



ACTA NO. 592/2020

EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, ESTADO DE CAMPECHE, A LOS VEINTICINCO DÍAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTE, EN RELACIÓN CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 40, 45 FACCIÓN II, 58, 59 PRIMER PÁRRAFO Y 60 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE, REUNIDOS LOS REPRESENTANTES, EL LIC. DANIEL AGUILAR ENSEÑAT, DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y EL C. CARLOS EFRAÍN FERNÁNDEZ PENICHE, REPRESENTANTE LEGAL DE REDES Y ASESORÍAS DEL MAYAB, S.A. DE C.V., SE PROCEDE A REALIZAR LA ENTREGA-RECEPCIÓN DE LA RENOVACIÓN DE LICENCIA ADQUIRIDA, QUE SE ENCUENTRAN AMPARADOS EN EL CONTRATO QUE MÁS ADELANTE SE PRECISA.

CONTRATO No. 116/2020

FECHA: 10 DE NOVIEMBRE DE 2020

CONCEPTO: ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN DE LICENCIA DE USO DE SOFTWARE INVGATE

PROVEEDOR: REDES Y ASESORÍAS DEL MAYAB, S.A DE C.V.

RECIBE RESPONSABLE DE LA VIGILANCIA, SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE LOS BIENES:

NOMBRE: LIC. DANIEL AGUILAR ENSEÑAT

CARGO: DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE FINANZAS

PARTICIPACIONES FEDERALES, EJERCICIO FISCAL 2020

TOTAL: \$168,246.40 M.N.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO				
CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
14	Licencia	Renovación de Licencia de uso de software Invgate (Perfiles técnicos en la nube) para invgate en la modalidad de Software como Servicio https://sefin.cloud.invgate.net por 12 meses. NP INVGATE SERVICE DESK (Inicio 12/08/2020; Fin: 11/08/2021).	\$10,360.00	\$145,040.00
Subtotal				\$145,040.00
16% I.V.A				\$23,206.40
Total				\$168,246.40



**PODER EJECUTIVO
DEL ESTADO DE
CAMPECHE**

ACTA NO. 592/2020

UNA VEZ VERIFICADA LA RENOVACIÓN DE LA LICENCIA ADQUIRIDA POR LAS PARTES QUE INTERVINIERON EN ESTE ACTO, EN CUMPLIMIENTO A LO SEÑALADO EN LOS ARTÍCULOS, 58, 59 PRIMER PÁRRAFO Y 60 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE, SE CONCLUYE QUE SE ENCUENTRAN EN CONDICIONES DE SER RECIBIDO POR EL USUARIO RESPONSABLE DE SU OPERACIÓN.

CONFORME A LO PRECEPTUADO POR EL ARTÍCULO 46 DEL ORDENAMIENTO LEGAL ARRIBA CITADO, LA PRESENTE ACTA NO EXIME AL PROVEEDOR DE LOS DEFECTOS O VICIOS OCULTOS QUE RESULTAREN DE LOS BIENES ADQUIRIDOS Y SE OBLIGA A CORREGIR LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS SIN COSTO ALGUNO PARA EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE.

NO HABIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR CONCLUIDA LA PRESENTE ACTUACIÓN, EL MISMO DÍA DE SU INICIO, PROCEDIENDO A SUSCRIBIRLO POR TRIPLICADO, AL CALCE LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON.

RECIBE POR "EL ESTADO"

LIC. DANIEL AGUILAR ENSEÑAT
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS

"EL PROVEEDOR"

C. CARLOS EFRAÍN FERNÁNDEZ PENICHE
REPRESENTANTE LEGAL
DE REDES Y ASESORÍA DEL MAYAB,
S.A. DE C.V.



InvGate Service Desk incluye:

- Procesos automatizados
- Anuncios globales
- Monitoreo de incidentes
- Creación de vistas
- Análisis de métricas de rendimiento
- Información histórica sobre incidentes
- Centralización y organización de la información
- Notificación de cambios
- Integración con InvGate Assets, InvGate Insight, Microsoft SCCM y FileWave
- Tablero personalizable
- Acciones automáticas
- Vista de Coordinador
- División de tareas

InvGate Service Desk

InvGate Service Desk centraliza la interacción entre el departamento de TI y los usuarios, garantizando el control total de procesos desde una única consola de administración.

La herramienta facilita la gestión del soporte y los servicios de TI, de manera que aumente considerablemente la satisfacción del cliente. Además, se puede expandir su uso a otras áreas de la compañía, como RRHH, Legales, Facilities, etc.

Con InvGate Service Desk podrás tener un registro del proceso de cada solicitud, reportar el caso y notificar por correo. También podrás generar tu Base de Conocimiento para Self-Service, crear tus propios procesos de trabajo (workflows), generar anuncios y reportes personalizados, así como administrar grupos de trabajo y personalizar tableros.

Para una mejor gestión, InvGate Service Desk está basado en las normas ITIL. Su diseño drill-down y su formato de red social, totalmente intuitivo, lo convierten en una verdadera solución de business intelligence.



ACTA NO. 592/2020

Pricing

InvGate Service Desk se cotiza por la cantidad de perfiles con roles técnicos (agentes, coordinadores, administradores), siendo la cantidad de usuarios finales limitada.

En solución, además, brinda la posibilidad de utilizar los agentes de manera nominal o concurrente. En el caso de agentes nominales, los accesos a la plataforma se distribuyen en el equipo de manera individual, para que cada persona pueda entrar todas las veces que lo necesite, está orientada a agentes de un uso intensivo de la herramienta.

En tanto, los agentes concurrentes están conformados por un número determinado de cupos y un grupo de agentes que comparten cada uno de esos cupos. De esta forma, el número de lugares limita la cantidad de agentes que pueden estar conectados simultáneamente en la aplicación. Está orientada a agentes con uso aleatorio o por turnos.

Vigencia

El servicio entra en vigencia a partir de la fecha de la aceptación de la presente propuesta y expira al año pudiendo renovarse por uno o por mas periodos anuales.

Alcance

La propuesta incluye:

- Instalación remota de la solución, o en nuestro cloud (para modalidad SaaS).
- Capacitaciones periódicas en la herramienta, su uso y reportes durante el primer año.
- Acceso a soporte y actualizaciones por un año.

Mantenimiento

Soporte de la herramienta: Se provee al cliente acceso a nuestro portal web de soporte para que pueda gestionar sus requerimientos o incidentes relacionados con la aplicación.

Allí podrá registrarse y seguir los incidentes, preguntas y pedidos de soporte, sin límite en la cantidad de solicitudes que se creen, pudiendo acceder al mínimo 7x24. Los horarios de servicio son Lu/Vi de 8 a 20hs (GMT-3).

Actualización de versiones: El servicio de mantenimiento comprende la actualización de versiones a la solución que se lancen al mercado durante el periodo contratado. Cabe aclarar que la migración de nuevas versiones no es obligatoria (salvo para versiones antiguas de las que se haya dado aviso suficiente de suspensión del soporte).

Todos los servicios incluyendo el de soporte, actualizaciones y mantenimiento están incluidos durante la Vigencia.

En caso de ser requerido, se puede contratar un paquete de horas de servicios profesionales del equipo de "El Proveedor", orientados a la implementación de las herramientas bajo mejores prácticas de la industria.

