



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES POR HONORARIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL MUNICIPIO DE SANTIAGO, NUEVO LEÓN, REPRESENTADO POR LOS C.C. ING. JAVIER CABALLERO GAONA, PRESIDENTE MUNICIPAL, LIC. JORGE ALBERTO ESPRONCEDA TAMEZ, SÍNDICO SEGUNDO, LIC. JORGE ALBERTO FLORES TAMEZ, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO, Y LIC. RAPHAEL MARTÍNEZ GONZALES, TESORERO MUNICIPAL, EN LO SUCESIVO "EL MUNICIPIO", Y POR OTRA PARTE, LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA ADVANZER DE MÉXICO, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. MAURICIO CRUZ VELÁZQUEZ DE LEÓN, EN LO SUCESIVO "EL PROFESIONISTA", AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.- Declara el "EL MUNICIPIO", en su carácter de cliente, a través de sus representantes:

I.1.- Que en los términos de lo dispuesto en el artículo 115, fracciones I y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 118, 119, y 120 y demás relativos de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, así como los artículos 2, 4, 17, 34, 35 inciso b) fracción III, 92 fracciones I y II, 97, y 99 de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, y los artículos 9 fracción IX, 10, 13, 14, 15, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Santiago, Nuevo León, tienen la legítima representación del Municipio, así como la personalidad jurídica para intervenir en el presente instrumento legal.

I.2.- Que para los efectos del presente contrato, señalan como domicilio para oír y recibir notificaciones y para el cumplimiento de las obligaciones que derivan de este documento, el ubicado en la calle Abasolo, No. 100 esquina con la calle Juárez, Centro de Santiago, Nuevo León.

I.3.- Que el Municipio cuenta con Registro Federal de Contribuyentes MSN-930129-PN9 expedido por el Servicio de Administración Tributaria, Organismo Desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público .

I.4.- Que los egresos originados con motivo de las obligaciones que se contraen en este contrato, serán ejercidos con recursos de la Hacienda Pública Municipal, mismos que se encuentran debidamente autorizados por la Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal.

4/31



- I. Registro Contable
 - II. Reportes operativos
7. Reportes e informes de Gestión Trimestral y Cuenta Pública Anual a través de SAP BW:
- I. Reportes Financieros y Presupuestales
 - II. Generación (diseño, construcción, pruebas y liberación) de los reportes e informes de Transparencia del Título 5to de la LGCG, los cuales forman parte integral de los Reportes e Informes de Gestión Trimestral y Cuenta Pública Anual exigidos por CONAC a partir del mes de Octubre de 2014.
8. Administración de Usuarios en el sistema SAP.

SEGUNDA. ACTIVIDADES DE “EL PROFESIONISTA”.- “EL PROFESIONISTA” se obliga con **“EL MUNICIPIO”** a realizar las siguientes actividades:

1. Recibir vía comunicación formal las incidencias aplicativos presentadas por el uso de SAP de **“EL MUNICIPIO”**.
2. Registrar y categorizar las incidencias reportadas a través de la tabla definida de “Categorías de Incidencias” del Anexo Técnico.
3. Generar un número de Ticket por incidencia a través del cual el Usuario Final de **“EL MUNICIPIO”** podrá obtener el estatus del incidente reportado.
4. Dar respuesta formal a las incidencias reportadas formalmente a través de los siguientes mecanismos:
 - a) Teléfono
 - b) Correo Electrónico
5. Resolver las incidencias, con base en los niveles de tiempo de servicio acordados en el Anexo Técnico.
6. Resolver las dudas que tengan los usuarios finales de **“EL MUNICIPIO”** en cuanto a las características de las operaciones que se registran en SAP y las pólizas contables, registro de momentos contables y/o presupuestales que se generan en tiempo real requeridos por la LGCG, de acuerdo con el Modelo Diseñado e Implementado en el Municipio de Santiago, Nuevo León.
7. Resolver dudas sobre reportes implementados a la fecha del presente contrato y que cumplen con lo establecido por la LGCG.
8. Asesorar a **“EL MUNICIPIO”** en incidencias o dudas funcionales y operativas que existan en cuanto al Modelo de Armonización Contable y Procesos implementado en SAP para el cumplimiento de la LGCG.



- v. Dar solución en inconsistencia de Datos.
- vi. Responsable de Escalación a Proveedores de Equipo o Software.

TERCERA. ACTIVIDADES A REALIZAR POR "EL MUNICIPIO".- "EL MUNICIPIO" se obliga con "EL PROFESIONISTA" a realizar las siguientes actividades:

1. Reportar formalmente a "EL PROFESIONISTA" las incidencias que se presenten a través de:
 - a) Teléfono
 - b) Correo electrónico
2. Obtener el número de Ticket y dar seguimiento hasta el cierre de la incidencia reportada.
3. Asignar a un responsable quien tendrá la obligación entre otras, de dar seguimiento a los usuarios finales de "EL MUNICIPIO" para apoyar el escalamiento y gestión en tiempo y forma de las incidencias que se reporten formalmente durante el proceso de prestación del servicio por parte de "EL PROFESIONISTA".
4. Definir y asignar a los usuarios finales quienes deberán contar con el conocimiento suficiente de la operación de los procesos involucrados en el servicio proporcionado por "EL PROFESIONISTA", dichos usuarios deben tener la facultad de toma de decisión para facilitar y agilizar el proceso de resolución de incidencias reportadas a la Mesa de Ayuda.
5. Apegarse al Modelo de Armonización y Procesos Diseñado e Implementado en el Municipio de Santiago, Nuevo León.
6. Apegarse a los procedimientos establecidos por "EL PROFESIONISTA" para el escalamiento y reporte de incidencias funcionales del sistema SAP GRP a la Mesa de Ayuda objeto del servicio proporcionado por "EL PROFESIONISTA".
7. Utilizar el sistema SAP GRP para el registro de todas las operaciones que se encuentren definidas en el alcance del Modelo de Armonización y Procesos Diseñado e Implementado en el Municipio de Santiago, Nuevo León.
8. Llevar a cabo las actividades de registro, revisión y validación de información en el sistema SAP GRP, así como las actividades de cierre mensual y anual contable – presupuestal en tiempo y forma en dicho sistema para asegurar la adecuada generación para la rendición de cuentas vía los reportes e informes Trimestrales de Gestión y Cuenta Pública Anual.

h

[Firma]

[Firma]

4/3/11



4. Adquisiciones de Bienes y Servicios a partir del proceso de la requisición y orden de compra.
5. Gestión de Activos Fijos (Altas, Bajas, Transferencias, Depreciación).
6. Procesos de Cuentas por Pagar.
7. Pagos a Proveedores (Cheque / Transferencia).
8. Gestión de Bancos.
9. Conciliaciones Bancarias.
10. Control de Gasto Corriente.
11. Control Financiero de Proyectos de Inversión.
12. Interface de carga de Ingresos.
13. Interface de carga de Nómina.
14. Reportes Operativos Estándar de SAP.
15. Reportes Contables y Presupuestales.
16. Reportes e informes exigidos por la LGCG para la rendición de cuentas:
 - a) Financieros.
 - b) Presupuestales.
 - c) Transparencia (Título 5to. de la LGCG).

QUINTA. HONORARIOS.- Los honorarios que cubrirá **"EL MUNICIPIO"** por los servicios profesionales descritos en la cláusula primera será por la cantidad de \$48,162.00 (CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO SESENTA Y DOS PESOS 00/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, monto que se cubrirá mensualmente a **"EL PROFESIONISTA"**.

SEXTA. VIGENCIA.- Ambas partes acuerdan que la vigencia del presente instrumento iniciará el día 4-cuatro- de enero del 2016-dos mil dieciséis- y concluirá el día 31-treinta y uno- de diciembre del 2016-dos mil dieciséis.

SÉPTIMA. FORMA Y LUGAR DEL PAGO.- **"EL MUNICIPIO"** se obliga a pagar a **"EL PROFESIONISTA"**, a más tardar dentro de los 30-treinta- días naturales siguientes, contados a partir de la recepción de la factura correspondiente, mediante la entrega de cheque expedido a nombre de **"EL PROFESIONISTA"**, en la Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal.

OCTAVA. FACTURA.- **"EL PROFESIONISTA"** deberá expedir facturas que satisfagan los requisitos fiscales correspondientes, en la que se obliga a consignar la clase de asesoría y consultoría proporcionada a **"EL MUNICIPIO"**, así como el precio unitario respectivo, la que deberá presentar con 8-ocho días de anticipación, para su revisión, verificación y posteriormente se expedirá cheque por la Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal a nombre de **"EL PROFESIONISTA"**.



ser modificado, será necesario e indispensable el acuerdo por escrito y firmado de ambas partes.

DÉCIMA QUINTA. RESCISIÓN.- “EL MUNICIPIO” podrá dar por rescindido administrativamente el presente contrato, siguiendo el procedimiento establecido en el Reglamento de Adquisiciones de Bienes y Servicios para la Administración Municipal, por las causales siguientes:

- a) Que “EL PROFESIONISTA” no cumpla con la prestación del servicio en términos y condiciones previstos en el presente contrato;
- b) Que contravenga cualquier disposición prevista por la normatividad aplicable a la materia; y/o
- c) Las demás causas análogas que resulten del incumplimiento de “EL PROFESIONISTA” a cualquiera de las obligaciones consignadas a su cargo en este contrato.

DÉCIMA SEXTA. PREVALENCIA DE LAS ESTIPULACIONES DEL PRESENTE CONTRATO.- Las partes en este contrato se obligan en la manera y términos en que se estipula, conforme a lo dispuesto en los artículos 1729, 1730, 1731, 1748, 1749 y demás aplicables del Código Civil para el Estado de Nuevo León.

DÉCIMA SÉPTIMA. SUBTÍTULOS.- Las partes acuerdan que los subtítulos en este contrato son exclusivamente para referencia, por lo que no se considerarán para efectos de interpretación o cumplimiento del mismo.

DÉCIMA OCTAVA. AUSENCIA DE VICIOS.- Las partes manifiestan que en la celebración del presente contrato no existe error, dolo, mala fe, violencia, intimidación, lesión o cualquier causa de nulidad que pudiera invocarse. “EL PROFESIONISTA” se compromete a responder frente a “EL MUNICIPIO” de los defectos o vicios ocultos de los servicios prestados hasta por un año después de habilitada la solución.

DÉCIMA NOVENA. CONFIDENCIALIDAD.- “EL PROFESIONISTA” se obliga a mantener total y absoluta confidencialidad respecto de los documentos, expedientes y cualquier otra información que resulte de la prestación de los servicios estipulados en la cláusula primera de este contrato, que le proporcione “EL MUNICIPIO” y reconoce que los mismos son propiedad única y exclusiva de “EL MUNICIPIO”, en términos de la normatividad aplicable en la materia.

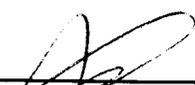
VIGÉSIMA. TRIBUNALES COMPETENTES.- Sin perjuicio de lo estipulado en la cláusula décima segunda de este contrato, sin renunciar “EL MUNICIPIO” al procedimiento administrativo de existir causa de rescisión, para el caso de controversia con motivo de la interpretación o cumplimiento del presente contrato, salvo la opción por mutuo acuerdo de recurrir a la decisión arbitral, ambas partes



están de acuerdo en someterse a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes del Estado de Nuevo León, en caso de surgir controversia relacionada con el cumplimiento del presente contrato, renunciando para ello a la competencia que por razón de su domicilio o por cualquier otro motivo pudiera corresponderles.

Enteradas las partes del contenido y alcance legal del presente contrato, y no habiendo dolo, mala fe o violencia, lo firman por duplicado de conformidad en el Municipio de Santiago, Nuevo León, el día cuatro de enero del dos mil dieciséis.

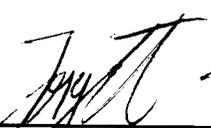
POR "EL MUNICIPIO"



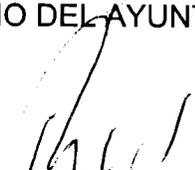
ING. JAVIER CABALLERO GAONA
PRESIDENTE MUNICIPAL



LIC. JORGE ALBERTO FLORES TAMEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

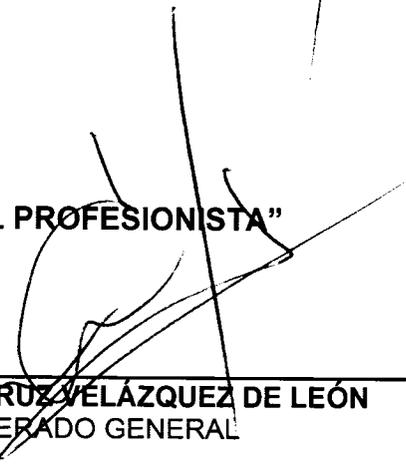


LIC. JORGE ALBERTO ESPRONCEDA TAMEZ
SINDICO SEGUNDO



LIC. RAPHAEL MARTINEZ GONZALES
TESORERO MUNICIPAL

POR "EL PROFESIONISTA"



C. MAURICIO CRUZ VELÁZQUEZ DE LEÓN
APODERADO GENERAL

Las firmas que anteceden corresponden al Contrato de Prestación de Servicios Profesionales por Honorarios que celebran el Municipio de Santiago y la empresa denominada Advanzer de México, S.A. de C.V., con fecha 4 de enero del 2016.



NOVENA. RELACIÓN LABORAL.- Ambas partes reconocen que no existe relación laboral entre **"EL MUNICIPIO"** y dependientes de **"EL PROFESIONISTA"**.

DÉCIMA. PRECIO FIJO.- El presente contrato se celebra bajo la condición de precio fijo por concepto de honorarios, por lo cual no se reconocerá incremento alguno en el precio pactado, estableciéndose además que **"EL PROFESIONISTA"** quedará obligado ante **"EL MUNICIPIO"** a realizar un trabajo de calidad, indispensable con motivo de la aplicación del Sistema Informático SAP GRP, en función a las disposiciones de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG), como soporte y resolución de incidencias que se deriven por el uso del Modelo de Armonización y Procesos que actualmente tiene implementado en SAP.

DÉCIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.- Ambas partes acuerdan que **"EL MUNICIPIO"** podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, sin responsabilidad, por las causas siguientes:

I. Por decidir **"EL MUNICIPIO"** la terminación del contrato antes del vencimiento del término estipulado en la cláusula sexta, para lo cual deberá dar aviso por escrito y en forma fehaciente a **"EL PROFESIONISTA"** de tal decisión con 15-quince- días naturales de anticipación.

II. De manera inmediata cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de continuar con la asesoría y consultoría materia de este contrato, y se demuestre que de prevalecer las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio de cualquier índole a **"EL MUNICIPIO"**.

III. Por mutuo acuerdo entre las partes.

DÉCIMA SEGUNDA. IMPUESTOS.- Ambas partes acuerdan que los impuestos y derechos que se causen, derivados del presente instrumento jurídico, serán erogados por quienes estén obligados de conformidad con las leyes vigentes.

DÉCIMA TERCERA. RESERVA DE DERECHOS.- Ambas partes acuerdan que **"EL MUNICIPIO"**, en caso de estimarlo conveniente, podrá en cualquier tiempo contratar los servicios de otro despacho de asesoría y consultoría, por lo tanto no existe contrato de exclusividad para con **"EL PROFESIONISTA"**.

DÉCIMA CUARTA. MODIFICACIONES.- Los actos y omisiones de las partes en relación al presente contrato, no podrán en forma alguna interpretarse como una modificación al sentido o espíritu del mismo, es decir, para que el mismo pueda



9. Proveer acceso a la Red de Área Local (LAN) de **"EL MUNICIPIO"**.
10. Establecer los enlaces de comunicaciones con las diferentes oficinas o áreas de captura de información en el Sistema SAP al punto de enlace principal.
11. Proveer soporte a la infraestructura de RED de **"EL MUNICIPIO"**.
12. Proveer el nivel de servicio y velocidad adecuados de la RED de **"EL MUNICIPIO"**.
13. Aprobar el entregable mensual de soporte aplicativo y servicios administrados de Mesa de Ayuda.
14. Tomar acciones de capacitación interna a personal de nuevo ingreso a través de los Capacitadores Internos con objeto de reducir la generación de incidencias.
15. Generar los cambios requeridos a procesos, políticas y procedimientos existentes en **"EL MUNICIPIO"** para disminuir la generación de incidencias no relacionadas al sistema SAP, esto con objeto que estas sean resueltas de origen, evitando la creación de tickets de soporte innecesarios.
16. Tomar acciones de mejora o apego a lineamientos, procesos, prácticas etc., que reduzcan la generación de incidencias en la operación diaria por parte de **"EL MUNICIPIO"**.
17. Actualizar, mejorar y utilizar los materiales de soporte a usuario final para el registro de sus operaciones en el sistema SAP.
18. Utilizar los materiales de soporte (manuales de capacitación, guías rápidas, etc.) a usuario final referentes al Modelo de Armonización y Procesos, así como al sistema SAP para proveer inducción al personal de nuevo ingreso al área operativa de **"EL MUNICIPIO"** reduciendo con ello la curva de aprendizaje de dicho personal.

CUARTA. ALCANCE DEL OBJETO.- El Modelo de Armonización y Procesos Diseñado e implementado en el Municipio de Santiago, Nuevo León, tiene como alcance a resolver las incidencias reportadas por la comunidad usuaria de **"EL MUNICIPIO"**, en el uso del sistema SAP, los siguientes procesos funcionales relacionados a la LGCG:

1. Contabilidad General.
2. Control Presupuestal y registro de los Momentos Contables y Presupuestales.
3. Carga del Presupuesto de Ingresos y Egresos.



9. Dar cierre formal a las incidencias reportadas y notificar al usuario al momento de resolver las mismas.
10. Generar un reporte mensual de incidencias y su estatus.
11. Proveer soporte aplicativo para áreas usuarias del Sistema Informático SAP GRP a través del servicio de Mesa de Ayuda consistente en:
 - a) Administrar proactivamente los problemas e incidencias aplicativos reportados por los usuarios.
 - b) Realizar análisis y pruebas de los problemas e incidencias aplicativos reportadas por los usuarios.
 - c) Tomar acciones de prevención basadas en revisiones detalladas de las incidencias aplicativos reportadas por los usuarios.
 - d) Tomar control hasta la resolución y cierre de las incidencias aplicativos reportadas por los usuarios a través de los 3 –tres niveles de agentes y expertos que componen la Mesa de Ayuda:
 - I. Agentes de Servicio Nivel 1:
 - i. Registrar Servicios e Incidentes
 - ii. Registrar compromiso de solución SLA
 - iii. Resolución en base a Scripts
 - iv. Escalar incidencias a agentes de servicio de Nivel 2
 - v. Mantener informado al **"EL MUNICIPIO"** del estatus de solución de las incidencias reportadas.
 - vi. Dar seguimiento hasta cierre de las incidencias reportadas.
 - II. Agentes de Servicio Nivel 2:
 - i. Resolver dudas no resueltas por el Nivel 1.
 - ii. Realizar alta de usuarios.
 - iii. Cambiar perfiles de usuarios.
 - iv. Realizar diagnóstico de fallas en la aplicación o sistema SAP.
 - v. Escalar incidencias a Consultor Experto de Nivel 3.
 - vi. Coordinar los servicios escalados a Nivel 3.
 - vii. Elaborar reportes de desempeño.
 - III. Agentes de Servicio Nivel 3 (Experto Aplicativo):
 - i. Resolver dudas no resueltas por Nivel 2.
 - ii. Resolver fallas en la Aplicación del Modelo Institucional.
 - iii. Realizar Análisis causa – raíz de fallas en Software.
 - iv. Dar solución de Configuraciones Técnicas.



Con base en las anteriores declaraciones, las partes celebran el presente contrato de prestación de servicios profesionales por honorarios al tenor de las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO.- “EL PROFESIONISTA” en virtud del presente contrato se obliga a proporcionar los servicios consistentes en la asistencia de asesoría y consultoría especializada para la implementación del Sistema Informático SAP GRP, en función a las disposiciones de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG), como soporte y resolución de incidencias que se deriven por el uso del Modelo de Armonización y Procesos que actualmente tiene implementado en SAP.

Dichos servicios comprenden lo siguiente:

- a) Resolución de dudas de proceso y registro contable conforme a los lineamientos establecidos por la LGCG.
- b) Resolución de incidencias aplicativos que se presenten en el uso del sistema SAP para los módulos aplicativos involucrados en el Modelo de Armonización y Procesos para el cumplimiento de la ley con el siguiente alcance funcional:
 1. Presupuestos y Control Presupuestal.
 2. Adquisiciones:
 - I. Compras
 - II. Almacenes
 - III. Reportes operativos
 3. Patrimonio:
 - I. Activo Fijo
 - II. Reportes operativos
 4. Obras Públicas:
 - I. Proyectos de Inversión
 - II. Reportes operativos
 5. Finanzas:
 - I. Cuentas por Pagar
 - II. Cuentas por Cobrar
 - III. Tesorería
 - IV. Reportes operativos
 6. Contabilidad General:



I.5.- Que con el propósito de cumplir con las atribuciones del Gobierno y Administración Pública Municipal, es necesario contratar los servicios de **"EL PROFESIONISTA"**, consistentes en la asistencia de asesoría y consultoría especializada para la implementación del Sistema Informático SAP GRP, en función a las disposiciones de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG), como soporte y resolución de incidencias que se deriven por el uso del Modelo de Armonización y Procesos que actualmente tiene implementado en SAP.

I.6.- Que la celebración del presente instrumento es por adjudicación directa, en los términos de lo dispuesto en los artículos 42 y 43 del Reglamento de Adquisiciones de Bienes y Servicios para la Administración Municipal.

II. Declara "EL PROFESIONISTA", bajo protesta de decir verdad, a través de su representante:

II.1.- Que su representada se encuentra constituida conforme a las leyes mexicanas como una sociedad mercantil, según consta mediante Escritura Pública número 12,540 de fecha 14 de febrero del 2006, pasada ante la fe del Licenciado Jorge Aarón González Flores, Notario Público número 69 con ejercicio en el Municipio de Monterrey, Nuevo León, debidamente inscrita en el Instituto Registral y Catastral del Estado de Nuevo León, bajo el Folio Mercantil No. 96926*1, del 21 de febrero del 2006.

II.2.- Que cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente instrumento, con el carácter de apoderado general de su representada, lo cual acredita con el instrumento público descrito en el numeral anterior, facultades que no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna, señalando además ser mayor de edad, y de nacionalidad mexicana, identificándose con credencial para votar con folio 2101045108927, expedido a su favor por el Instituto Federal Electoral, actualmente Instituto Nacional Electoral.

II.3.- Que su representada tiene el Registro Federal de Contribuyentes AME060214JF4, expedido por el Servicio de Administración Tributaria y que su actividad preponderante es, entre otras, actividades, la asesoría en comunicación de datos, la capacitación, la implementación y el desarrollo de sistemas y prestar, asistir, aconsejar, asesorar, representar y, en general, proporcionar toda clase de servicios profesionales de consultoría a personas físicas o morales, así como servicios de soporte y venta del licenciamiento SAP.

II.4.- Que para los efectos de este contrato señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones, el ubicado en Av. México 836, Colonia Tres Caminos, en Guadalupe Nuevo León, C.P. 67190.



ANEXO TÉCNICO

Este Anexo forma parte del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales por Honorarios que celebran con fecha 4 de enero del 2016 celebrado por "EL MUNICIPIO" y "EL PROFESIONISTA", En caso de que las disposiciones de este Anexo Técnico se contrapongan o sean inconsistentes con lo estipulado en el contrato, prevalecerán y gobernarán éstas y las que se contrapongan se entenderán modificadas.

Tabla de Contenidos

Sistema SAP GRP

Resumen Ejecutivo

Alcance General

Alcance Funcional

Herramientas que se requieren utilizar para dar el servicio

Proceso de Aceptación de Entregables

APÉNDICE 'A'.- Descripción de Servicios de Mesa de Ayuda

APÉNDICE 'B'.- Procedimiento de Control de Cambios.



Alcance Funcional

El alcance funcional incluido en el Modelo de Armonización y Procesos desarrollado en SAP e implementado en el Municipio de Santiago Nuevo León, incluye los siguientes elementos:

- Presupuestos
 - Carga del Presupuesto de Ingresos y Egresos
 - Control Presupuestal – Seguimiento y Ejecución
- Recursos Materiales (a partir de la asignación de un contrato / orden de compra al proveedor)
 - Adquisiciones o Compras (desde la requisición – orden de compra)
 - Control de Almacenes e Inventarios
- Recursos Financieros
 - Cuentas por Pagar
 - Tesorería Básica u Operativa
 - Contabilidad General
- Administración Financiera
 - Pagos a Proveedores
- Patrimonio
 - Gestión del Activo Fijo
- Ingresos y Nómina
 - Interfaces de entrada a SAP de la información de Ingresos y de Nómina con la estructura requerida para el cumplimiento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Integración con Bancos
 - Interface de Bancos con la estructura requerida por SAP y que debe ser solicitada a los Bancos por el Municipio
- Reportes Operativos
- Indicadores de Gestión (base)
- Reportes e Informes de Gestión Trimestral y Cuenta Pública Anual:
 - Financieros
 - Presupuestales
 - Transparencia (Título 5to.) de la LGCG



El Nivel 2 del Servicio de soporte de Mesa de Ayuda podrá a su vez escalar por medio de la herramienta de gestión de tickets al Nivel 3, el cual lo toma e investiga para poder diagnosticar el problema o incidencia para su resolución.

El alcance del servicio de Mesa de Ayuda está considerado durante días hábiles en horario de oficina 5 x 8 para incidencias aplicativos del sistema SAP.

Cualquier requerimiento que requiera cambios o nueva configuración, pruebas, desarrollos, etc., se manejará a través del proceso de Control de Cambios.

Herramientas que se requieren utilizar para dar el servicio:

“EL PROFESIONISTA” utilizará las herramientas adecuadas para este servicio, las cuales se enlistan a continuación:

- Gestión de tickets (registro y seguimiento a incidencias): ServiceTonic.
- Acceso vía remota al Sistema SAP GRP del municipio para visualizar y replicar la incidencia del usuario en el ambiente de Desarrollo (DEV) y Calidad (QAS): VPN.
- Repositorio de información para registrar y generar estadísticas de la resolución de incidencias reportadas por usuarios: ServiceTonic.

Asimismo, “EL PROFESIONISTA” ofrece un servicio estandarizado entre sus Agentes de Servicio y Soporte los cuales se manejan por medio de Scripts para la resolución de incidencias, asegurando la calidad del mismo.

Proceso de Aceptación de Entregables.

A continuación se detallan los principios de aceptación de entregables aquí contenidos, y que serán incluidos entre el “EL MUNICIPIO” y “EL PROFESIONISTA” durante la duración del presente contrato:

1. Un documento formal del entregable en físico y electrónico será entregado al responsable designado por “EL MUNICIPIO” para la aceptación del mismo. Es responsabilidad de dicho responsable distribuir el entregable a los revisores adicionales correspondientes por parte de “EL MUNICIPIO” para su revisión y propia aprobación. La fecha de entrega / envío o presentación del entregable se considerará como la fecha formal de entrega del entregable o producto.
2. Durante los siguientes 2 días hábiles a la entrega o envío del entregable, el responsable de “EL MUNICIPIO” deberá entregar una lista formal por escrito de los cambios u observaciones requeridos de ajustar al entregable por “EL PROFESIONISTA”, los cuales serán revisados y en caso de formar parte del

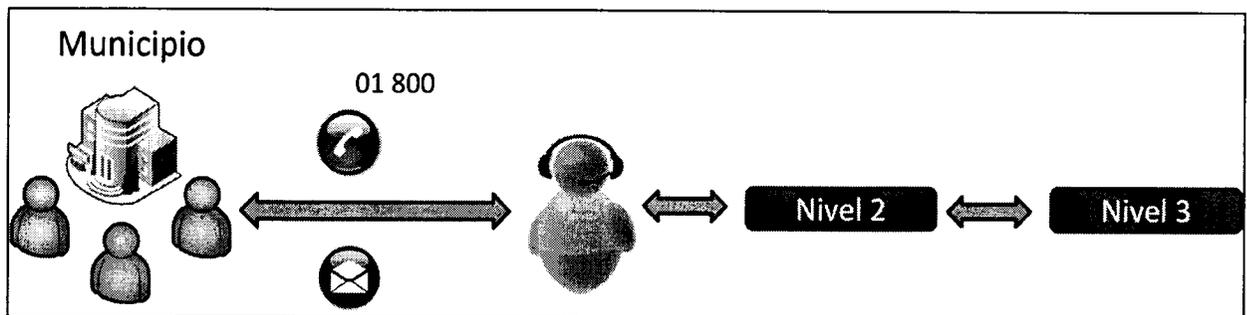


“EL MUNICIPIO” podrá contactar al PUC responsable de la administración de los servicios de Mesa de Ayuda.

El servicio de Mesa de Ayuda incluye registro, atención, monitoreo, seguimiento y escalación de tickets referentes a incidencias aplicativos del sistema SAP.

En caso de existir un incidente que implique una indisponibilidad o tenga impacto en la operación, el PUC contactará al segundo nivel de soporte, el cual iniciará las tareas para la resolución de la incidencia y si el incidente está relacionado con la parte funcional del sistema, el incidente será asignado al consultor de soporte correspondiente.

A continuación se muestra el diagrama conceptual del servicio de Mesa de Ayuda:



A.2.- Idiomas.

“EL PROFESIONISTA” dará soporte en la Mesa de Ayuda en idioma español.

A.3.- Horarios de Servicio.

Ventana de Servicio: 5 x 8 para atención de incidencias aplicativos (Sistema SAP).

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 hrs (Horario de Oficina) sin incluir días feriados.

A.4.- Metodología de Seguimiento de problemas e incidencias.

“EL PROFESIONISTA” implementará su metodología de seguimiento de problemas e incidencias aplicativos e intensificación (*escalation*) de reportes.

A.5.- Herramienta de Administración de Tickets.



Para las tareas de Administración de Servicios Programados:

- Los especialistas de **“EL PROFESIONISTA”** atenderán eventos o tareas programadas que requieran ser atendidos fuera del horario de atención según los tiempos convenidos y ventanas de mantenimiento acordadas con el **“EL MUNICIPIO”**.

Para la Administración de Cambios o Mantenimiento de Software:

- Los trabajos de Cambios y Mantenimiento de Software se realizarán en ventanas de tiempo previamente acordadas con **“EL MUNICIPIO”**.

“EL PROFESIONISTA” realizará la gestión de Servicios con base en el siguiente alcance:

Nombre del Servicio	Descripción
Administración de Incidentes	<p>“EL PROFESIONISTA” proporcionará el Servicio por medio de un PUC que estará atendiendo los incidentes reportados por los usuarios autorizados por parte de “EL MUNICIPIO” o por el propio personal de “EL PROFESIONISTA”, a través de la Mesa de Ayuda. Cada incidente contará con un número de identificador, tiempos de apertura, de atención y de solución; con la severidad y con otros elementos necesarios para poder generar el análisis correspondiente.</p> <p>Se entregará un reporte de incidentes que será incluido en el reporte general (Entregable) entregado mensualmente dentro de los 7 primeros días naturales del mes siguiente.</p> <p>El proceso de administración de Incidentes abarca las actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Identificar incidentes críticos para la operación.▪ Generar estadísticas y recomendaciones para el manejo y solución de los incidentes reportados.▪ Implementar un proceso que facilite la comunicación efectiva y coordinación entre “EL PROFESIONISTA”, “EL MUNICIPIO” y terceros.
Administración de Problemas	Un problema es definido como cualquier falla o error relacionado con sistemas, redes, servidores y aplicaciones que den como resultado la pérdida parcial o total de la disponibilidad, o reduzcan el desempeño de aplicaciones y servicios; la administración de problemas consiste en dar



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutar pruebas antes de implementar cambios. ▪ Documentar todas las actividades realizadas. <p>La información generada por la Administración de Cambios permite elaborar reportes sobre el estatus de los cambios y su implementación.</p> <p>Un CAB (Comité de Evaluación de Cambios) será establecido para evaluar todas las solicitudes de cambios. Los miembros del CAB son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Cambios de "EL PROFESIONISTA" y el Gerente de Cambios de "EL MUNICIPIO". • Gerentes de Entrega del Servicio de "EL PROFESIONISTA", y los representantes que "EL MUNICIPIO" defina como clave. <p>Las juntas de CAB deberán hacerse al menos una vez por semana y todos los acuerdos o compromisos serán debidamente expresados por escrito y aprobados por las personas autorizadas previo a su ejecución.</p> <p>Los cambios urgentes serán tratados por su respectivo Gerente de Cambios y deberán ser aprobados y documentados previos a su ejecución.</p>
<p>Administración de Niveles de Servicio</p>	<p>Como parte del compromiso de Servicio a "EL MUNICIPIO", "EL PROFESIONISTA" generará actividades de administración de Niveles de Servicio y mediciones para verificar que se cumpla con los niveles acordados.</p> <p>Para validar el cumplimiento de los Niveles de Servicio acordados e informar de la disponibilidad y utilización de los Servicios, "EL PROFESIONISTA" entregará a "EL MUNICIPIO" un reporte mensual dentro de los primeros 7 días naturales del mes siguiente.</p>

A.8.- Niveles de Servicio y Esquema de Operación.

SLA's de Atención de Tickets.

Incidente			SLAs		
Prioridad	Clasificación	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución	Indicador de Desempeño
1	Crítico	Error que impide que cualquier	30 Minutos	4 Horas si no hay	90% (noventa por ciento) de



Matriz de Intensificación (escalation) del proceso de atención de incidentes funcionales:

Avance del Tiempo de Solución acorde a SLA	Prioridad				Contacto "EL PROFESIONISTA"/ "EL MUNICIPIO"
	1	2	3	4	
30%					Grupo de Asignación
					Coordinador de Grupo
50%					Grupo de Asignación
					Coordinador de Grupo
					Gerente de Área
70%					Grupo de Asignación
					Coordinador de Grupo
					Gerente de Área
					Director de Área
90%					Grupo de Asignación
					Coordinador de Grupo
					Gerente de Área
					Director de Área

A.9.- Vigencia del Anexo.

El presente Anexo tiene una vigencia del día 4 de enero del 2016 al día 31 de diciembre del 2016.

A.10.- Premisas.



Anexo	El presente documento y los Apéndices que lo conforman.
CAB	Change Advisory Board (Comité de Evaluación de Cambios), es el grupo representativo de personas responsables de asesorar, desde un punto de vista técnico y de negocios, respecto a todos los RFCs (como se definen en este glosario). Los miembros del CAB aconsejan sobre las prioridades de los RFCs y proponen la distribución de recursos para la implementación de los cambios.
Contingencia	Un evento no planeado del cual su efecto en la provisión de Servicios excede los rangos formalmente especificados.
Desempeño	La manera en que un componente del sistema o servicio cumple con las tareas o acciones esperadas para su funcionamiento.
Entregables	Resultados tangibles de un sistema de información (IS), servicio o proyecto.
Firewall	Un dispositivo de red está diseñado para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.
GB	Se define como la unidad mínima de almacenamiento de datos que ocupa un espacio equivalente a un Gigabyte de información.
Gestión de Cambio	Proceso de control y manejo de requisiciones para efectos de cambio del sistema SAP, y del control y manejo de la implementación de dichos cambios que subsecuentemente son aprobados.
Horario	Horas de Servicio, Ej. Período de referencia durante el cual el Servicio es provisto.
Horas de Oficina / Horario de oficina	Período(s) durante el cual son las horas regulares de trabajo de los empleados. Normalmente estas horas son también usadas como horario del grupo(s) de soporte a usuarios.
Indicador de Desempeño (KPI)	Métricas o parámetros claves utilizados para cuantificar los Niveles de Servicio acordados.
Interrupción	Período continuo durante el Horario en el que el servicio o uno de sus componentes no están disponibles.
Mesa de Ayuda / Punto Único de Contacto (PUC)	Unidad organizacional responsable de proveer soporte al usuario final, y recibir las incidencias reportadas por este.
Nivel de Servicio	Grado de cumplimiento de los Indicadores de Desempeño.
RFC	Request for Change (Requisición de Cambio), Ej. Forma o pantalla usada para registrar los detalles de una requisición de cambio a



impacto de cada solicitud en el programa de trabajo del proyecto para considerar las eventuales desviaciones en tiempo y costo que puedan surgir por la generación de los cambios, para que estos sean aprobados por parte de "EL MUNICIPIO".

- Toda solicitud aprobada será incorporada al anexo correspondiente del contrato, una vez que el formulario de la solicitud sea firmado y autorizado por "EL MUNICIPIO" y por "EL PROFESIONISTA". De común acuerdo las partes establecen que ni "EL PROFESIONISTA" ni "EL MUNICIPIO" realizarán ningún cambio ni ajuste a planes ni contenido en el alcance original y/o documentos que se encuentren debidamente firmados de autorizados por ambos responsables, hasta que fueran aprobados los controles de cambios correspondientes.

B.1.- Formato de Control de Cambios.

Nombre del Proyecto y/o descripción de los Servicios:			
WBS / No. De proyecto y/o Número de Orden de Compra:		No. De Cambio consecutivo:	
Descripción detallada del Cambio:			
Motivo del Cambio (Error, Cambio, Propuesta, etc.):			
Persona que soluciona:			
Esfuerzo estimado (horas):			
Fecha de solicitud de cambio:			
Fecha de la Verificación (planeado):			
Fecha de la Validación (planeado):			
Impacto del Cambio en el proyecto			
Alcance			
	Costo		Tiempo



Representante Legal de "EL MUNICIPIO" Nombre y Firma:	Fecha:
Responsable de "EL MUNICIPIO" Nombre y Firma:	Fecha:
Representantes Legales de "EL PROFESIONISTA" a) Nombre y Firma:	Fecha:
b) Nombre y Firma:	Fecha:
Responsable de "EL PROFESIONISTA" Nombre y Firma:	Fecha:

Tiempos de implementación

El servicio de Mesa de Ayuda estará implementado para la atención de "EL MUNICIPIO" en un plazo máximo de 5 días hábiles una vez que el contrato haya sido firmado de conformidad por ambas partes, así como los incidentes funcionales y operativos identificados por los usuarios finales hayan sido revisados, analizados y clasificados de acuerdo a su naturaleza y complejidad por el equipo de Mesa de Ayuda de "EL PROFESIONISTA"

1/311



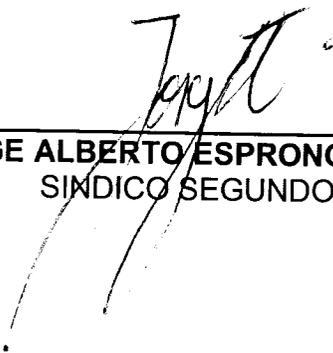
POR "EL MUNICIPIO"



ING. JAVIER CABALLERO GAONA
PRESIDENTE MUNICIPAL



LIC. JORGE ALBERTO FLORES TAMEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

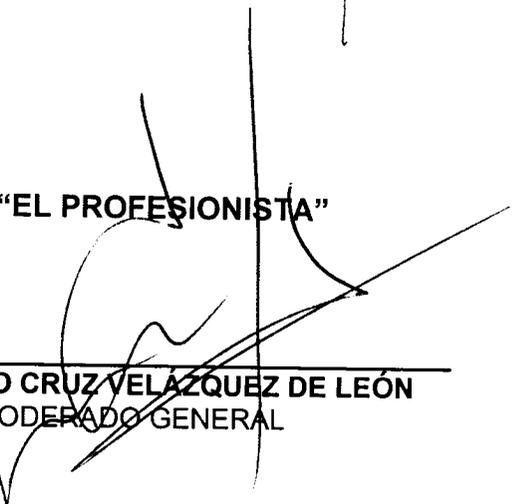


LIC. JORGE ALBERTO ESPRONCEDA TAMEZ
SINDICO SEGUNDO



LIC. RAPHAEL MARTINEZ GONZALES
TESORERO MUNICIPAL

POR "EL PROFESIONISTA"



C. MAURICIO CRUZ VELÁZQUEZ DE LEÓN
APODERADO GENERAL

Las firmas que anteceden corresponden al Anexo Técnico del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales por Honorarios que celebran el Municipio de Santiago y la empresa denominada Advanzer de México, S.A. de C.V., con fecha 4 de enero del 2016.



Impacto del Cambio en el mantenimiento (si aplica)			
Alcance			
	Costo		Tiempo
Forma de Pago de la contraprestación:			
Documentos afectados:			
Documentos adicionales:			
Las partes que celebran el presente acuerdo de cambios se obligan a sujetarse a los siguientes términos:			
<p>VALIDEZ. Las partes acuerdan y aceptan que el presente Documento cuenta con toda la validez y fuerza legal para obligarlos en términos del mismo. De igual manera aceptan firmarlo de conformidad sujetándose y cumpliendo con todas las obligaciones que se derivan del presente documento.</p>			
<p>CRITERIO DE AUTORIZACIÓN. En caso de que los cambios y/o modificaciones a los Servicios del Contrato y/u Orden de Compra representen un esfuerzo menor (sin cambios al alcance, al precio o sin cargos adicionales), dicho cambio y/o modificación de los Servicios podrá ser autorizada por los Líderes de Proyecto de las partes mediante firma de consentimiento del presente documento. No obstante lo anterior, las Partes acuerdan que cualquier cambio o modificación de los Servicios que represente un esfuerzo mayor (cambios al alcance, al precio o con cargos adicionales), deberá incluir un Convenio Modificadorio, mismo que será firmado de consentimiento por los representantes legales de las Partes o por quien los representantes legales designen para tal efecto.</p>			
<p>TÉRMINOS DE PAGO. Las Partes acuerdan a que en caso de que no se establezca una forma de pago en el presente documento, "EL MUNICIPIO" se obliga incondicionalmente a pagar a "EL PROFESIONISTA" el cien por ciento (100%) de la contraprestación establecida en el presente acuerdo de cambios a los treinta (30) días naturales de recibida la Factura correspondiente.</p>			
Firma de Aceptación:			

6

[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]



	cualquier componente del sistema SAP.
Sistema	Cualquier sistema de información o sistema de computadora. Un sistema de computadora puede ser parte de un sistema de información. Un sistema puede ser parte de un servicio.
SLA	El Nivel de Servicio comprometido por el "EL PROFESIONISTA" y acordado con "EL MUNICIPIO" .
Tiempo de Solución	Tiempo de Recuperación, tiempo necesitado para solucionar una interrupción.

APÉNDICE 'B'

Procedimiento de Control de Cambios.

El procedimiento de control de cambios requerido durante la ejecución del Servicio, y que por las características del mismo, se considera como un factor crítico de éxito, establece que toda solicitud de cambio de alcance funcional o técnico o cualquier cambio que impacte al mismo debe ser convenido por escrito y debe ser firmado por las partes acordando los impactos en tiempo, costo, calidad y fechas de entrega.

Descripción del procedimiento de control de cambios:

- Todas las Solicitudes de Cambio deben ser hechas por escrito a través de las personas autorizadas por **"EL PROFESIONISTA"** y contar con el visto bueno del responsable de **"EL MUNICIPIO"** en los formularios de Solicitud de Cambio y en el formulario para Control de Alcance que serán presentados por el responsable por parte de **"EL PROFESIONISTA"**.
- Cada solicitud deberá contener la siguiente información: "descripción del cambio solicitado con una clara explicación de la naturaleza del mismo", "el motivo del cambio", "el impacto o estimación de impacto del mismo según el caso"; así como un "estimado en los costos asociados generados por el cambio", según sea el caso.
- Todas las solicitudes deben ser presentadas al responsable de **"EL PROFESIONISTA"** quien revisará y aceptará o rechazará dichas solicitudes. En caso de rechazo, la solicitud será devuelta a la parte solicitante de **"EL MUNICIPIO"** con la explicación de los motivos o razones del rechazo, y según sea el caso, explicando las posibles alternativas de solución en caso de existir. Es responsabilidad del responsable por parte de **"EL PROFESIONISTA"** el analizar el



Los siguientes puntos describen las premisas que **"EL PROFESIONISTA"** considera para la provisión del servicio:

- Todos los cambios funcionales del sistema SAP requeridos para cubrir procesos operativos de **"EL MUNICIPIO"** los cuales no estén contenidos en el alcance del Modelo de Armonización y Procesos provisto por **"EL PROFESIONISTA"**, deberán ser aprobados por las partes y **"EL MUNICIPIO"** deberá aceptar los costos adicionales que pudiesen existir a través de la autorización de los Controles de Cambio correspondientes.
- Los cambios técnicos al sistema SAP solicitados por **"EL MUNICIPIO"**, deberán ser analizados y aprobados por **"EL PROFESIONISTA"**, siendo **"EL MUNICIPIO"** responsable de autorizar los costos asociados (en caso de existir) a dichos cambios, a través de los controles de cambio correspondientes .
- No se incluye servicio de DRP.

A.11.- Obligaciones de **"EL MUNICIPIO"**.

Los siguientes puntos son obligaciones de **"EL MUNICIPIO"**:

- Calidad y exactitud de Información proporcionada a **"EL PROFESIONISTA"**.
- Realizar actividades de acuerdo al proceso de control de cambios definido entre las partes.
- Participación de la Dirección de Sistemas de Información de **"EL MUNICIPIO"** en la aplicación de las mejores prácticas de Gestión de Incidentes.
- Entrega en tiempo de responsabilidades a cargo de **"EL MUNICIPIO"**.
- Cumplir con las actividades del plan de actividades acordado entre las partes.
- **"EL MUNICIPIO"** validará y confirmará con sus proveedores de servicios la participación y soporte durante la operación del sistema.

En caso de que **"EL MUNICIPIO"** no cumpla con estas obligaciones por causas imputables a **"EL MUNICIPIO"**, y derivado de ello se presente alguna afectación en el Servicio, **"EL MUNICIPIO"** conviene que la misma no será responsabilidad de **"EL PROFESIONISTA"**. Por lo anterior, **"EL MUNICIPIO"** libera a **"EL PROFESIONISTA"** de responsabilidad y en este acto acuerda que en caso que se requiera que **"EL PROFESIONISTA"** asigne más recursos para solucionar la afectación, **"EL MUNICIPIO"** pagará a **"EL PROFESIONISTA"** los costos asociados con dicha solución.

A.12.- Glosario de Términos.



		trabajo útil sea realizado con impacto directo a todo el Servicio de "EL MUNICIPIO" (Ningún área puede continuar su operación de negocio).		dependencia de otros proveedores	tickets atendidos en tiempo.
2	Degradado	Error que afecta funciones no esenciales, sin impacto a las funciones mayores de "EL MUNICIPIO" (Afectación para un área).	60 Minutos	12 Horas si no hay dependencia de otros proveedores	90% (noventa por ciento) de tickets atendidos en tiempo.
3	Mínimo	Error que afecta funciones no esenciales, sin impacto a las funciones mayores de "EL MUNICIPIO" (Afectación para un grupo mínimo de usuarios).	60 Minutos	24 Horas si no hay dependencia de otros proveedores	90% (noventa por ciento) de tickets atendidos en tiempo.
4	Baja Prioridad	Error que afecta funciones no esenciales, sin impacto a las funciones mayores de "EL MUNICIPIO" (Afectación para un usuario).	60 Minutos	48 Horas Hábiles si no hay dependencia de otros proveedores	90% (noventa por ciento) de tickets atendidos en tiempo.



	<p>un seguimiento a cada una de estas fallas o errores, revisar su causa raíz, resolver el problema y prevenirlo.</p> <p>El Servicio de Administración de Problemas se brinda en un horario de 5 x 8 para incidencias aplicativos (sistema SAP). Los problemas son clasificados por severidades dependiendo del impacto a los Servicios.</p> <p>El proceso considera la solución de problemas de manera reactiva y proactiva. La reactiva es relacionada a resolver los problemas relacionados a incidentes y la proactiva se refiere a la identificación y resolución de problemas antes de que los incidentes ocurran.</p> <p>El objetivo del Servicio de Administración de Problemas es:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Establecer la causa raíz del problema.▪ Recomendar una solución temporal si está disponible.▪ Minimizar la interrupción de los Servicios.▪ Aplicar y documentar la solución al problema.▪ Establecer procedimientos para eliminar la recurrencia e identificar relaciones con otros problemas o incidentes.
<p>Administración de Cambios</p>	<p>Un cambio es definido como la modificación del sistema aplicativo SAP o Red que se realicen a un ambiente o sistema. La Administración de Cambios es el seguimiento desde que un cambio es solicitado hasta que es ejecutado y documentado.</p> <p>La Administración de Cambios busca que los cambios que afecten los Servicios, sean hechos de manera controlada para disminuir los posibles riesgos y/o afectación.</p> <p>El método de “EL PROFESIONISTA” para la Administración de Cambios se describe a continuación:</p> <p>“EL PROFESIONISTA” establecerá un proceso organizacional de Administración de Cambios que incluye un equipo de trabajo coordinado con “EL MUNICIPIO” para administrar todos los cambios que pudieran impactar en la entrega de los servicios.</p> <p>Es esencial que los siguientes factores críticos de éxito sean dirigidos por “EL MUNICIPIO”, con el soporte de Administración de Cambios de “EL PROFESIONISTA” y en su caso con otros proveedores involucrados:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Planear y controlar las liberaciones de software y hardware en los ambientes.▪ Asegurar que el software es la versión correcta y probada.



“EL PROFESIONISTA” utilizará la herramienta ServiceTonic para la administración y gestión de tickets.

La Mesa de Ayuda generará reportes estándar con los siguientes indicadores:

- 1) Tickets Abiertos, por Nivel de Soporte, por Tipo de Ticket.
- 2) Tickets Abiertos, por Nivel de Soporte, por estatus.
- 3) Tickets Abiertos por Nivel de soporte, por estatus, con porcentaje.
- 4) Tickets abiertos por tipo, por estatus.
- 5) Tickets abiertos por prioridad, por estatus.
- 6) Tickets abiertos, por grupo de asignación, por tipo de Ticket.
- 7) Tickets abiertos por grupo de asignación, por estatus.
- 8) Top ten de tickets abiertos, por usuario. Incidentes y Requerimientos.
- 9) Top Ten de Tickets abiertos por grupo. Incidentes y Requerimientos.
- 10) Top Ten de Tickets Abiertos por Tipo. Incidentes y Requerimientos.

A.6.- Administración de Roles y Usuarios.

La administración de usuarios de Sistema Operativo y Bases de Datos será realizada por **“EL PROFESIONISTA”** previa validación de **“EL MUNICIPIO”**, en tanto que la administración de roles y usuarios de SAP será realizada por **“EL MUNICIPIO”** y actualizada en el sistema SAP por **“EL PROFESIONISTA”** previo acuerdo mutuo.

A.7.- Gestión del Servicio.

“EL PROFESIONISTA” provee la administración y controles internos necesarios para el cumplimiento de los Niveles de Servicio acordados, donde se incluye:

- Administración de Incidentes
- Administración de Servicios Programados
- Administración de Cambios y Mantenimiento de Software
- Administración de Niveles de Servicio

Para la Administración de Incidentes:

- En caso de que **“EL MUNICIPIO”** reporte un incidente, **“EL PROFESIONISTA”** lo atenderá según su matriz de intensificación (*escalation*) y según la política de problemas definida entre **“EL PROFESIONISTA”** y **“EL MUNICIPIO”**.



alcance establecido en **"EL SERVICIO"**, serán realizados por **"EL PROFESIONISTA"**. Si dentro de estos 2 días hábiles no se recibe respuesta por parte del responsable de **"EL MUNICIPIO"**, se dará como aceptado dicho entregable y en consecuencia el responsable de **"EL PROFESIONISTA"** dará por escrito la aceptación de dicho entregable.

3. Si se recibe la lista de solicitudes de cambio, y estos son procedentes, se realizarán las modificaciones por parte de **"EL PROFESIONISTA"**, y se reenviará el entregable con esta versión actualizada, para la cual se dará un periodo de 1 día hábil para recibir respuesta por parte del responsable de **"EL MUNICIPIO"** para poderlo dar por aceptado. Si dentro de este día hábil no se recibe respuesta por parte del responsable de **"EL MUNICIPIO"**, se dará como aceptado dicho entregable y en consecuencia el responsable **"EL PROFESIONISTA"** dará por escrito la aceptación de dicho entregable.
4. Se considerará el Entregable como entregado con el sello de recibido de **"EL MUNICIPIO"** en la carátula del entregable. El entregable se entregará físicamente y de forma electrónica a **"EL MUNICIPIO"**.

"EL PROFESIONISTA" podrá solicitar a **"EL MUNICIPIO"** una fecha de prórroga para la generación y entrega de los entregables señalando los motivos y razones para solicitar dicha prórroga. En caso de ser aceptada la prórroga por parte de **"EL MUNICIPIO"**, la nueva fecha será definida como la fecha de entrega formal del entregable, producto o servicio.

Para este proceso, **"EL PROFESIONISTA"** se compromete a asignar a un responsable de seguimiento a entregables que facilite el proceso con los responsables e involucrados por parte de **"EL MUNICIPIO"**.

APÉNDICE 'A'

Descripción de Servicios de Mesa de Ayuda

A.1.- Punto Único de Contacto (PUC).

"EL PROFESIONISTA" proporcionará un PUC para los usuarios de **"EL MUNICIPIO"** al cual se tendrá acceso mediante un número telefónico establecido por **"EL PROFESIONISTA"** por la duración del servicio.



- Proyectos de Inversión
 - Control financiero de proyectos de inversión

El rol de la Mesa de Ayuda en el proceso del manejo de incidencias es el siguiente:

- Registrar el detalle de la incidencia en la aplicación ServiceTonic y realizar clasificación de la misma.
- Investigar y diagnosticar origen del problema o incidencia applicativa.
- Resolver el problema o incidencia applicativa.
- Cerrar la incidencia y notificar al usuario quien reportó la misma a través de los mecanismos establecidos en el Servicio para tal propósito.
- Tomar responsabilidad del problema o incidencia, realizar monitoreo y dar seguimiento del mismo, así como informar al usuario respecto al estatus de solución de dicho problema o incidencia applicativa hasta su cierre o resolución.

El rol de la Mesa de Ayuda en el proceso del manejo de los problemas incluye lo siguiente:

- Controlar los problemas y errores aplicativos del Sistema Informático SAP GRP.
- Administrar proactivamente los problemas e incidencias reportados por las áreas usuarias de **"EL MUNICIPIO"**, incluyendo realización de actividades de análisis, ejecución de pruebas, definición de acciones de prevención y revisión profunda de los mismos.

Se contará con un número 01-800 para recibir en un sólo Punto Único de Contacto (PUC) las notificaciones de problemas e incidencias reportadas por las áreas usuarias de **"EL MUNICIPIO"**. Los Agentes de Servicio de Nivel 1 reciben las llamadas o tickets generados por las áreas usuarias buscando ser en primera instancia quienes den resolución de los mismos. En caso de no poder resolver dichos problemas o incidencias, estos agentes escalan por medio de la herramienta de gestión de tickets a los Agentes de Soporte de Nivel 2 las incidencias para su análisis y resolución.

En caso de escalar la incidencia a Nivel 2, este nivel lo toma e investiga para poder diagnosticar el problema o incidencia. Una vez diagnosticado define la resolución y la ejecuta.

84

2/3/1



Resumen Ejecutivo

Objetivo

Con la intención de apoyar al Municipio de Santiago, Nuevo León, a continuar dando cumplimiento a la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) a través del sistema SAP en el que está desarrollado el Modelo de Armonización y Procesos que actualmente está implementado y operando "EL MUNICIPIO", el presente anexo tiene como objetivo presentar una propuesta de servicios que permita el logro de dicho objetivo a través del servicio de soporte de mesa de ayuda aplicativo, proporcionado por Advanzer de México, S.A. de C.V.

Alcance General

- Resolución de dudas de proceso y registro contable conforme a los lineamientos establecidos por la LGCG.
- Resolución de incidencias aplicativos del sistema SAP para los módulos funcionales involucrados en el Modelo de Armonización y Procesos implementado:
 - Presupuestos y Control Presupuestal
 - Adquisiciones
 - Patrimonio
 - Obras Públicas
 - Finanzas:
 - Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar y Tesorería
 - Contabilidad General
 - Generación (diseño, construcción, pruebas y liberación) de los reportes e informes de Transparencia del Título 5to de la LGCG, los cuales forman parte integral de los Reportes e Informes de Gestión Trimestral y Cuenta Pública Anual exigidos por CONAC a partir del mes de Octubre de 2014:
 - Financieros
 - Presupuestales
 - Transparencia (Título 5to.) de la LGCG
- Administración de Usuarios en el sistema SAP

"EL PROFESIONISTA" en el presente Anexo incluye el alcance de los servicios que ofrece.