



**H. AYUNTAMIENTO
DE VERACRUZ**



No de Folio de trámite: ADM-ADQ-20220406-40985

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
**REGISTRO EN EL PADRÓN DE PROVEEDORES- PERSONA
MORAL**

IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO/TRAMITADOR

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	NEURONAS PROGRAMABLES SA DE CV				
CURP		RFC			
CALLE	AV. AMÉRICAS	NUM. EXT.	140	NUM. INT.	PISO 14
COLONIA	FRACC. LAS AMERICAS	CP	94298		
CORREO ELECTRÓNICO	GYLMAR.GARCIA@NEUPROSA.COM	TELÉFONO	(229) 250-8147	CELULAR	
ESTADO	Veracruz de Ignacio de la Llave	MUNICIPIO	Boca del Río		

IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE

TIPO DEL DOCUMENTO	
NOMBRE DEL TRÁMITE	Registro en el Padrón de Proveedores- Persona Moral
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE	Dirigido a todas las personas morales con actividad empresarial que se encuentran en aptitud de participar en los diversos procesos de adquisición, contratación de servicio y/o arrendamientos de bienes muebles convocados por él.
Fundamento jurídico:	Artículo 22,23 y 24 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz
FECHA DE EXPEDICIÓN	2022-04-08 15:39:43
VIGENCIA	1460 día(s) natural(es)

OBSERVACIONES

FIRMAS

FIRMADO POR: KARINA AQUINO HERNANDEZ
FECHA: 2022-04-08 15:39:42
RFC: AUHK910616BGS
CERTIFICADO: 3030303031303030303030353031383931343238
FIRMA:
IIICCWjiiHaE7RA//O9OX00gSf93wltC15VGpWuRNV81BPm+MI91gPFzrA19AHkN5I66qutrrIbhdGc8PYgwQPTu2CaAAIdA0MeE1R4k6kavS8UItwTsCpbSnkoSV0rhWz96rktWbg0btZ3Mwn/uyXohBNLazeRnHkMAEFeqNQgeCombJZKLcuWXJNC5TzU/5Fj3PdctHvpK6ITFiUmnVij9vrUnZxM4FHINp8It+5b4qpeSgi1X8egd/L4tx0wDrzbxLRhIS8V1Zj9guh0Pm5HnjY/3n+6dvj346Bv0t099cvFgFzZK8xeDjTgRoaDQH5GbWoR5pFij/jwMuGD+doA==



Av. Ignacio Zaragoza s/n Col. Centro tel. 01 229 200 2000

"Porque te quiero cuido al medio ambiente"



**Proyecto
Póliza de Servicios**

**Para
H. Ayuntamiento de Veracruz**

Vigencia 30/04/2023

Confidencialidad

La información contenida en este documento se considera privilegiada y confidencial, dado que su liberación representaría beneficios substanciales a competidores de Neuronas Programables S. A. de C. V. (Neuprosa) que ofrezcan servicios similares.

Este documento incluye la descripción de la solución propuesta, la estrategia de desarrollo y el precio del proyecto, los cuáles son resultado del trabajo de consultores de Neuprosa para satisfacer la necesidad de H. Ayuntamiento de Veracruz (Ayuntamiento Veracruz), por lo que no debe ser reproducido o transmitido sin la autorización explícita y por escrito de Neuprosa.

Control de Versiones

A continuación, se detallan las versiones del presente documento:

Versión	Actualización	Autor	Descripción
1.0	06 de abril de 2022	Gylmar García	Creación de la primera versión de la propuesta.
2.0	28 de abril de 2022	Gylmar García	Cambio forma de pago.
3.0	23 de marzo de 2023	Gylmar García	Acotación de Alcance de Servicios

Tabla de contenido

CONFIDENCIALIDAD 2
CONTROL DE VERSIONES 3
TABLA DE CONTENIDO 4
GLOSARIO..... 5
REFERENCIAS..... 5
OBJETIVO..... 6
ALCANCE 6
 ALCANCE DE SERVICIOS 6
 SERVICIOS FUERA DEL ALCANCE 7
ATENCIÓN AL CLIENTE 7
DURACIÓN DE LOS SERVICIOS..... 7
TIEMPO DE RESPUESTA Y DISPONIBILIDAD 7
HERRAMIENTAS DE TRABAJO 8
RESUMEN PROPUESTA ECONÓMICA 9
 DATOS BANCARIOS 10



Glosario

Pruebas beta.

Pruebas desarrolladas en un ambiente controlado y ejecutadas por personal del cliente con apoyo técnico de Neuprosa.

Referencias

Documento	Descripción
	Solicitud de Cotización / Orden de Magnitud.

Objetivo

El presente documento establece las condiciones para la prestación del **SERVICIO** o **PARAMETROS DE CALIDAD**. El **SERVICIO**.

Alcance

Neuprosa dispondrá de los recursos humanos necesarios para el otorgamiento de los servicios mencionados en la sección "Alcance de los servicios", las horas consumidas adicionales a las mismas serán cubiertas por el Ayuntamiento de Veracruz de manera separada.

Alcance de servicios

- A. **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y DESARROLLO ODOO (HASTA 160 HRS MENSUALES):** Consiste en un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia técnica especializada al CLIENTE ante algún problema al utilizar los sistemas Odoo que se presentan en las instancias Odoo de producción y pruebas hasta 160 hrs.
- Atención de incidencias de programación (bugs) en módulos implementados.
 - Actualización de datos en transacciones, previa autorización por escrito por parte del usuario.
 - Análisis, diseño y programación de nuevos de nuevos requerimientos.
- B. **ASSESSMENT POSTGRESQL Y APLICACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS EN BASE DE DATOS:** Consiste en la evaluación y análisis de la situación actual de las bases de datos productivas con la finalidad de recabar información que permita a través del análisis de los mismos la implementación de una serie de acciones basadas en las mejores prácticas para base de datos operativas del Sistema Financiero y Nómina.
- Revisión de la situación actual
 - Análisis de requerimientos
 - Primer levantamiento
 - Instalación de los agentes de captura de información
 - Proceso de captación de información
 - Recuperación de información
 - Análisis de información
 - Generación del reporte de resultados
 - Análisis y presentación del reporte de resultados
 - Implementación de recomendaciones y mejores prácticas.
- C. **ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA ODOO Y CONTINUIDAD OPERATIVA:** La programación de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, análisis que deben llevarse a cabo en forma periódica en base a un plan establecido. Su propósito es prever las fallas manteniendo los sistemas de infraestructura, equipos e instalaciones productivas en completa operación a los niveles y eficiencia óptimos.
- Se consideran los siguientes servidores productivos:
 - 2 Servidores de aplicaciones (Financiero y Nómina)
 - 2 Servidores de base de datos (Financiero y Nómina)
 - 2 Servidores de pruebas (Financiero y Nómina)
 - Monitoreo y atención a interrupciones de los servicios Odoo.
 - Implementación de esquema automatizado de respaldos del sistema Odoo en las instancias de producción del sistema financiero y nómina
 - Implementación de un plan de recuperación de operatividad.
 - Monitoreo periódico del correcto funcionamiento del plan de recuperación

- Instalación de actualizaciones de seguridad en los servidores de las aplicaciones de Odoo y Base de datos de producción y pruebas
 - Reinstalación de Servicios en caso de contingencia.
 - Restauración de respaldos / ambientes de pruebas
- D. **REPORTES PERIODICOS:** Neuprosa otorgará al CLIENTE los siguientes reportes mensuales:
- Incidentes y Solicitudes.
 - Estado de servicios Odoo
 - Estado de servicios de respaldo

Servicios Fuera del Alcance

Los **SERVICIOS FUERA DEL ALCANCE** todos estos servicios serán considerados fuera del alcance del presente contrato y será cotizados y ejecutados por separado previa autorización del cliente, todos los servicios que explícitamente no estén detallados como parte del alcance se consideran fuera del alcance de la presente póliza.

- A. **SERVICIOS ADICIONALES (NUEVOS PROYECTOS).** Todo servicio producto de la realización de la implementación de una solución, incorporación de nuevas soluciones y/o módulo de software y/o hardware.
- B. **INCIDENCIAS VIRTUALIZACIÓN.** Toda aquella actividad relacionada con la virtualización de los equipos donde residen las aplicaciones Odoo.
- C. **BASE DE DATOS.** Todos los servicios correspondientes a la optimización del servidor de base de datos, así como, la implementación de esquemas de réplicas o similares y recuperación de datos.
- D. **SERVICIOS EN SITIO.** Toda aquella actividad que deba desarrollarse en las instalaciones del cliente.
- E. **SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA OPERATIVIDAD EN CASOS DE EXCEPCIÓN.** En caso de presentarse un caso de excepción que requiera servicios especializados de base de datos y/o sistemas operativos no considerados en el esquema de respaldos.
- F. **LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE.** Todo aquel licenciamiento de software de aplicación y/o diagnóstico necesario para la operación de los servicios incluidos en la presente.

Atención al cliente

Neuprosa llevará acabo el análisis de salud de la infraestructura dentro como parte de los servicios establecidos establecidas para detectar cualquier problema que pudiera surgir y comunicarlo oportunamente al CLIENTE en forma proactiva. No obstante, lo anterior, es posible que durante la operación se presente alguna falla que no sea detectada por el análisis y requiera de la atención de Neuprosa. Así, cuando el CLIENTE llegará a requerir soporte especializado, dispondrá de los siguientes medios para iniciar el procedimiento de solución de fallas y escalamiento.

- A. **SOPORTE TELEFONICO:** Funciona de lunes a sábado, de 8:00 a 17:00 hrs.
- B. **SERVICIO MEDIANTE CORREO ELECTRONICO:** A través del buzón de correo designado para dicho fin.

Duración de los servicios

Neuprosa estará prestando estos servicios de soporte especializado durante un periodo de 8 meses a partir del pago correspondiente a la presente propuesta, durante el cual Neuprosa otorgará como máximo 160 horas de **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y DESARROLLO ODOO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA ODOO Y CONTINUIDAD OPERATIVA** durante cada mes del periodo definido, ante el consumo de estas horas de servicios y la necesidad de horas adicionales estas serán cotizadas, autorizadas y pagadas con anticipación por parte del CLIENTE.

Tiempo de respuesta y disponibilidad

En caso de que el componente que presente la falla sea propiedad del CLIENTE o bien o que la problemática se atribuya al medio de comunicaciones y/o virtualización, **Neuprosa** notificará al cliente mediante correo electrónico la problemática, con la finalidad de que tome medidas pertinentes. En el caso en que la problemática sea atribuible a los servicios Odoo, **Neuprosa** realizará el diagnóstico o solución de forma remota.

Los tiempos de respuesta se definen a continuación en base al tipo de solicitud o incidente y el nivel de criticidad e impacto al ambiente de Producción:

INCIDENTES CRITICOS: Todo evento que detenga la operación

Posterior a la notificación por parte del CLIENTE al equipo de soporte, se establece un tiempo máximo para el inicio de la atención de **1 hora**.

Durante la revisión, se realizarán todos los esfuerzos al alcance para la pronta solución del incidente.

INCIDENTES NO CRITICOS: Todo evento que indique un problema, pero NO detenga la operación.

Posterior a la notificación por parte del CLIENTE al equipo de soporte, se establecerá con el CLIENTE el mejor horario para la revisión, análisis e implementación.

SOLICITUDES DE SOPORTE: Toda actividad que indique una modificación y manipulación de los servicios Odoo. Posterior a la notificación por parte del CLIENTE al equipo de soporte, se establecerá con el CLIENTE el mejor horario para la revisión, análisis e implementación.

Herramientas de Trabajo

El CLIENTE proveerá las herramientas de conexión remotas, así como, el costo de las mismas para poder brindar el soporte.

Resumen Propuesta económica

Concepto	Importe (MXN)
SERVICIO DE PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO, DESARROLLO, DIAGNÓSTICO INICIAL POSTGRESQL Y APLICACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS EN BASE DE DATOS DEL SISTEMA GESTOR FINANCIERO ODOO DEL H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ.	1,500,000.00
Total	1,500,000.00

Esquema de Pago

- Pago único.

Notas comerciales:

- Este precio incluye IVA.
- Pago de acuerdo al Esquema de Pago propuesto.
- No se consideran viáticos, fuera de la ciudad de Veracruz. Todos estos eventos deberán ser autorizados por AYUNTAMIENTO VERACRUZ antes de ser realizados.
- Las adecuaciones (alcance y costo) a la presente propuesta estarán sujetas a cotización y aprobación de AYUNTAMIENTO VERACRUZ previa al evento.

Datos Bancarios

Nombre: Neuronas Programables S. A. de C. V.

Banco: BBVA Bancomer

Cuenta: 0116949525

CLABE: 012905001169495253



Ing. Gylmar Roman García Flores
Representante Legal
Neuronas Programables S. A. de C. V.