



Instituto Electoral y de Participación  
Ciudadana del Estado de Guerrero.

**Propuesta Comercial PC-2023-025**



El Marques, Qro. Junio de 2023

**C. Alejandra Sandoval Catalán**  
**Secretaria Técnica del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios**  
**Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero.**

**Propuesta económica**

Cotización y descripción de servicios de la póliza 2023 de Soporte técnico y Mantenimiento de versiones de los módulos implementados del Sistema **OperGOB** en el Organismo.

**Alcance**

Descripción de actividades y Entregables.

**Soporte Técnico:**

Consiste en la asesoría que los ejecutivos de soporte técnico brindan al Administrador del Sistema y en su caso a los usuarios directos del sistema, vía el registro de reportes de atención en el módulo de asuntos. La petición de servicio deberá estar acompañada de una descripción detallada de las condiciones en que presenta el evento, el sistema registrará la fecha, hora y usuario que reporta, a partir de ese momento, de acuerdo con el tipo de póliza los ejecutivos de soporte atenderán y en su caso resolverán la situación, si cuentan con los elementos suficientes para lograrlo, en caso contrario escalarán al siguiente nivel de soporte hasta lograr la solución al problema. EOS Soluciones, proporcionará el servicio de soporte técnico y mantenimiento de lunes a viernes en horario de 9:00 am a 17:00 pm. Por vía telefónica, y como se establece en las solicitudes o requerimientos vía Sistema de Asuntos estos podrán ser enviados de lunes a viernes en el mismo horario por el Módulo de asuntos que opera vía Internet. El tiempo de respuesta por parte de EOS Soluciones, no será mayor de 4 horas después de recibir todos los apoyos referentes a información por parte del Organismo. (Entendiéndose por tiempo de respuesta la valorización y establecimiento de fecha de solución del evento reportado). De acuerdo con el diagnóstico del evento emitido por EOS Soluciones y en común acuerdo con el IEPCGRO, las fallas o errores del sistema objeto de este contrato se solucionará de la siguiente manera: Si la falla o error es menor, no impidiendo el funcionamiento normal de los programas, las correcciones serán incluidas en la siguiente actualización, enterando al IEPCGRO, de la problemática y conviniendo la fecha más pronta para la solución al problema. Si la falla o error es mayor, impidiendo el funcionamiento normal de los programas. Se realizará una instalación inmediata de métodos alternos o la instalación de la versión corregida.

**ENTREGABLES:**

Reporte mensual de Mantenimiento y Soporte Técnico.

**Mantenimiento de versiones:**

El sistema crece constantemente debido a nuevas funciones que se incorporan a solicitud de los diferentes clientes que lo operan y que a través de su respectiva póliza o nuevos proyectos obtienen este beneficio, cada nueva versión del sistema se pone a disposición de los clientes que tienen contratado este servicio, con el fin de guiarlos en el proceso de implantación de esas nuevas funciones. En algunos casos debido al propio tamaño

de estas funciones será necesario tratarlas como un proyecto independiente de implantación. Este servicio incluye el acceso al sitio FTP, la documentación correspondiente y el apoyo del personal de soporte técnico para instalación, aclaración de dudas y asesoría. EOS Soluciones; proporcionara este servicio a el Organismo ofreciendo por lo menos una actualización de cualquiera de los módulos convenidos en la adquisición del sistema **OperGOB** en los módulos contratados, en forma trimestral o los necesarios de acuerdo con la funcionalidad agregada a los mismos. Cabe señalar que las horas invertidas en llevar a cabo las actualizaciones a los diversos módulos es parte del trabajo y actividades diarias del personal de Análisis y Desarrollo, para mantener día con día la actualización en la funcionalidad de todos los módulos desarrollados por la empresa, como resultado de la atención a las peticiones de todos nuestros clientes, así como a la política de la empresa en mantener un producto de vanguardia.

## Entregables:

Entrega al administrador del sistema, relación de ejecutables por cambios de versión, así como las notas de liberación y documentación necesaria.

## Hospedaje de aplicaciones y base de datos:

Consiste en disponer a “EL CLIENTE” los recursos informáticos necesarios para la instalación y operación del sistema **OperGOB** en los servidores virtuales que operan en el centro de operaciones denominado “DATA CENTER”.

# Propuesta Económica

## Póliza mensual

Concepto	Cantidad	U/M	Precio U.	Sub-Total	Sub-Total con IVA
Póliza mensual de Soporte Técnico a distancia y Mantenimiento de módulos del sistema OperGOB	6	Servicio	\$ 9,786.48	\$ 58,718.89	\$ 68,113.91

Concepto	Cantidad	U/M	Precio U.	Sub-Total	Sub-Total con IVA
Servicio de Hospedaje de las aplicaciones de módulos del sistema OperGOB y Hospedaje de base de datos.	6	Servicio	\$ 8,430.18	\$ 50,581.08	\$ 58,674.05

El mantenimiento de versiones incluye las modificaciones a Ley de Contabilidad Gubernamental que se presenten durante la vigencia de la póliza, para modificaciones diferentes a este concepto se presentará propuesta económica a un costo de \$800.00 la hora de servicio, se entregará propuesta con la determinación de la cantidad de horas necesarias para atender cada requerimiento.

El pago de este concepto es a mes vencido, con la entrega de factura mensual.

### **CONDICIONES COMERCIALES**

#### **Condiciones de Pago.**

Pago en los próximos 7 días a partir de recibida la factura.

#### **Valores y Validez:**

Los precios presentados en esta propuesta se expresan en Moneda Nacional y tienen validez por 30 (treinta) días a partir de esa fecha.

Atentamente



Ing. Miguel Ángel Carapia González  
Director

\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_-PC-2023-020