en contacto con el proveedor si es necesario.</p>  |

Los problemas que quedarán fuera de política son aquellos que donde se pierda la conectividad y por ende el servicio.

Para los problemas de menos criticidad, tales como inaccesibilidad temporal, pérdida de paquetes de información, problemas con los equipos de telecomunicaciones, etc., el proceso de resolución sigue el mismo esquema de escalamiento.

La política de escalamiento está diseñado para asegurar que todas las partes sean notificadas y actualizadas con el estatus de la situación actual desde el momento en que una incidencia sea reportada hasta que se descubra el problema y este sea solucionado. Este es el compromiso de mantener a todos "en el mismo canal", lo que permite a **PROVEEDOR ASIGNADO** trabajar en equipo con nuestros clientes y proveedores a fin de proporcionar un servicio de máxima calidad y atención.

De vez en cuando, cuestiones de una gama más amplia y que están fuera de la operación del **PROVEEDOR ASIGNADO**, tales como los problemas asociados con las comunicaciones de la empresa o del ISP, esto nos obliga a evaluar los problemas de alta prioridad relacionado con las comunicaciones y, aunque no podemos garantizar un determinado tiempo para llegar a la resolución, se dará seguimiento a los contactos apropiados para resolver el caso lo antes posible.

## **5.2.- SOLICITUD DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR**

PROVEEDOR ASIGNADO responderá a las solicitudes de servicio que se encuentran incluidos dentro del alcance y que se muestran en el catálogo de servicios publicado.



### 5.3.- EXCEPCIONES A LA COBERTURA DE SERVICIOS

| EXCEPCIONES                     | PARÁMETROS                       | COBERTURA   |
|---------------------------------|----------------------------------|---|
| Semana Santa                    | N/A                              | Cobertura limitada  |
| Días Oficiales                  | N/A                              | Cobertura limitada  |
| 25 de Diciembre                 | N/A                              | Sin cobertura   |
| 31,1 de Diciembre               | N/A                              | Sin cobertura   |
| Cobertura emergente de servicio | Necesidades criticas del negocio | Cliente puede solicitar soporte en contacto con la Help Desk. |

### 6.- CONDICIONES, MANTENIMIENTO, SERVICIOS Y GARANTÍAS.

Todos los servicios y/o componentes relacionados requieren un **mantenimiento programado** regularmente, con el fin de cumplir con los niveles de servicio establecidos se hará dicha programación primordialmente en **horarios de inactividad** siendo estos por lo general durante las noches, y serán activados de forma automática. Estas actividades se hacen a los equipos de telecomunicaciones, sistemas y/o aplicaciones con las cuales tienen interacción directa los usuarios, cada que se tenga una programación o se realice alguno masivo, se emitirá un informe sobre la ejecución del mismo.

#### 6.1.- CONDICIONES

- **El cliente deberá de entregar la información a manera de listado con todos los equipos que cubrirá el presente contrato, debiendo contener lo siguiente:**
  - Ubicación del Equipo.
  - Modelo de Equipo.
  - Numero de Parte.
  - Número de Serie.
- **Visita guiada** a las instalaciones donde se encuentran los equipos que serán parte de este contrato, donde se validara el estado general del equipo y las condiciones físicas, eléctricas y ambientales.

#### 6.2.- MANTENIMIENTO (ACTIVIDADES BÁSICAS)

- **2 Mantenimientos preventivos por equipo programados durante la vigencia del Contrato de Mantenimiento**, en el servicio se realizara la limpieza interna de los equipos (1 evento), revisión y diagnóstico de los dispositivos de redundancia así como de ventiladores, módulos, tarjetas, etc; **en apego a las recomendaciones que indique el fabricante de los equipos.**
- **Revisión y pruebas a los equipos de telecomunicaciones** (se incluye respaldo de la configuración, resultados de ancho de banda, y registro de fecha, para documentarlo en bitácora)
- **Revisión de sujeción de tornillos en Chasis y Tarjetas insertadas en los slots del equipo** (sustitución opcional por daño de tarjetas y/o refacciones de los equipos).
- Revisión del aterrizaje de equipos (en caso de falla se deberá de corregir totalmente, se informará al cliente mediante reporte para su rápida corrección).
- Verificación de condiciones eléctricas y ambientales de cada sitio, se realizara medición de voltajes en contactos eléctricos que suministre C/A a los equipos así como la salida de C/A en los equipos de respaldo de energía, registrando los datos en el reporte.
- Verificación de las condiciones del ambiente en el sitio donde se encuentren los equipos de telecomunicaciones, registrando cada detalle en el reporte.
- Revisión del etiquetado e identificación general del cableado eléctrico y cableado de datos pertenecientes a los equipos de telecomunicaciones.
- Se verificara la configuración actual del equipo de Telecomunicaciones, si existe alguna recomendación para mejorar la operación de la red, en base a las mejores prácticas se comentara y se realizara a personal responsable.
- Se realizara el Upgrade en el Firmware de los equipos de telecomunicaciones, siempre y cuando el fabricante emita una alerta de actualización y sea importante para la operación del mismo.
- Se revisara y configurara el estado de los Log's, con el personal líder o administrador de la red de telecomunicaciones y se validara el tiempo de sobre-escritura de los mismos.
- Fotografías del sitio y/o del equipo antes y después de los mantenimientos



- Se incluirá tasas de transferencia entre los equipos principales que forma el backbone de la red.

### 6.3.- GARANTÍAS

- **PROVEEDOR ASIGNADO** Garantiza que en caso de requerirse la sustitución temporal o permanente de alguno de los equipos, el (los) sustituto(s) cumplirán con las características similares o superiores en todos los aspectos del (los) equipo(s) dañado(s).
- **PROVEEDOR ASIGNADO** garantiza que en caso de sustituirse cualquier equipo o sea necesario suministrar refacciones, en todos los casos los reemplazos serán por piezas o equipos en buen estado o en su caso nuevos, compatibles y de la misma marca del equipo de telecomunicaciones.
- Por cada evento que se atienda, **PROVEEDOR ASIGNADO** entregara un reporte detallado de las actividades realizadas, incluyendo cualquier tarea de mantenimiento realizada a los equipos de telecomunicaciones.
- Al finalizar el periodo del Contrato de Mantenimiento, en forma impresa y en medio electrónico (CD o DVD), **PROVEEDOR ASIGNADO** entregara una memoria técnica detallada de las actividades realizadas en los mantenimientos, la bitácora de las configuraciones que se le aplicaron al (los) equipo(s) durante la vigencia de contrato de Mantenimiento, debidamente firmado por el responsable del área técnica encargada de coordinar los trabajos de Soporte y Mantenimiento a equipos.
- La **Memoria Técnica** contendrá la siguiente información básica:
  - Índice.
  - Descripción del Proyecto.
  - Datos Generales del Contrato.
  - Configuraciones de los equipos de Telecomunicaciones.
  - Reportes de Incidentes.
  - Anchos de Banda de las Pruebas de Monitoreo.
  - Reporte Fotográfico.
  - Detalle de actualizaciones al IOS de los equipos.
- **PROVEEDOR ASIGNADO** manifiesta ser una compañía que posee un alto reconocimiento en el mercado y tiene la experiencia en instalación y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones.
- **PROVEEDOR ASIGNADO** manifiesta que dispone con personal con 5 años (mínimo) de experiencia en diagnóstico, configuración y puesta a punto de equipos de telecomunicaciones. (Dispone de personal con habilidades y conocimientos técnicos comprobables, es decir, con personal calificado para evaluar, diagnosticar y reparar equipos con las características y modelos de la marca Cisco Systems.
- **PROVEEDOR ASIGNADO** manifiesta, que vende equipos de telecomunicaciones y suministra refacciones en el país por más de 3 años, y actualmente cuenta con oficina en la zona metropolitana de Guadalajara.
- **PROVEEDOR ASIGNADO** manifiesta que las partes que sea necesario suministrar son de línea y se comercializan actualmente en territorio nacional, todos los equipos, tarjetas, fuentes, refacciones, etc. Que se suministren en caso que requieran importarse al país, se realizaran de acuerdo a la reglamentación vigente para la venta, suministro y transportación de estos equipos, sin cargo extra al señalado en su propuesta económica.
- **PROVEEDOR ASIGNADO** manifiesta que Cuenta con Centro de asistencia técnica con servicio de atención 24 horas los 365 días del año.
- **PROVEEDOR ASIGNADO** proporcionará un plan de trabajo previo al mantenimiento del equipo especificando, actividades, responsables y tiempos de ejecución.

### CONDICIONES COMERCIALES

#### 7.1 TARIFAS

A continuación se mencionan los costos del servicio de Póliza de Mantenimiento basados en el nivel de soporte de 5x8xNBD

| DESCRIPCIÓN  | UNIDAD | CANTIDAD | UNITARIO |
|--|--------|----------|----------|
| PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO CON SOPORTE CONSISTIENDO EN UNA PLATAFORMA DE MONITOREO PERMANENTE, MANTENIMIENTO PREVENTIVO A DISPOSITIVOS QUE INTEGRA LA BASE INSTALADA PARA EQUIPO CISCO EN EDIFICIO DE AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO, TIPO DE PÓLIZA 8X5XNBD. | PZA    | 1        |          |



### 7.1 TARIFAS

Existen algunos servicios especiales mismos que pueden ser manejados por arrendamiento de igual forma anual

| EQUIPO DE TELECOMUNICACIONES | 8x5 NBD | 12x5 NBD | 24x7 |
|------------------------------|---------|----------|------|
| Switch Core y/o Router       |         |          |      |
| Switch de Distribución       |         |          |      |
| Switch de Acceso.            |         |          |      |
| Firewall                     |         |          |      |

| ESPECIALES               | 8x5 NBD | 12x5 NBD | 24x7 |
|--------------------------|---------|----------|------|
| Conmutador y/o Equipo VG |         |          |      |
| Teléfono IP              |         |          |      |
| Controladora Wireless    |         |          |      |
| Access Point.            |         |          |      |

| SERVICIO COMPLEMENTARIO                               | Tipo         | Volumen | Precio |
|---|--------------|---------|--------|
| Respaldo y recuperación (TFTP)                        | Servidor, PC | 1 - 5   |        |
| Software de Monitoreo a Equipos de Telecomunicaciones | Servidor, PC | 1 - 5   |        |
| Software de Monitoreo de Ancho de Banda               | Servidor, PC | 1 - 5   |        |

### 7.1 CARGOS ESPECIALES

Existen algunos servicios especiales mismos que serán manejados por arrendamiento de igual forma anual.

| SERVICIO | CUOTA MENSUAL | POLIZA |
|----------|---------------|--------|
|          |               |        |

Existen algunos servicios especiales mismos que serán manejados por precio por hora en la siguiente lista:

| SERVICIO | CUOTA POR HORA | POR EVENTO |
|----------|----------------|------------|
|          |                |            |

### 7.3.- CONTRAPRESTACIONES

De acuerdo a lo establecido en la propuesta de servicios y en el presente acuerdo, el pago del monto total de los servicios otorgados deberá realizarse de acuerdo a las siguientes políticas de contraprestaciones:

- 1) Los pagos deberán realizarse en tiempo de manera mensual los días 1 a 5 de cada mes. Dichos pagos serán manejados como anticipados y no a mes vencido.
- 2) Por ningún motivo "El cliente", podrá dejar de realizar los pagos de los servicios de forma deliberada y unilateral.





- 3) En caso de que "**El cliente**", deseara suspender el servicio, deberá avisar con cuando menos 10 días de anticipación al vencimiento del mes corriente.
- 4) Cuando "**El cliente**" deseara extender el contrato o subir de nivel de atención, bastará generar un "acuerdo de adhesión al contrato original", a fin de que el siguiente mes sea modificado el alcance y por ende el monto de la contraprestación.

#### **8.- INFORMES, REVISIÓN Y AUDITORÍA**

Todo acuerdo requiere de supervisión y presentación de informes de operación, por tal motivo, es obligación de **PROVEEDOR ASIGNADO**, presentar un informe operativo mensual de las actividades realizadas y que corresponden a los servicios prestados. Es por eso que en esta sección se define con claridad la duración de la SLA, cuándo y bajo qué condiciones se deberá revisar su alcance, objetivos, periodicidad y resultados. Adicional a esto, se ha definido un tablero de indicadores al cual los clientes podrán tener acceso ingresando al sitio web **www.....com** donde por medio de su clave e identificador, podrán analizar los comportamientos de su organización en lo que respecta a infraestructura y servicios administrados otorgados y donde a su vez se podrán imprimir los informes generados para su conocimiento.

**Este Acuerdo es válido desde la Fecha Efectiva señaladas aquí y es válido hasta su fecha de terminación.**

El Acuerdo debe revisarse como mínimo una vez por año fiscal, sin embargo, en caso de no solicitarse dicha revisión, este permanecerá en vigor y se dará por aceptado en otro lapso similar al originalmente pactado.

El designado titular de Revisión ("Líder de Proceso o propietario del documento"), es responsable de facilitar las revisiones periódicas de este documento. El contenido de este documento puede ser modificado según sea necesario, siempre y cuando se haga de mutuo acuerdo sea por medio de los principales involucrados debiendo comunicarse los resultados a todas las partes afectadas. El líder de proceso o propietario del documento deberá ser incorporado en todas las revisiones posteriores y obtener acuerdos mutuos o aprobaciones según sea necesario.