



**POTOSÍ**  
PARA LOS POTOSINOS  
GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2027

**PENSIONES**  
DIRECCIÓN DE PENSIONES

**CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE  
HERRAMIENTAS ORACLE  
DIRECCIÓN DE PENSIONES DEL ESTADO  
DE SAN LUIS POTOSÍ**

Elaborado por:

Orlando García Muñoz

Para:

Ing. Salvador Martínez Zepeda

Fecha de Creación:

29 de abril de 2024

**Objetivo:**

El objetivo de esta documento delimitar el alcance de las actividades para proporcionar el Servicio de Soporte avanzado en Sistema informatico de la Direccion de Pensiones del Estado de San Luis Potosí (DPESLP).

**Alcance:**

BYGSI ofrece prestar a la DPESLP los Servicios de Soporte y actualizacion de paquetes existentes de la aplicación por requerimientos de la dependencia

Los Servicios incluidos en esta poliza para soporte son:

- Servicios de Base de datos ORACLE.
- Servicios de servidor de aplicaciones web sobre sistemas operativos Linux.
- Herramientas de reporte Jasper Reports.
- Asesoría en la actualización de la infraestructura (Oracle APEX, Jasper REPORTS).



**Servicio de Soporte Avanzado SI-DPESLP.**

**Los servicios incluidos dentro del Soporte Avanzado son:**

Mantenimiento correctivo para que el sistema continúe en condiciones de Funcionamiento similares al momento de su salida a producción.	<b><i>Ilimitado</i></b>
Resolución de dudas y consultas sobre el funcionamiento del sistema.	<b><i>Ilimitado</i></b>
Paro y arranque de servicios salvo previa programación	<b><i>1 vez por mes</i></b>
Reinicio de servicios por fallas en la operación (con un tiempo de respuesta de acuerdo a los criterios abajo descritos)	<b><i>ilimitado</i></b>
Obtención de información directamente de base de datos. Cada consulta o archivo generado será considerado como un evento independiente.	<b><i>Máximo 1 eventos por poliza</i></b>
Asesoría y apoyo en replicación de errores por videoconferencia.	<b><i>Máximo 5 eventos mensuales no acumulables</i></b>
Resolución de dudas técnicas sobre el funcionamiento de la aplicación.	<b><i>Máximo 3 eventos al mes no acumulables</i></b>
Apoyo al equipo técnico de la institución	<b><i>Máximo 2 eventos al mes no acumulables</i></b>
Actividades necesarias para la recuperación de información perdida derivada de operaciones incorrectas por el usuario (cuando sea posible).	<b><i>Máximo 1 evento mensual no acumulables</i></b>
Respaldo de información (bajo solicitud).	<b><i>Máximo 1 evento trimestral no acumulables</i></b>

*Handwritten signature and stamp*

Clonación del ambiente productivo a un ambiente de pruebas.

**Máximo 1 evento anual**

---

Ampliación de la longitud de algún campo de la aplicación siempre y cuando no impacte de forma extraordinaria en las pantallas de la aplicación.

**Máximo 2 eventos Semestrales**

---

Añadir texto fijo a reportes.

**Máximo 1 evento semestral  
no acumulables**

---

Consultoría a personal de la institución para la obtención de reportes extensos de manera local, el personal debe conocer el funcionamiento de las herramientas del sistema.

**Máximo 1 evento anual**

---

Ajuste a información alterada por sistemas de terceros o errores de usuario (cuando sea posible).

**Máximo 1 evento semestral**

**Los servicios no incluidos en este contrato son:**

- Modificación de mensajes de la aplicación (errores, avisos, recomendaciones).
- Modificación de etiquetas a reportes.
- Actualización de imágenes.
- Reinstalación del Sistema.
- Apoyo en configuración y diagnóstico de problemas causados por productos de terceros.
- Actualización de catálogos generales.
- Apoyo en la corrección de errores ocasionados por la manipulación de la aplicación por personal de la institución.
- Apoyo en sitio para actividades que la institución crea convenientes
- Adaptación de actualizaciones de la aplicación a circunstancias especiales del cliente.
- Restauración de la aplicación tras una falla de hardware.
- Capacitación en los procesos de la aplicación.
- Consultoría de negocios y/o implementación de mejoras por parte de la institución.
- Mantenimiento a base de datos o sistemas operativos.
- Carga de información masiva.
- Nuevos filtros a reportes, ajuste a caída de reportes y adaptación de texto dinámico en reportes.
- Agregar lista de valores a campos de búsqueda, cálculo automático de valores en pantalla.



- Cualquier configuración, adecuación al sistema, modificación de código fuente o manipulación de la base de datos en circunstancias diferentes a las estrictamente especificadas en los niveles antes descritos.
- La corrección de errores imputables a la manipulación del programa por personal no autorizado expresamente por Enter de San Luis.
- Las tareas necesarias para restablecer la situación anterior derivadas de operaciones incorrectas por parte del usuario que ocasionen pérdidas de información, alteración, destrucción o desorganización de ficheros, base de datos, etc.
- La adaptación de las actualizaciones de programas a las circunstancias especiales del Cliente, a su sistema informático o a las nuevas necesidades surgidas con el uso.
- Corrección de anomalías imputables exclusivamente a los equipos utilizados, a deficiencias en las condiciones ambientales de trabajo, así como, a averías de la red general de corriente alterna o variaciones en la misma y que, por tanto, no guardan ninguna relación de causalidad con los sistemas objeto de este contrato.
- La reparación de daños causados por virus o defectos de otros programas no relacionados en este contrato o en anexo posterior.
- No cubre desarrollos a la medida para adecuar las aplicaciones a las necesidades del cliente
- No incluye capacitación de uso los servicios de Soporte Avanzado.
- Mantenimiento a base de datos o sistemas operativos.
- Mantenimiento correctivo o preventivo de los servidores o equipos donde se utilice el sistema.
- De igual manera la administración y configuración de la seguridad para evitar accesos inapropiados a las aplicaciones, bases de datos o servidores es responsabilidad de los equipos de comunicaciones, equipos de detección de intrusos y cortafuegos propiedad del cliente. Cualquier modificación, alteración o daño de los sistemas o equipos por intrusos es responsabilidad del cliente.

#### ***Periodo del Servicio:***

El servicio entra en vigor el 1 de mayo del 2024 y concluye el 31-de diciembre del 2024, al final del cual deberá de renovarse con otro contrato similar al éste.

#### ***Horario de Servicio:***

El servicio de soporte se proporcionará de lunes a viernes 9:00 a 17:00 hrs.

En caso de que DPSLP tenga necesidad de soporte fuera de este horario quedará sujeto a la disponibilidad del personal de BYGSI.



El tiempo de respuesta aun recibida la petición de soporte no será de más de 4 horas hábiles de acuerdo con el horario de soporte.

### ***Medios de Comunicación:***

Los servicios en materia del presente contrato se prestarán remotamente haciendo uso en el siguiente orden de jerarquía: whatsapp y correo electrónico u otros medios que se acuerden entre DPSP y BYGSI.

La DPSP deberá de nombrar por escrito dirigido a BYGSI hasta a tres personas quienes serán el contacto con BYGSI para las peticiones de soporte este escrito debera de manifestar el nombre, correo electronico y numero telefonico para crear sus respectivos usuarios de levantamiento de tickets en la plataforma BYGSI-INC.

En caso de que sea necesaria la presencia en sitio del personal de soporte el traslado a las instalaciones del cliente los costos traslado, hospedaje y alimentación serán a cargo de DPSP.

Toda incidencia deberá de ser reportada via correo electronico a [bygsi.dgo@gmail.com](mailto:bygsi.dgo@gmail.com)

### ***Facturación y Pago***

El precio para la Dirección de Pensiones del Estado de San Luis Potosí la póliza de Soporte Avanzado es de \$ \$72,000.00 (setenta y dos mil pesos 00/100 M.N.) netos, el cual será pagado en dos exhibiciones al inicio del periodo del servicio, previa entrega de factura correspondiente y al concluir el cuarto mes previa entrega de factura.

### ***Factores Críticos de Éxito***

Al inicio de cada incidencia de soporte deberá generarse por parte de la DPSP y BYGSI el documento formal de criterios de aceptación de los entregables especificados, así mismo la DPSP deberá asignar un responsable para cerrar los documentos de aceptación.

El Estado "Resuelta" será puesto por personal de BYGSI cuando tenga la solución de la Incidencia.

Cualquier incidencia en estatus Resuelta será Cerrada por BYGSI después de 5 días de estar en este estado. BYGSI podrá cambiar el estatus a Cerrado en cualquier momento.

La DPSP y BYGSI tomarán todas las acciones necesarias para asegurar la resolución de problemas y aprobación de documentos o entregables en los tiempos definidos.

El equipo de trabajo de BYGSI contará con el apoyo de la Alta Dirección y del equipo informático de la DPSP para garantizar el cumplimiento a tiempo del soporte.

Cuando sea necesario, la Institución proveerá un espacio de trabajo adecuado para el grupo de BYGSI en el proyecto, incluyendo escritorios, teléfonos, acceso a equipos de cómputo para plataformas de desarrollo, salones de reuniones y acceso a los recursos de desarrollo.

