



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Administración Pública Estatal

Acta Correspondiente

A la 054ª Reunión Ordinaria

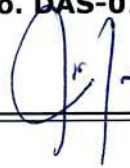
Junta de Aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Mixta 40051001-008-25 (CAGEG-008/2025) para el Arrendamiento de Activos Intangibles Licenciamiento SAS

La reunión dio inicio en la ciudad de Guanajuato, Gto., siendo las **14:30** horas del día **4 de marzo de 2025**, en la Sala de Juntas de la Dirección General de Recursos Materiales Servicios Generales y Catastro ubicada en carretera Guanajuato - Juventino Rosas km. 9.5.

I. Lista de Asistencia y Quorum Legal

El C. José David Rivera Becerra, Secretario Suplente del Comité pasa lista de asistencia estando presentes en el acto los siguientes Servidores Públicos:

Miembros del Comité

C. Blanca Verónica Castañeda Díaz Presidenta Suplente del Comité según oficio No. 459/2019 	C. José David Rivera Becerra Secretario Suplente del Comité según oficio No. DAS-015/2025 
C. Cintya Torres Caudillo Vocal Suplente de Comité según oficio No. 0014/2025 	

Servidores Públicos de Dependencias y/o Entidades

C. Claudia Berenice Ruiz Cervantes Ejecutivo de compras 	C. Jeshua Samael Gutiérrez Juárez Representante de la Secretaría de Finanzas 
--	--

Una vez que se pasó lista de asistencia y se hizo la declaratoria de quorum legal, de conformidad con lo previsto en el artículo 28, fracciones I y IV del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal; y por lo tanto, válidos los acuerdos que se tomen, se procedió a lo siguiente:

II. Junta de Aclaraciones

La C. Blanca Verónica Castañeda Díaz, Presidenta Suplente del Comité, procedió a dar lectura a la lista de asistentes al presente acto.

La razón social de la empresa, así como el nombre de su representante y su firma en este acto, son los que aparecen en el registro anexo de asistentes a la Junta de Aclaraciones de la **Licitación Pública Nacional Mixta No. 40051001-008-25 (CAGEG-008/2025) para el Arrendamiento de Activos Intangibles Licenciamiento SAS:**

Nombre	Firma
Ramiro Romero Tejeda TREBOLA, S. de R.L. de C.V.	

Conocido el registro de los interesados en participar en la presente licitación, los Miembros de este Comité, así como el representante de la Dependencia presentes en el acto, manifiestan que pueden continuar con su intervención en la sustanciación de la presente licitación, al no tener interés personal familiar o de negocios con ninguno de los interesados señalados, y se abstienen de solicitar o recibir ilícitamente para sí o para otro, dinero o cualquier beneficio, o aceptar una oferta, promesa, entrega, aceptación o realización de una ventaja indebida de cualquier valor (de naturaleza financiera o no financiera) directa o indirectamente como incentivo o recompensa para hacer o dejar de realizar un acto propio de sus funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión en beneficio de alguno de los interesados participantes en la presente licitación.

Posteriormente se procedió a la lectura de las preguntas que para este acto formuló el interesado en participar en la presente licitación, así como de la respuesta emitida por parte del área usuaria, de conformidad a lo señalado en el artículo 68 de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato.

Así mismo, se hace entrega al interesado presente del documento que comprende la pregunta y respuesta referida, el cual forma parte integral de esta acta y de las bases de la licitación, quedando a disposición de todos los interesados en la Dirección de Adquisiciones y Suministros.

Cabe mencionar que para los interesados que no se encuentren presentes en este acto, la presente acta se publicará en el tablero informativo de la Dirección General de Recursos Materiales, Servicios Generales y Catastro, así como en las páginas electrónicas http://transparencia.guanajuato.gob.mx/transparencia/informacion_publica_licitaciones.php, y <https://pseig.guanajuato.gob.mx:9100/irj/portal>, de conformidad a lo señalado en el artículo 67 fracciones I y II de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato, y artículo 82 del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal.

III. Señalamientos y Puntualizaciones

- a) Se hace mención que de acuerdo al numeral II, inciso a) de las bases de la licitación, únicamente se dio contestación a las preguntas recibidas en tiempo y forma de conformidad con lo establecido en el artículo 68 segundo párrafo de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato. Asimismo se informa que no se recibieron preguntas a través del portal e-compras, adjuntándose impresión de pantalla del portal e-compras para su debida constancia.
- b) En el presente evento se hace entrega de los Anexos L "Póliza de Servicios SAS y Administración a la Plataforma SAS" y Anexo M "Soporte Técnico de SAS Servicios y Políticas"; donde se definen el alcance y términos para la póliza de Servicios y Administración de la Plataforma SAS., así como del Soporte Técnico para el licenciamiento SAS, los cuales forman parte integral de las bases y anexos de la presente licitación.
- c) Se hace constar que una vez leídas todas las preguntas y sus correspondientes respuestas, se preguntó al interesado presente si la información proporcionada como parte de la presente acta así como la respuesta a la pregunta que formuló fueron claras, respondiendo éste de manera afirmativa.

IV. Fundamento Legal

La integración y competencia del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Administración Pública Estatal para llevar a cabo el presente acto, se fundamenta en los artículos 1, 9, 28, 30, 31 y 32 de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato; y 1, 4, 23, 24, 25, 28, 30 y 31 del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato de la Administración Pública Estatal.

Cabe hacer mención que este acto se realizó con la presencia del representante de la Secretaría de la Honestidad:

C. Jorge Carlos Mondelo Villaseñor

Leída y aceptada la presente acta, la C. Blanca Verónica Castañeda Díaz, Presidenta Suplente del Comité, da por terminada la reunión a las **15:00 horas**, en la Ciudad de Guanajuato, Gto., el día **04 de marzo de 2025**, firmando en ella los que intervinieron y quisieron hacerlo de conformidad.

licitación pública nacional mixta 40051001-008-25 (CAGEG 008/2025)

Preguntas y Respuestas para el Acto de Junta de Aclaraciones

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: TREBOLA S. DE R.L. DE C.V.

Por medio de la presente, nos permitimos solicitar a ustedes, la aclaración de las siguientes dudas:

b).- De carácter técnico

No.	Partida:	Punto:	Pregunta	Respuesta
1.			Ya tengo las bases y los anexos que descargué del portal de adquisiciones, pero leyendo el anexo I, solo puedo ver la descripción general de lo solicitado y no encontré los detalles específicos. Me gustaría saber si me está faltando algún anexo en donde se describa con mayor nivel de detalle el alcance del servicio de soporte técnico y la póliza de servicios y administración al que hace referencia la requisición. Muchas gracias de antemano por tu amable respuesta.	Como parte de la presente junta de aclaraciones se hace entrega del Anexo M) "Soporte Técnico de SAS Servicios y Políticas" donde se definen el alcance del Soporte Técnico para el licenciamiento SAS, y Anexo L "Póliza de Servicios SAS y Administración a la Plataforma SAS" donde se define el alcance y términos para la póliza de Servicios y Administración de la Plataforma SAS, mismos que forman parte integral de las bases y anexos de la presente licitación. Se aclara que los licitantes deberán integrar como parte de su propuesta técnica el Anexo L " Póliza de Servicios SAS y Administración a la Plataforma SAS" con la descripción de la Póliza de Servicios de Administración que oferta, así como el Anexo M "Póliza de Soporte Técnico de SAS", debiendo contener firma autógrafa del representante o apoderado legal del licitante con la leyenda "Me comprometo a prestar el servicio en los términos aquí establecidos". El no presentar dichos anexos será motivo de descalificación.

9

2

ANEXO L

9

✓

1

—

+

Póliza de Servicios SAS y Administración a la Plataforma SAS

El modelo de servicio para la Póliza de Servicios SAS y Administración a la Plataforma SAS deberá de consistir en una bolsa de hasta 2,500 horas hombres a utilizar durante la vigencia del contrato y las cuales serán asignadas para la atención de las siguientes actividades por parte del proveedor para la Plataforma SAS Tax Compliance:

1. Health Check del sistema

- a. Análisis
- b. Configuración
- c. Reinstalación
- d. Migración
- e. Estabilización de la Plataforma

2. Gestión de datos

- a. Análisis de variables.
- b. Construcción de ETLs.
- c. Ejecución de procesos Delta.
- d. Carga de información.
- e. Validación de información.
- f. Asesoría en la generación de queries.

3. Calidad de datos

- a. Análisis y diseño de Data types.
- b. Construcción de procesos de limpieza de datos.

4. Integración de escenarios/reglas

- a. Análisis y diseño de escenarios.
- b. Construcción de escenarios.

5. Administración de alertas.

- a. Administración de alertas de nuevos escenarios/reglas.

6. Configuración de interfaz de investigación.

- a. Configuración de la interfaz de investigación a partir de nuevos escenarios integrados.
- b. Construcción de nuevos flujos de investigación.
- c. Mejoras de flujos de investigación actuales.
- d. Agregar nuevos grupos de usuarios a la herramienta SAS.
- e. Agregar o eliminar capacidades a los grupos de usuarios a la herramienta SAS.

7. Modelos analíticos

- a. Análisis y diseño de tabla(s) analítica(s) (ABT).
- b. Construcción de modelo(s) analítico(s).
- c. Pruebas de modelo(s) analítico(s).

8. Reportes

- a. Construcción de reporte con SAS® Visual Analytics.

9. Pase entre ambientes

- a. Extracción de objetos a migrar.
- b. Adecuación del nuevo ambiente.
- c. Promoción de los objetos SAS al nuevo ambiente.

10. Administración de la Plataforma SAS:

- a. Instalación de actualizaciones a la última versión de SAS vigente durante el contrato
- b. Instalación de paquetes de seguridad y actualizaciones
- c. Configuración de elementos de seguridad LDAP, PAM, etc.

- 
- d. Revisiones de niveles de uso de la plataforma de manera mensual (procesador, memoria, storage) entrega de reporte de umbrales
 - e. Depuración de temporales, zona de staging y zonas de trabajo (de manera periódica)
 - f. Respaldo de datos y fuentes de manera periódica
 - g. Recuperación de fuentes y datos al ser requeridos
 - h. Alta de usuarios en la plataforma SAS y asignación de roles y privilegios de acuerdo a solicitudes de usuario
 - i. Creación y configuración conexiones a fuentes de datos externas SQL a solicitud del usuario
 - j. Creación y configuración conexiones a fuentes de datos externas API a solicitud del usuario
 - k. Creación y configuración conexiones a fuentes de datos externas HTTP a solicitud del usuario
 - l. Atención de incidentes de primer nivel (5x8)
 - m. Generación de plan de trabajo de remediación y atención de resolución primer nivel
 - n. Enlace de atención de incidentes y problemas de segundo nivel (Enlace con el equipo SAS Soporte México y USA)
 - o. Enlace de atención de incidentes y problemas de tercer nivel (Enlace con el equipo SAS Soporte México y USA y terceros)
 - p. Revisión y mantenimiento de los sistemas operativos en los que corre la plataforma SAS
 - q. Configuración de actualizaciones de SO
 - r. Configuración de paquetes externos de SO y terceros
 - s. Configuración de elementos de seguridad
 - t. Administración y Configuración de usuarios del Sistema Operativo
 - u. Monitores de la plataforma
 - v. Configuración, monitoreo y resolución de problemas de Kubernetes
 - w. Configuración de Protocolos SMTP
 - x. Atención y seguimiento a fallos de problemas de red con grupos de soporte
- 
- 
- 
- 
- 

Ejecución de requerimientos de ordenes de servicio

La solicitud de los requerimientos para la atención de mantenimientos, desarrollos, etc., será plasmado en documentos denominados órdenes de servicio y serán enviados por correo electrónico al proveedor por parte del personal designado de SATEG y su atención se realizará de acuerdo con el siguiente proceso:

1) Entendimiento del servicio a realizar

Una vez enviada la orden de servicio, el proveedor tendrá 2 días hábiles, contados a partir del envío electrónico de la orden de servicio, para notificar si requerirá sesiones de entendimiento. El tiempo consumido de las sesiones de entendimiento no representará ningún consumo de horas para SATEG.

(2) Estimación de costo de orden de servicio

El proveedor presentará la cotización en número de horas del servicio solicitado, con base en las actividades definidas, el cálculo de su duración y el personal que atenderán los servicios requeridos, considerando los requerimientos funcionales y no funcionales establecidos en la orden de servicio. La estimación del costo deberá incluir el plan de trabajo, que especifique los entregables que serán desarrollados.

- El proveedor generará una “estimación de horas de orden de servicio”, la cual contendrá la cantidad de horas necesarias para el servicio.
- El proveedor entregará al personal autorizado de SATEG, en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir del envío electrónico de la orden de servicio, los cuales incluyen el periodo de entendimiento, a partir de la fecha de recepción de la orden de servicio, la estimación de horas de la orden de servicio para su autorización.
- En las órdenes de servicio de desarrollo, mantenimiento, configuración o implementación de scripts el plan de trabajo podrá incluir las siguientes actividades:
 - Análisis y diseño de la atención de la orden de servicio.
 - Elaboración de ficha técnica con la descripción de los scripts por implementar.
 - Pruebas funcionales con el usuario.
 - Transferencia y/o actualización de conocimientos.
 - Manual de operación para el usuario y/o manual técnico de la solución.
 - Cierre de la orden de servicio.
- El plan de trabajo deberá incluir las actividades, tiempos de atención y entregables por cada orden de servicio.



(3) Autorización

- El personal autorizado de SATEG analizará la propuesta y notificará al proveedor, mediante correo electrónico, si la propuesta plasmada en la estimación del costo de orden de servicio se acepta o se rechaza, o bien, se solicitan modificaciones o aclaraciones a la propuesta, las cuales en caso de existir deberán ser atendidas por El proveedor en un periodo no mayor de 5 días hábiles una vez recibida la notificación por parte de SATEG para proceder a su análisis.
- En caso de rechazar o aceptar la estimación de orden de servicio, el personal autorizado de SATEG en un periodo no mayor a 5 días hábiles, deberá notificarlo por escrito o cancelar la orden de servicio (en caso de aplicar).

(4) Ejecución

- El administrador de contrato asignado por El proveedor acordará con el personal autorizado de SATEG la periodicidad de las reuniones de seguimiento y avance para asegurar la atención a los entregables plasmados en el plan de trabajo.
 - El proveedor presentará avances semanales vía correo electrónico personal autorizado designado por SATEG, sobre la ejecución del proyecto, en caso de presentarse atrasos estos deberán estar documentados, incluyendo de manera enunciativa y no limitativa, las razones del atraso y los planes de remediación para regularizar las actividades en el plan de trabajo.
- 

(5) Control de cambios

En caso de ser necesario, las solicitudes de orden de servicio podrán sufrir los siguientes cambios:

- De alcance.
 - De las condiciones bajo las cuales se hayan planteado originalmente.
 - De terminación anticipada, por solicitud de negocio o gestión de contrato.
- 

SATEG se reserva la forma de evaluación de los controles de cambio a las órdenes de servicio en ejecución, los cuales solo serán efectivos una vez que se presenten formalmente a El proveedor y, a su vez, presente una estimación de orden de servicio sobre los cambios requeridos. El control de cambios toma efecto en la ejecución de la solicitud de servicio, siempre y cuando SATEG haya aprobado el aumento o disminución de recursos y tiempo necesarios para la entrega.

II. Atención de incidentes

El proveedor atenderá las incidencias que surjan de la operación diaria y mantener la plataforma operando de manera óptima. La clasificación de incidencias es la siguiente:



- Alta. Afectación en la disponibilidad de la plataforma, que tenga como consecuencia la interrupción de los flujos y procesos operativos y por consiguiente la no atención a los usuarios.
- Media. Cuando la afectación se presenta solo servicio y no en la totalidad del sistema, que éste si pueda ser accedido al resto de los servicios del sistema.
- Baja. Cuando la afectación no sea generalizada y se presente en un solo usuario o una funcionalidad mínima.

La atención de incidentes se describe en los siguientes numerales.

- (1) Notificación de incidente. El personal designado por SATEG notificará a través de correo electrónico al personal responsable del proveedor, la solicitud de un servicio para atender un incidente junto con su clasificación (alto, medio o bajo).
- (2) Diagnóstico y plan de acción. Una vez presentada la solicitud, El proveedor presentará un diagnóstico y un plan de acción de acuerdo con los tiempos descritos a continuación.

Clasificación Alta: Tiempo de atención 8 horas hábiles

Clasificación Media: Tiempo de atención 24 horas hábiles

Clasificación Baja: Tiempo de atención 48 horas hábiles

- (3) Aceptación de plan de acción. El personal designado por SATEG autorizará el número de horas a consumir en la atención del incidente y el plan de acción o en su defecto solicitar ajustes al proveedor.
- (4) Solución del incidente. Una vez aceptado el plan de acción, El proveedor deberá ajustarse a los tiempos descritos en el plan de acción y solucionar el incidente, el cual deberá ser validado por personal de SATEG.
- (5) Cierre del incidente. Una vez solucionado el incidente, El proveedor deberá entregar al personal de SATEG una bitácora de acciones realizadas y finalmente un diagnóstico que indique causa posible que origino el incidente.

La bitácora debe contener los siguientes campos:

- Persona que participó en la tarea
- Detallar cada tarea realizada.
- Tiempo o duración de cada tarea.
- Fecha inicio atención YYYYMMDD HH24:MI:SS.
- Fecha final de atención YYYYMMDD HH24:MI:SS.

- 
- Finalmente generar evidencia o pantalla de incidente atendido.

El proveedor entregará al responsable técnico de SATEG:

- Número de Incidente reportado o mail de solicitud de solución de problema, por parte del responsable técnico.
- Análisis realizado
- Bitácora de acciones realizadas.
- Diagnóstico de posible causa de incidente
- Evidencias de Incidente atendido.

Reporte ejecutivo de actividades

Cada trimestre será generado y enviado por correo electrónico al personal autorizado designado por SATEG, un Reporte de Servicios, el cual tendrá el resumen ejecutivo del avance en la ejecución de las ordenes de servicio aprobadas, la atención y cierre de los incidentes, así como de los servicios entregados en el trimestre en cuestión.



Niveles de Atención

El proveedor se alineará a los siguientes niveles de atención y horarios, el cual será de lunes a viernes de las 9:00 a 18:00 horas, durante la vigencia del contrato, salvo aquellas que determine SATEG a través del Responsable designado por SATEG y que sean derivadas de cualquier eventualidad, contingencia y/o necesidad contemplando horarios atípicos.

A continuación, se describen los niveles de atención para incidentes y solicitudes de desarrollos.

Los incidentes y solicitudes de desarrollo serán enviados al proveedor vía correo electrónico por personal de SATEG.



Nombre del Nivel de Atención	Prioridad	Descripción	Tiempo de Atención
Tiempos de respuesta de atención a Incidentes Altos, a partir de la notificación por mail por parte de SATEG, y dirigido a el proveedor notificando número de Incidente, descripción de la falla y su prioridad del incidente.	Alta	Entrega de diagnóstico y plan de acción para la atención del incidente	8 horas hábiles
Tiempos de respuesta de atención a incidentes Medios, a partir de la notificación por mail por parte de SATEG, y dirigido al proveedor notificando número de Incidente, descripción de la falla y su prioridad del incidente.	Media	Entrega de diagnóstico y plan de acción para la atención del incidente	24 horas hábiles
Tiempos de respuesta de atención a Incidentes Bajos, a partir de la notificación por mail por parte de SATEG, y dirigido al proveedor notificando número de Incidente, descripción de la falla y su prioridad del incidente.	Baja	Entrega de diagnóstico y plan de acción para la atención del incidente	40 horas hábiles
Tiempo para que el proveedor solicite sesiones de entendimiento, contabilizado a partir del envío electrónico de la orden de servicio.	No aplica	Tiempo que consume Trébola para analizar e identificar si requerirá sesiones de entendimiento a la orden de servicio	2 días hábiles
Tiempo de entrega de propuestas de solución, a partir del envío electrónico de la orden de servicio al proveedor	No aplica	Tiempo que consume Trébola en el planteamiento de las alternativas de solución para atender los requerimientos solicitados (una vez que el requerimiento está plenamente entendido)	10 días hábiles
Tiempo de entrega de desarrollos/servicios acordes a lo comprometido en la propuesta de solución o plan de acción.	No aplica	Tiempo de entrega de los desarrollos/ servicios que realiza Trébola en la atención de los servicios solicitados acorde a la propuesta de solución	1 día hábil

g

Equipo de Trabajo requerido para el servicio:

- Administrador de Proyecto. Certificado PMP, ITIL
- Administrador de Plataforma SAS. Certificado, ITIL
- Ingeniero de Soporte Primer nivel SAS. Certificado, ITIL
- Especialista de Sistema Operativo. Certificado
- Integrador de plataforma SAS. Certificado SAS
- Consultor Especialista SAS. Certificado SAS

El Administrador de Proyecto será el responsable de centralizar todos los aspectos relacionados con el proyecto (entre licenciamiento, administración a la Plataforma SAS y/o póliza de servicios SAS) para simplificar la comunicación. Se requerirá que el cliente también asigne a un gerente de proyecto para de igual forma centralizar la información y ayudar al éxito del mismo.

Entregables	Fecha de entrega
• Códigos de descarga del Licenciamiento SAS Tax Compliance Premier • Constancia de Póliza de Servicios SAS • Constancia del Fabricante SAS para el Soporte Técnico al Licenciamiento SAS Tax Compliance	A la firma del contrato
Bitácora trimestral de las actividades realizadas de Administración y Soporte técnico de la plataforma SAS – Primer trimestre a partir de la fecha de firma del contrato	Al final del primer trimestre
Bitácora trimestral de las actividades realizadas de Administración y Soporte técnico de la plataforma SAS – Segundo trimestre a partir de la fecha de firma del contrato	Al final del segundo trimestre
Bitácora trimestral de las actividades realizadas de Administración y Soporte técnico de la plataforma SAS – Tercer trimestre a partir de la fecha de firma del contrato	Al final del tercer trimestre
Bitácora trimestral de las actividades realizadas de Administración y Soporte técnico de la plataforma SAS – Cuarto trimestre a partir de la fecha de firma del contrato	Al final del cuarto trimestre

2

2

2

2
c
f

Consideraciones

- El servicio tiene una vigencia de 12 meses. Este periodo cuenta a partir de la fecha de firma del contrato.
- Se consideran 2,500 horas que quedan a disposición de SATEG para la realización de estas actividades a demanda.
- Estos servicios se van devengando mediante la ejecución de Órdenes de Trabajo (OT's), en las que se define el esfuerzo y perfiles de consultores SAS requeridos para su ejecución, de acuerdo a lo establecido en la presente propuesta técnica.
- Los entregables deberán ser definidos de manera particular en cada Orden de Trabajo.
- Se requiere contar con la disponibilidad y el apoyo de los administradores de software de terceras partes como Sistemas Operativos, Aplicaciones, software base, RDBMS y ERP's, etc.
- El monto mínimo de horas a solicitar en cada Orden de Trabajo para la Póliza de servicios SAS será de 48 horas continuas (40 horas de un Consultor SAS y 8 horas de un Project Manager) distribuidas en 5 días consecutivos de trabajo.
- Todos los servicios se realizarán de manera remota, con excepción de los alcances a realizar en sitio, especificados en este documento.
- El periodo de ejecución del servicio contratado será en un periodo de no mayor a 12 meses

Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large 'P' and a signature.

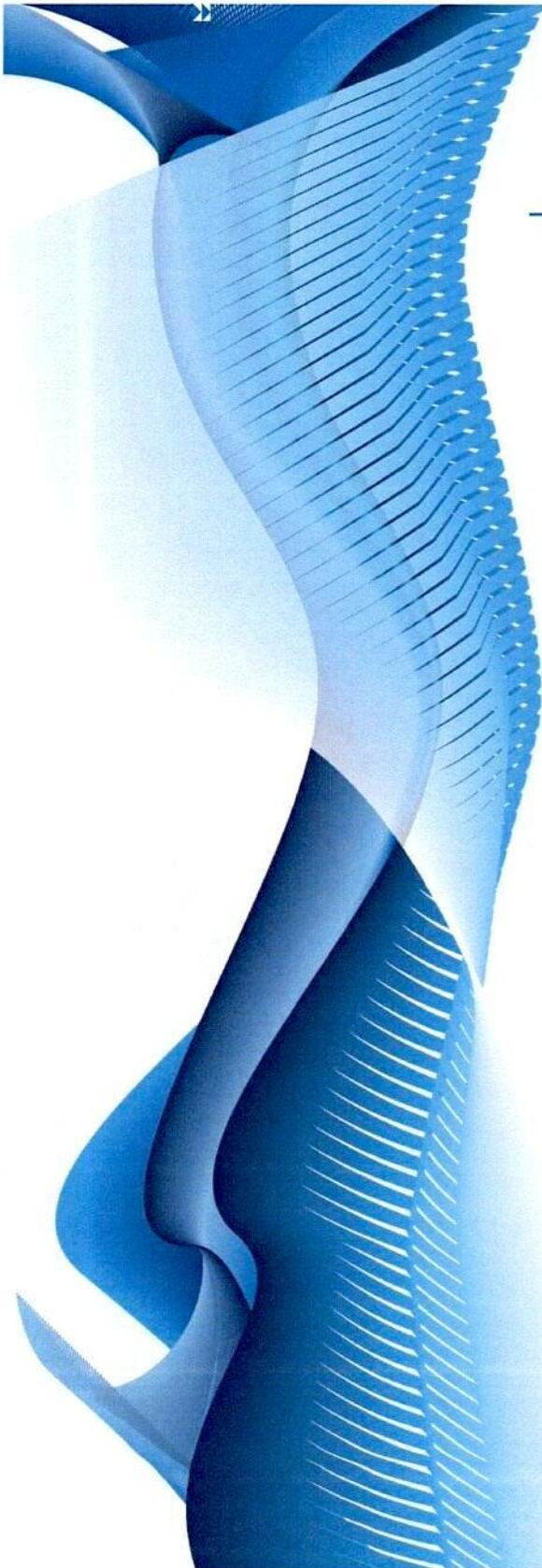
Handwritten blue ink mark, possibly a signature or initials.

S

ANEXO M

e

2
P
C
A



Soporte Técnico de SAS

Servicios y Políticas

SAS y todos los productos o servicios de SAS Institute Inc., son nombres y marcas registradas de SAS Institute Inc. en Estados Unidos y otros países. ® indica registro en Estados Unidos. Otras marcas y nombres de productos registrados son propiedad de sus respectivas compañías.

Este documento es confidencial y es propiedad de SAS Institute Inc., la cual puede contener aproximaciones, técnicas y otro tipo de información propiedad de SAS, su distribución a otras personas no involucradas en el proceso al que hace referencia, deberá realizarse previa autorización de SAS Institute Inc.

Copyright 2024 SAS Institute Inc. Todos los derechos reservados.



THE
POWER
TO KNOW.

TABLA DE CONTENIDO

SERVICIOS Y POLÍTICAS	1
SERVICIOS	1
POLÍTICAS PARA TODOS LOS PRODUCTOS DE SAS.....	1
NIVELES DE SOPORTE	2
SERVICIOS	3
SOPORTE GENERAL	3
FUERA DEL ÁMBITO DE SOPORTE GENERAL	4
LA PLATAFORMA SAS VIYA	5
SAS VIYA 3.X	5
SAS 9.4 Y VERSIONES ANTERIORES	5
NOTIFICACIONES DE SOPORTE TÉCNICO DE SAS	5
NOTIFICACIONES DE INCIDENCIAS Y CAMBIO DE PRODUCTOS	6
POLÍTICAS	7
REQUISITOS PARA EL SOPORTE	7
COSTO DEL SOPORTE	7
HORARIO DE ATENCIÓN	7
TIEMPO DE RESPUESTA	9
ESCALAMIENTO DE LAS SOLICITUDES	10
CÓMO ABORDAR LAS SOLICITUDES	10
ARCHIVAR LAS SOLICITUDES	10
SESIONES DE SOPORTE REMOTO	11
REQUISITOS DE SOFTWARE DE TERCEROS DE SAS®: SOPORTE BÁSICO Y SUPERIOR	13
SOPORTE AL SOFTWARE DE SAS® CUANDO LOS PROVEEDORES EXTERNOS TERMINAN SU SOPORTE	13
DECLARACIÓN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES DE SAS®	13
ENVÍO DE DATOS CONFIDENCIALES	14
RESCISIÓN	14

SERVICIOS Y POLÍTICAS

En Soporte Técnico de SAS, nuestra misión es "ayudar a nuestros clientes a hacer el mejor uso de nuestros productos de software a través de un soporte eficaz y receptivo, un apoyo activo y una amplia y flexible gama de recursos de autoayuda." En apoyo de esta misión, las siguientes políticas establecen las expectativas para las relaciones de los clientes con el Soporte Técnico de SAS.

SERVICIOS

- Todos los productos de SAS
 - Servicios generales de soporte
 - Notificaciones de soporte técnico de SAS
 - Notificaciones de incidencias y cambios de producto
- Plataforma SAS Viya
 - La plataforma SAS Viya
- SAS Viya 3.x
 - Soporte para SAS® Viya® 3.x
- SAS 9.4 y versiones anteriores
 - Compatibilidad con SAS® 9.4 & Versiones anteriores

POLÍTICAS PARA TODOS LOS PRODUCTOS DE SAS

- Condiciones
- Costo
- Horario
- Tiempo de respuesta
- Escalamiento
- Cómo abordar las solicitudes
- Archivado de solicitudes
- Sesiones de soporte remoto
- Soporte de SAS para distribuciones alternativas de Kubernetes
- Soporte de SAS para Sistemas Operativos alternativos
- Requisitos de software de terceros de SAS: soporte básico y superior
- Soporte al software de SAS cuando los proveedores de terceros terminan su soporte
- Declaración de recuperación de desastres de SAS
- Envío de datos confidenciales
- Compatibilidad con entornos de virtualización

NIVELES DE SOPORTE

- [Plataforma SAS Viya](#)
- [SAS Viya 3.x](#)
- [SAS 9.4 & anterior](#)

Existen excepciones a estas políticas. Si no está seguro de la política de soporte de su producto o tiene una licencia de Software como Servicio (SaaS), póngase en contacto con su Ejecutivo de Cuenta SAS para conocer los detalles de la política de soporte.

SERVICIOS

SOPORTE GENERAL

El soporte técnico de SAS ofrece los siguientes tipos de soporte para el software de SAS:

- Soporte telefónico
- Soporte por correo electrónico
- Soporte en línea (interfaz web): Acceso a los recursos de soporte en nuestro sitio web de [soporte al cliente de SAS](#)

Para ayudar a los clientes a utilizar con éxito el software SAS, el Soporte Técnico de SAS puede proporcionar lo siguiente para el software SAS que está cubierto por el Soporte Estándar¹:

- Sugerir el procedimiento, la característica de lenguaje o los productos SAS adecuados para el tipo de análisis o funcionalidad en particular que se solicita.
- Responder a preguntas sobre detalles específicos de los procedimientos (por ejemplo, discutir las características, opciones y limitaciones disponibles).
- Proporcionar referencias para las fórmulas y técnicas estadísticas que utilizan los algoritmos SAS, cuando sea posible.
- Proporcionar orientación y referencias limitadas para ayudar a los clientes a interpretar el resultado que se produce por los procedimientos estadísticos.
- Aislar, documentar y encontrar alternativas de solución para los defectos de software reportados.
- Trabajar con el personal de desarrollo de software de SAS para proporcionar hot fix seguros para el software de SAS, según se considere apropiado.
- Proporcionar asesoramiento estadístico limitado y general, caso por caso.
- Abordar las inquietudes sobre la documentación impresa o en línea, proporcionando ejemplos adicionales si es necesario, o una explicación de los conceptos que requieren aclaración.
- Abordar preguntas e inquietudes específicas relacionadas con la instalación y el mantenimiento del software SAS.
- Proporcionar asistencia limitada con la lógica de programación.
- Proporcionar una descripción general amplia de los ajustes y modificaciones de Kubernetes en relación con SAS, mejoras de rendimiento y métodos de programación eficiente para lograr un rendimiento óptimo.
- Proporcionar soporte para la interacción entre el software SAS y cualquier software de terceros que se envíe con el software SAS.

¹ Aquí están las definiciones de [Soporte Estándar para la plataforma SAS® Viya®](#), [Soporte Estándar para SAS® Viya® 3.x](#) y [Soporte Estándar para SAS® 9.4 y versiones anteriores](#).

- Respuestas a preguntas e inquietudes relacionadas con la seguridad de productos específicos del software SAS

El Soporte Técnico de SAS no puede proporcionar servicios de consultoría personalizados. El Soporte Técnico de SAS tampoco puede proporcionar código SAS personalizado (por ejemplo, sentencias CONTRAST, ESTIMATE o TABLES; macros, JSL, DATA step, DataFlux EEL o código SAS/IML®). Para obtener más información sobre los servicios de consultoría que ofrece SAS, consulte el sitio web [SAS Consulting](#). El ejecutivo de cuenta de SAS también puede ayudarle a ponerse en contacto con el equipo de servicios de consultoría adecuado.

El Soporte Técnico SAS aplica únicamente al software SAS y no a cualquier producto de trabajo entregado como parte de un compromiso de Servicios de Consultoría SAS. Los clientes pueden adquirir soporte adicional mediante un contrato de Servicios de Consultoría de SAS Consulting. Visite el sitio web [SAS Consulting](#) para obtener más información sobre los servicios de consultoría que ofrece SAS. El ejecutivo de cuenta de SAS también puede ayudarle a contratar los servicios de consultoría adecuados.

Algunos programas SAS están diseñados para ser configurados siguiendo las instrucciones de la documentación SAS publicada. Sin embargo, modificar el software de SAS de una manera que no esté autorizada por la documentación aplicable podría limitar o impedir que SAS proporcione soporte técnico. Póngase en contacto con el servicio de soporte técnico de SAS si no está seguro de si las modificaciones previstas darán lugar a una configuración de software SAS compatible. El intento de acceder al código fuente, la ingeniería inversa, el ensamblaje inverso o la descompilación del software de SAS en violación de su acuerdo impedirá que SAS le proporcione soporte técnico.

FUERA DEL ÁMBITO DE SOPORTE GENERAL

Lo siguiente está fuera del alcance del soporte general proporcionado por el Soporte Técnico de SAS:

- Para aplicaciones de terceros, el soporte técnico de SAS transmitirá cualquier conocimiento que tenga, pero no puede brindar soporte para el software de otro proveedor.
- Es responsabilidad del cliente determinar qué tipo de análisis estadístico es apropiado para sus necesidades.
- El Soporte Técnico de SAS **no proporciona servicios de administración de Kubernetes** y no proporciona evaluación comparativa (benchmarking) para herramientas de orquestación de contenedores. Es posible que los clientes necesiten ajustar sus Kubernetes y el sistema operativo subyacente o el proveedor de la nube en el que se ejecuta.

- Tareas extensas como los siguientes ejemplos están fuera del alcance del Soporte Técnico de SAS, pero pueden ser abordadas por los servicios de consultoría de SAS. Contacte a su Ejecutivo de Cuenta SAS para adquirir estos servicios:
 - Instalar e integrar el software de SAS más allá de responder preguntas de rutina y de corta duración relacionadas con la documentación en línea que SAS pone a disposición
 - Proporcionar una guía completa de instalación y mantenimiento.
 - Responder preguntas extensas de configuración
 - Revisión la arquitectura
 - Implementar el software de SAS
 - Analizar el rendimiento del software SAS instalado
 - Escribir, solucionar problemas, revisar o personalizar el código
 - Depuración (debugging) de una aplicación compleja
 - Recuperar una base de datos o realizar una recuperación de datos
 - Interpretación o clasificación de informes de escaneo de defectos generados por clientes o terceros
 - Diseñar una aplicación SAS y/o experimentos
 - Selección de una metodología estadística adecuada
- Realizar cualquier otra actividad fuera del alcance de esta política de Soporte Técnico de SAS.

LA PLATAFORMA SAS VIYA

- [La plataforma SAS® Viya®](#)

SAS VIYA 3.x

- [Soporte para SAS® Viya® 3.x](#)

SAS 9.4 Y VERSIONES ANTERIORES

- [Compatibilidad con SAS® 9.4 & Versiones anteriores](#)

NOTIFICACIONES DE SOPORTE TÉCNICO DE SAS

Puede obtener las noticias de Soporte Técnico de SAS y los anuncios operacionales de la siguiente manera:

1. Inicie sesión en su perfil de SAS.
2. Haga clic en **Editar perfil**.
3. En la sección Suscripciones, haga clic en Actualizaciones de soportes técnico – Noticias y anuncios operativos.

NOTIFICACIONES DE INCIDENCIAS Y CAMBIO DE PRODUCTOS

SAS documenta los incidentes de Prioridad de Alerta, así como los incidentes que no están en estado de alerta en forma de Notas SAS. Busque las incidencias de Prioridad de Alerta en la base de datos [Samples & SAS Notes](#).

POLÍTICAS

REQUISITOS PARA EL SOPORTE

Por lo general, el soporte técnico está disponible para todos los clientes durante el plazo de su acuerdo para el software de SAS o las ofertas de la nube de SAS que incluyen el acceso al software de SAS. Sin embargo, se anima a los clientes a que contacten al [personal de soporte de SAS in situ](#) designado como primer contacto de asistencia. Si el personal de soporte de SAS in situ no puede atender la solicitud, los clientes deben ponerse en contacto con el Soporte Técnico de SAS para presentar la solicitud de soporte. Cuando los clientes se ponen en contacto con el servicio de soporte técnico de SAS, es posible que se les pida que proporcionen información (por ejemplo, su número de sitio de SAS, el nombre de la empresa, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono) que los identifique como clientes de SAS. El hecho de no proporcionar esta información puede impedir que el Servicio de Soporte Técnico de SAS tome medidas en relación con la solicitud de soporte.

COSTO DEL SOPORTE

Para la mayoría de las ofertas de software de SAS y de la nube de SAS, el soporte técnico está incluido en la tarifa establecida en el acuerdo del cliente. Los cargos por los servicios de soporte técnico mejorado de pago se indican en el contrato de licencia.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención de soporte técnico en idioma español es de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (Central Time - CT) en días hábiles.

Adicionalmente ponemos a su disposición el sitio de Soporte Técnico (<http://support.sas.com/>) y el correo electrónico sosporte@sas.com donde se reciben solicitudes 24 horas al día.

Los datos de contacto son los que se listan a continuación:

El número de Soporte en las oficinas de México: +52-55-5000-3847

Correo de soporte: sosporte@sas.com

Soporte a través de la página de Internet:

<https://support.sas.com/en/support-home.html>

Problemas críticos fuera del horario de atención.

Las llamadas al servicio de Soporte Técnico de SAS para incidencias críticas de producción no programadas, fuera del horario de soporte, se dirigen a uno de los centros de soporte mundial de SAS en Norteamérica, Europa o Asia/Pacífico, proporcionando así asistencia las 24 horas del día. Los clientes pueden actualizar las pistas electrónicamente 24x7. Sin embargo, para las nuevas incidencias o para las pistas existentes con situaciones que se convierten en críticas (nivel de severidad 1 o 2) fuera del horario laboral normal, los clientes también deben llamar al servicio de Soporte Técnico de SAS. El número de teléfono está disponible en la [página web de contacto del servicio de Soporte Técnico de SAS](#). Cuando los clientes llamen, deben escuchar el saludo en su totalidad y seguir las instrucciones para iniciar el soporte "follow-the-sun". Por ejemplo, para las llamadas a la sede corporativa de SAS, pulse **2** para el Soporte Técnico, escuche el saludo y luego pulse **0** para iniciar el soporte "follow-the-sun".

Nota: El soporte fuera de horario sólo está disponible en inglés y se limita a los incidentes críticos de producción para los productos de software bajo Soporte estándar. Debido a que el soporte se proporciona en inglés, es importante que los clientes sean capaces de comentar adecuadamente su situación en inglés. SAS proporciona recursos de autoayuda como support.sas.com y las Comunidades de Soporte SAS para productos de software bajo Soporte Limitado. Los clientes pueden buscar en estos recursos posibles soluciones a problemas similares al que están experimentando.

El Soporte Técnico de SAS proporciona soporte 24x7 para situaciones críticas en las que un software de producción de SAS está fuera de servicio debido a un evento no programado. El objetivo es remediar las situaciones críticas encontradas con el software. Antes de que los clientes realicen las actualizaciones o el mantenimiento del software SAS, deben contar con un proceso de copia de seguridad y recuperación validado, repetible y completamente probado. **Nota:** Una restauración completa del software SAS es una recomendación viable para el miembro del equipo de guardia para resolver un problema fuera de horario que surge de las actividades de mantenimiento del sistema planificadas.

El número de Soporte en las oficinas de Estados Unidos: +1-919-677-8008

Además, los clientes pueden acceder al [sitio web de soporte de SAS](#) y a los [servicios de soporte por correo electrónico](#) las 24 horas del día.

TIEMPO DE RESPUESTA

A todos los problemas reportados se le asigna un número de seguimiento y un consultor de soporte para apoyarlo a identificar y resolver el problema.

En la siguiente tabla se muestran los tiempos del seguimiento inicial y la frecuencia de las actualizaciones de las solicitudes de soporte con diferentes severidades y condiciones. Los tiempos del seguimiento inicial después de que se informa por primera vez de una solicitud sobre un programa informático de producción se basan en la naturaleza y la gravedad de la solicitud. El miembro del equipo de Soporte Técnico intentará ponerse en contacto con usted dentro de los tiempos de respuesta que se describen a continuación.

Niveles de Severidad	Condiciones	Seguimiento Inicial*	Frecuencia de actualizaciones
1	Ambiente crítico productivo fuera de servicio en su totalidad, sin contar con una solución alterna al problema; un número significativo de clientes afectados. Sistema de negocio productivo inoperable.	2 horas	Diariamente
2	Un componente productivo de SAS no funciona correctamente creando un impacto operacional alto.	4 horas	Cada 2 días hábiles**
3	Un componente de SAS no funciona de acuerdo con lo documentado. Resultados inesperados. Impacto operacional medio-alto.	24 horas***	Cada 3 días hábiles
4	Preguntas de uso. Clarificación de documentación.	24 horas***	Cada 10 días hábiles
5	Sugerencias Requerimientos sobre un producto nuevo. Nuevas funcionalidades. Solicitud de documentación.	24 horas***	Cada 30 días hábiles
*Para las solicitudes de soporte que se asignan a un miembro del equipo de Soporte Técnico, el <i>seguimiento inicial</i> se define como el tiempo que transcurre entre el momento en que se informa del problema y el momento en que el especialista se pone en contacto con usted. Para problemas que requieren mayor investigación por parte del consultor que inicialmente recibió el problema, el <i>seguimiento inicial</i> se define como el tiempo transcurrido entre el contacto inicial con el consultor y una llamada de seguimiento. **Seguimiento según lo acordado por la Gerencia de Clientes y la Gerencia de Soporte Técnico de SAS. ***No incluye fines de semana u otros días no laborables			

PROBLEMAS NOTIFICADOS ELECTRÓNICAMENTE.

Las solicitudes de soporte que se comunican a través de la web o por correo electrónico se asignan en función de las directrices que figuran en la tabla anterior. Todas las solicitudes presentadas electrónicamente reciben una confirmación automática inmediata por correo electrónico y un número de seguimiento. Un miembro del equipo de soporte técnico responderá al cliente que envió la solicitud por teléfono o correo electrónico en el plazo de un día laborable. Dado que SAS no puede garantizar una respuesta inferior a un día laborable para las solicitudes que se rastrean electrónicamente, los clientes deben notificar los problemas de gravedad 1 ó 2 a través del [teléfono](#).

ESCALAMIENTO DE LAS SOLICITUDES

Si el proceso de soporte estándar no produce los resultados deseados, o si la solicitud ha cambiado de severidad, los clientes pueden escalar la solicitud de la siguiente manera.

1. Póngase en contacto con el consultor de Soporte Técnico que está trabajando en su problema y solicite que se aumente la prioridad del problema.
2. Pida hablar con un gerente de Soporte Técnico si se requiere un escalamiento adicional.

Matriz de escalamiento	
Soporte Técnico	soporte@sas.com
Gerente Soporte Técnico	alejandro.jara@sas.com

CÓMO ABORDAR LAS SOLICITUDES

Debido a la compleja naturaleza del desarrollo de software y los entornos operativos, SAS no puede garantizar el tiempo que llevará atender una solicitud de soporte. Además, los tiempos de respuesta podrían verse afectados si el Soporte Técnico de SAS no recibe la información solicitada y/o no se le permite el acceso remoto a la(s) red(es) o sistema(s) pertinente(s), según corresponda. SAS se esfuerza por atender las solicitudes de soporte con la mayor rapidez posible.

ARCHIVAR LAS SOLICITUDES

Una solicitud de soporte se archiva de mutuo acuerdo entre el miembro del equipo responsable de la solicitud y el cliente que la presentó. Si el miembro del equipo está esperando más información del cliente, el miembro del equipo hace por lo menos un intento, ya sea por teléfono o por correo



electrónico, de contactar con el cliente en unos pocos días hábiles. Durante este contacto, el miembro del equipo comunica un plazo para archivar la solicitud de asistencia si no se proporciona más información.

La información no se pierde cuando se archiva una solicitud de soporte. Los datos se tratan de acuerdo con la [declaración de privacidad de SAS](#). En el futuro, si los clientes necesitan discutir la solicitud específica que está documentada en una pista archivada por cualquier razón, se abrirá una nueva pista con un nuevo número de seguimiento, y toda la información de la pista archivada se copiará en la nueva pista.

SESIONES DE SOPORTE REMOTO

En ciertas circunstancias, los miembros del equipo de Soporte Técnico de SAS utilizan sesiones de soporte remoto para solucionar problemas y diagnosticar las solicitudes de soporte presentadas. En tal situación, el Soporte Técnico SAS iniciará la sesión remota y proporcionará instrucciones de conexión. Los parámetros que definen la duración, la audiencia y los objetivos de una sesión de soporte remoto se acuerdan conjuntamente antes de que se inicie la sesión remota.

El soporte remoto no es apropiado para todas las pistas de soporte técnico y se utiliza sólo para los tipos de servicios descritos en la sección de [Servicios Generales de Soporte](#).

SOPORTE DE SAS PARA DISTRIBUCIONES ALTERNATIVAS DE KUBERNETES

Para que los lanzamientos en la plataforma SAS Viya permanezcan bajo Soporte Estándar, SAS requiere que los clientes los ejecuten en una distribución soportada de Kubernetes. Para obtener información detallada sobre las distribuciones de Kubernetes compatibles con SAS, seleccione la documentación de la versión en [Kubernetes Cluster Requirements](#) en *SAS® Viya® Platform Operations*.

Existen variantes de las distribuciones de Kubernetes que son alternativas a la lista que SAS identifica como oficialmente soportada. Además, el software de SAS utiliza tecnologías de varios proveedores de terceros, que podrían o no soportar estas distribuciones alternativas de Kubernetes al mismo nivel que el software de SAS.

SAS proporciona Soporte Limitado cuando la plataforma SAS Viya se despliega en una distribución alternativa que el cliente ha seleccionado. Si se producen problemas con el Software o el Sistema que se ejecuta en una distribución de Kubernetes alternativa, el cliente deberá realizar diagnósticos adicionales



4

por su cuenta para aislar el problema. Esta investigación debe incluir la reproducción del problema en una distribución de Kubernetes compatible y en una pila de software de un proveedor externo.

Tenga en cuenta que, si un cliente opta por utilizar una distribución de Kubernetes alternativa, SAS espera que tenga los conocimientos adecuados para resolver las diferencias entre la distribución de Kubernetes soportada y la distribución de Kubernetes alternativa que se está utilizando. Al optar por utilizar una distribución de Kubernetes alternativa, el cliente reconoce que ha realizado la inversión adecuada para resolver las diferencias inherentes a esa distribución de Kubernetes alternativa.

SOPORTE SAS PARA SISTEMAS OPERATIVOS ALTERNATIVOS

Existen variantes de sistemas operativos que son alternativas a la lista que SAS identifica como oficialmente soportadas. Estas variantes a veces se derivan del código fuente de una distribución soportada que podría estar destinada a formar parte de una futura versión de una distribución soportada.

SAS proporciona un soporte limitado para el software SAS cuando se despliega en un sistema operativo alternativo que el cliente ha seleccionado. Además, el software de SAS utiliza tecnologías de varios proveedores de terceros en versiones específicas, que podrían o no ser compatibles con estos sistemas operativos alternativos según lo requiera el software de SAS. SAS no puede ayudar a los clientes a determinar las versiones de terceros equivalentes en sistemas operativos alternativos. Si se producen problemas con el software SAS que se ejecuta en un sistema operativo alternativo, el cliente debe realizar más diagnósticos por su cuenta para aislar el problema. Esta investigación debe incluir la reproducción del problema en un sistema operativo compatible y en una pila de software de un proveedor externo.

Tenga en cuenta que si un cliente opta por utilizar un sistema operativo alternativo, SAS espera que tenga los conocimientos adecuados para resolver las diferencias entre el sistema operativo soportado y el sistema operativo alternativo que se está utilizando. Al optar por utilizar un sistema operativo alternativo, el cliente reconoce que ha realizado la inversión adecuada para resolver las diferencias inherentes a ese sistema alternativo.

Estas restricciones no se aplican a las aplicaciones virtuales suministradas por SAS. Para su referencia, SAS mantiene una lista de [Entornos Operativos Soportados](#).

REQUISITOS DE SOFTWARE DE TERCEROS DE SAS®: SOPORTE BÁSICO Y SUPERIOR

Para mantener el ritmo de los cambios en las tecnologías de terceros y para satisfacer las necesidades de los clientes de SAS, SAS sigue una política general de soporte a una o más versiones principales de referencia, así como las actualizaciones menores posteriores, para cada producto de terceros. Las versiones principales soportadas están documentadas en [SAS® Requisitos del software de terceros - Soporte básico y superior](#).

SOPORTE AL SOFTWARE DE SAS® CUANDO LOS PROVEEDORES EXTERNOS TERMINAN SU SOPORTE

En algunos casos, el software de SAS es compatible con un sistema operativo, un servidor de aplicaciones Java, un kit de desarrollo de Java (JDK), un nivel de entorno de ejecución de Java (JRE) o una distribución de Kubernetes, aunque el proveedor externo de ese software haya retirado el soporte. Cuando SAS ya no pueda proporcionar actualizaciones para dichos componentes o recibir actualizaciones del componente por parte del proveedor externo, SAS se reserva el derecho de pasar los productos afectados a Soporte Limitado.

SAS se compromete a ayudar a los clientes que confían en los productos afectados a recibir actualizaciones de productos de SAS siempre que sea posible. Por lo tanto, SAS toma estas decisiones en función del producto.

Para obtener información sobre la compatibilidad con SAS y el final de la vida útil de Adobe Flash Player, consulte el [Software SAS y su uso con Adobe Flash Player](#).

DECLARACIÓN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES DE SAS®

La planificación de la recuperación ante desastres es importante para cualquier sistema empresarial crítico, incluidos los sistemas de producción que ejecutan SAS® 9.4 Intelligence Platform, SAS Viya 3.x, y soluciones SAS®. Los clientes de SAS deben contar con planes de recuperación ante desastres para su software SAS y los datos relacionados. Para más información sobre el soporte de SAS en este ámbito, consulte las páginas siguientes:

- [Política de recuperación de desastres de SAS para SAS Viya 3.5](#)
- [Política de recuperación de desastres de SAS para SAS Viya 3.4](#)
- [Política de recuperación de desastres de SAS 9.4](#)

ENVÍO DE DATOS CONFIDENCIALES

SAS protege los datos que se envían al Soporte Técnico de SAS de la misma manera en que SAS protege su propia información confidencial similar. Para más detalles, véase la [Política de Soporte Técnico de SAS sobre los materiales del cliente en los archivos de soporte](#).

RESCISIÓN

A partir del 1 de octubre de 2023, SAS proporciona los derechos de rescisión detallados en www.sas.com/termination.

Handwritten signature and initials in blue ink.

Inicio sesión

Historial

Favoritos

Personalizar

Vista

Manual del usuario

Salir del sistema

Bienvenido: Funcionario CLAUDIA BERENICE RUIZ CERVANTES

Manual del usuario

Salir del sistema

Preguntas

Anexos a Licitaciones

Clausulado de Contratos

Falso

Compra

Administración SRM

Oficios

Evidencia OFERTA SRM

Proveedores Consulta

Clausulado

Convenios

7900002379

40051001-008-25

Licitación pública

Concluido

21.02.2025

09:15:00

27.02.2025

12:00:00

1 registros encontrados

Preguntas

Número de evento

Descripción

Proveedor

Nombre

Anexo preguntas

Fecha envío

Acuse

Enviar Acuse

Búsqueda

02:59 p. m.

04/03/2025

Handwritten signature and initials in blue ink.