

PÓLIZA DE GARANTÍA EGOB CARE

ALCANCE

Esta póliza expedida por Egob-express S.A.P.I de C.V. en adelante “**Egob Express**” establece las normas y condiciones de garantía que cubre los Servicios de Soporte Técnico, Consultoría, Actualizaciones, Capacitación y Soporte de la Plataforma Tecnológica Integral Egob® para el **H. Ayuntamiento De Tepatitlán Morelos** en adelante “**Ayuntamiento**”, por un periodo de 12 meses con vigencia del 1 de mayo del 2025 al 30 de abril de 2026, en cualquiera de los siguientes sistemas o módulos incluidos/soportados:

MÓDULOS INCLUIDOS/SOPORTADOS

- EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE ARMONIZACIÓN CONTABLE (SIAC):

- EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD
- EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PLANEACIÓN
- EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PRESUPUESTOS
- EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE EGRESOS
- EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CONTABILIDAD
- EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE COMPRAS
- EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PATRIMONIO

- EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CAJA GENERAL
- EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE ALMACENES E INVENTARIOS
- EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE OBRA PÚBLICA

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Los **Servicios Soporte Técnico** proporcionan atención y solución a incidentes que hacen que los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** no estén disponibles o no funcionen correctamente.

Los Servicios inician cuando ocurre un incidente en los sistemas y se genera la necesidad de realizar dos tipos de soluciones, primero una solución temporal que permita corregir los datos incorrectos (cuando así se requiera) y dar continuidad al proceso afectado y segundo, una solución definitiva que impida que ese incidente se presente de nuevo.

Para conocer más información sobre la aplicación de este servicio, se deberá consultar el **Anexo. Servicios de Soporte Técnico**, adjunto al contrato que se celebró con el “**Ayuntamiento**”

SERVICIO DE ACTUALIZACIONES

Servicio por el cual se proporciona acceso a paquetes de corrección y nuevas versiones de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

EGOB EXPRESS de acuerdo con la política de liberaciones de los productos, publicará paquetes de corrección y nuevas versiones de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

En el momento que se encuentre disponible algún **paquete de corrección o nueva versión** de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, se enviará una notificación por correo electrónico al responsable del servicio informando los paquetes de corrección y nuevas versiones y la ubicación donde puede descargarlos.

El **Cliente** tendrá acceso a los paquetes de corrección y nuevas versiones de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** con el objetivo de que pueda instalarlos y mantener actualizados sus sistemas.

Todas las actualizaciones se acompañan de la siguiente documentación:

- Los **paquetes de corrección y nuevas versiones**.
- El listado de errores corregidos y funcionalidades actualizadas.
- **Instructivo** para la actualización y configuración de los paquetes de corrección y nuevas versiones.

En caso de requerir que la instalación y configuración de los paquetes de corrección o nuevas versiones de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** sean realizadas por personal de **EGOB EXPRESS**, se podrán solicitar a través de la **Mesa de Servicios EGOB**.

Para conocer más información sobre la aplicación de este servicio, se deberá consultar el **Anexo. Servicio de Actualizaciones**, adjunto al contrato que se celebró con el **"Ayuntamiento"**.

SERVICIO DE CONSULTORÍA

Servicio por el cual se proporciona asistencia a los usuarios y equipo técnico del **Cliente** relacionada con los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

El servicio incluye los siguientes tipos de solicitud:

- **Consulta de información de los sistemas:** Se refiere a solicitudes de información documentada respecto a la funcionalidad de los sistemas.
- **Consultoría** para realizar alguna de las siguientes tareas:
 - **Uso del sistema.** Aclaración de dudas respecto a la funcionalidad y uso del sistema.
 - **Revisión de datos, revisión de permisos.** Estas actividades se realizan a través de las consultas y funcionalidades existentes.
 - **Cargas de información** utilizando los mecanismos y funcionalidad existente en los sistemas.
 - **Configuración de funcionalidad.** Asesoría para la configuración de alguna funcionalidad de los sistemas.
 - **Instalación y configuración de software.** Se refiere a instalaciones de los sistemas que forman parte la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** en servidores nuevos, la configuración de software es para componentes como el IIS o .Net Framework. Este servicio no incluye la implementación de sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.
- Para conocer más información sobre la aplicación de este servicio, se deberá consultar el **Anexo. Servicio de Consultoría**, adjunto al contrato que se celebró con el **"Ayuntamiento"**.

SERVICIO DE DESARROLLO DE ADECUACIONES

Servicio por el cual el **Cliente** podrá solicitar desarrollo de adecuaciones a los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

Los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** son productos de código cerrado, es decir, no existe una versión por cliente, por lo que sólo se desarrollarán adecuaciones que se autoricen de común acuerdo entre el **Cliente** y **Egob Express**.

Los Servicios de **Desarrollo de Adecuaciones** autorizados de común acuerdo entre el **Cliente y Egob Express** se agregarán al **Backlog de la Plataforma**¹ y se construirán de acuerdo con el orden de prioridad del **Backlog de la Plataforma**, el cual atiende las necesidades del producto en orden de prioridad y que tiene como objetivo principal maximizar la contribución de valor del producto hacia los clientes.

Los servicios de **Mantenimiento** se encuentran alineados a las mejores prácticas de Administración de Proyectos (PMI), Desarrollo Ágil (SCRUM) y Capability Maturity Model Integration (CMMI).

Para conocer más información sobre la aplicación de este servicio, se deberá consultar el **Anexo. Servicio de Desarrollo de Adecuaciones**, adjunto al contrato que se celebró con el **"Ayuntamiento"**.

SERVICIO DE CAPACITACIÓN

Servicio por el cual se proporciona Capacitación funcional a los usuarios y equipo técnico del Cliente relacionada con los sistemas de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB®.

Para conocer más información del servicio, consultar el Anexo. Servicio de Capacitación.

La presente póliza podrá ser cancelada o suspendida en cualquiera de los siguientes casos:

- No contratación del servicio por parte del Ayuntamiento: Esta póliza queda sujeta a la formalización del contrato correspondiente entre Tecnoprogramación Humana Especializada En Sistemas Operativos y el Ayuntamiento de Tepatitlán Morelos relacionado con el objeto de la presente garantía. En caso de que no se formalice dicho contrato esta póliza podrá ser cancelada de inmediato, sin que ello genere responsabilidad alguna para el emisor.
- Falta de pago: Cuando se incurra incumplimiento a cualquiera de los pagos establecidos conforme al contrato que se celebró con el ayuntamiento.
- Por incumplimiento de las condiciones establecidas en esta póliza o en el contrato relacionado.

En cualquiera de estos supuestos, la cancelación o suspensión podrá realizarse sin necesidad de resolución judicial y previa notificación por escrito al cliente. Dicha medida liberará al emisor de toda obligación futura, sin perjuicio de las responsabilidades ya generadas hasta la fecha.

EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE ARMONIZACIÓN CONTABLE: REGISTRO PÚBLICO SEP-INDAUTOR: 03-2010-111208171700-01 ©
EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE ALMACENES E INVENTARIOS: REGISTRO PÚBLICO SEP-INDAUTOR: 03-2011-022410311800-01 ©
EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CAJA GENERAL: REGISTRO PÚBLICO SEP-INDAUTOR: 03-2017-030611071900-01 ©
EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE OBRA PUBLICA: REGISTRO PÚBLICO SEP-INDAUTOR: 03-2011-060812371400-01 ©

REGISTRO DE MARCAS DE LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE LICENCIADOS:

EGOB: NÚMERO DE REGISTRO ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL: 1429316 Y 1162102

© Todos los Derechos son Reservados para **BLUE OCEAN TECHNOLOGIES S.A. de C.V.**

EGOB-EXPRESS, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: EGO160626CX0

Calle 18 No. 103 por 23 y 25 Col. México. CP. 97125. Mérida, Yucatán, México.

Lada sin costo: 800 400 EGOB (3462)

www.egob.com



EGOB-EXPRESS, S.A.P.I. DE C.V.

Calle 18 número 103 planta alta, entre calles 23 y 25 Col. México. Mérida, Yucatán. C.P. 97125



¹**Backlog de la Plataforma:** Lista de las tareas que están pendientes de realizarse en un grupo de sistemas de la plataforma