

PÓLIZA DE SERVICIOS EGOB CARE®

ALCANCE

Póliza de servicios Egob Care® por 12 meses con vigencia del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025, con una bolsa de 1000 (mil) horas de servicio que cubre los Servicios de Soporte Técnico, Actualizaciones, Consultoría, Capacitación y Desarrollo de adecuaciones de los Sistemas de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB® para el H. Ayuntamiento De Los Cabos 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 (CONTROL DE ACCESOS)
 - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PLANEACIÓN E INDICADORES
 - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PRESUPUESTOS
 - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE EGRESOS (TESORERÍA)
 - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CONTABILIDAD
 - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE COMPRAS (ADQUISICIONES)
 - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PATRIMONIO
 - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE OBRA PÚBLICA
 - EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE DEUDA PÚBLICA
- **EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE NÓMINA**
- **EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS**
- **EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL DE ASISTENCIAS**
- **EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CAJA GENERAL**

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 la Propuesta Técnica y Económica de la Póliza de Servicios Egob Care adjunta al contrato celebrado entre Egob-Express y Alpa Negocios.

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 (Fix y/o Hot Fix) y nuevas versiones (Release) 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 la Propuesta Técnica y Económica de la Póliza de Servicios Egob Care adjunta al contrato celebrado entre Egob-Express y Alpa Negocios.

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 la Propuesta Técnica y Económica de la Póliza de Servicios Egob Care adjunta al contrato celebrado entre Egob-Express y Alpa Negocios.

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 sobre la aplicación de este servicio, se deberá consultar la Propuesta Técnica y Económica de la Póliza de Servicios Egob Care adjunta al contrato celebrado entre Egob-Express y Alpa Negocios.

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 y se construirán de acuerdo con el orden de prioridad del mismo, 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 del servicio, consultar la Propuesta Técnica y Económica de la Póliza de Servicios EgoB Care adjunta al contrato celebrado entre EgoB-Express y Alpa Negocios.

Egob-Express S.A.P.I de C.V., otorga la presente póliza, en los términos y condiciones establecidos en el Anexo Único "Propuesta Técnica y Económica de la Póliza de Servicios EgoB Care" del contrato EGOB-ALPA NEGOCIOS-001/2025, de fecha 06 de enero de 2025, firmado entre Egob-Express S.A.P.I de C.V. y Alpa Negocios S.A. de C.V, para que este último confiera los servicios que esta ampara al H. Ayuntamiento de Los Cabos, Baja California Sur.

REGISTRO DE DERECHOS DE AUTOR DE TODOS LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE LICENCIADOS:

EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE ARMONIZACIÓN CONTABLE: REGISTRO PÚBLICO SEP-INDAUTOR: 03-2010-111208171700-01

EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE NÓMINA: REGISTRO PÚBLICO SEP-INDAUTOR: 03-2011-022410263900-01

EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS: REGISTRO PÚBLICO SEP-INDAUTOR: 03-2011-022411231600-01

EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL DE ASISTENCIA: REGISTRO PÚBLICO SEP-INDAUTOR: 03-2011-022410244000-01

EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CAJA GENERAL: REGISTRO PÚBLICO SEP-INDAUTOR: 03-2017-030611071900-01

REGISTRO DE MARCAS DE LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE LICENCIADOS:

PLATAFORMA TECNOLÓGICA INTEGRAL EGOB: NÚMERO DE REGISTRO ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL: 2110722

© 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

