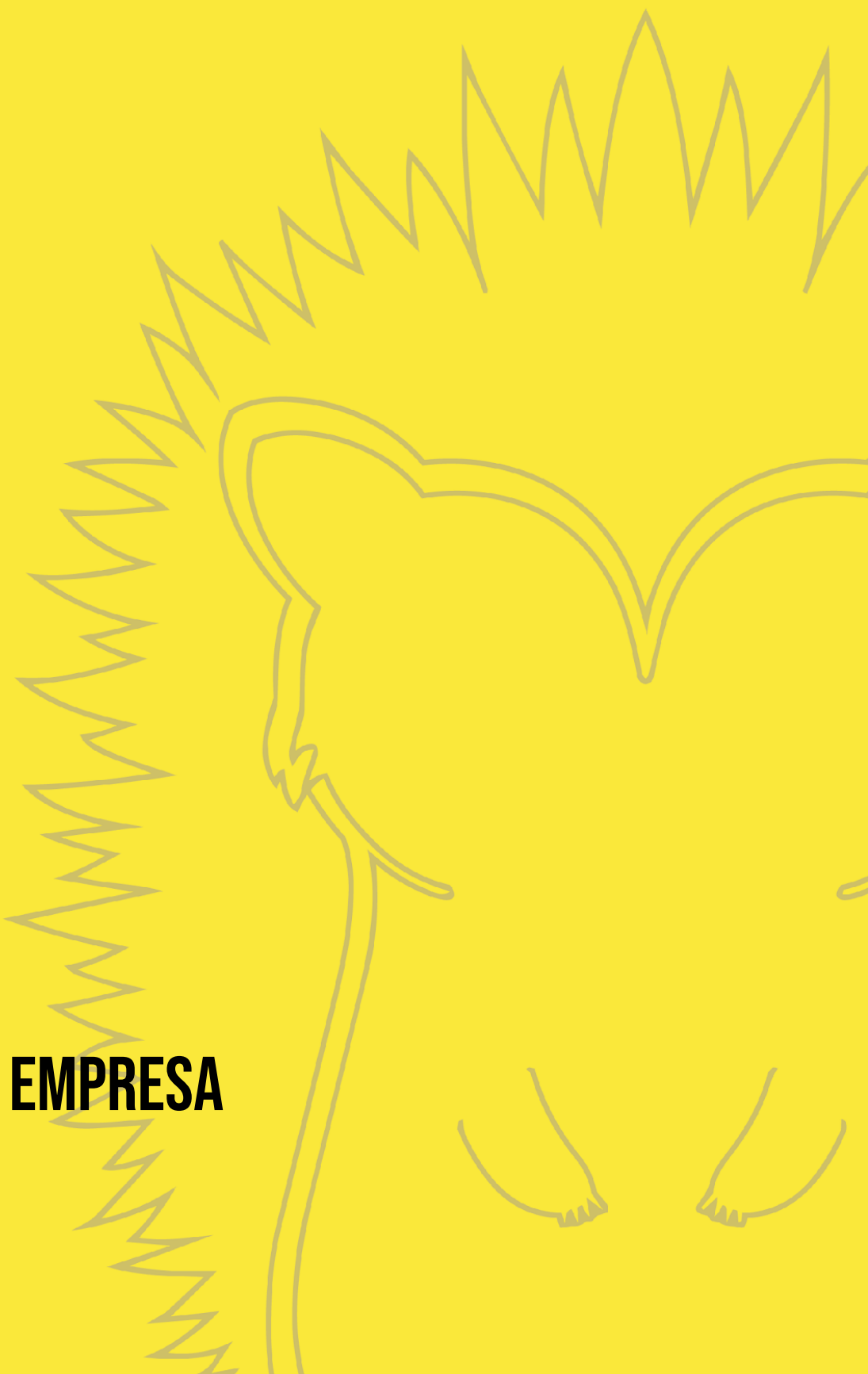




NOMBRE DE LA EMPRESA

Nombre del Proyecto

Tipo de Propuesta

Fecha del documento

FORMATO DOCUMENTO

- Títulos con tipografía **BABAS NEDE** tamaño **24**
 - Títulos siempre hasta arriba de la página
- Cuerpo del documento con tipografía **DOSIS** tamaño **12**
- Interlineado **1.5**
- **Justificar** márgenes
- **FAVOR DE ELIMINAR ESTA HOJA DEL DOCUMENTO ANTES DE SU ENTREGA AL CLIENTE**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
ANTECEDENTES	5
OBJETIVO	6
ALCANCE	7
CRITERIOS DE ÉXITO	8
ARQUITECTURA	9
PLAN DE TRABAJO	10
ROADMAP	11
SOPORTE	12
PROPUESTA ECONÓMICA	14
CONDICIONES COMERCIALES	15
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	18
¿QUIÉNES SOMOS?	19
NUESTRA HISTORIA	20
¿QUÉ HACEMOS?	21
PARTNERS Y CERTIFICACIONES	21
CONTACTO	21

INTRODUCCIÓN

Introducción breve sobre la empresa del cliente.

- A que se dedica, principales productos/servicios y su presencia.
- La idea es poner en contexto el cliente al que le vamos a prestar el servicio y agradecer la oportunidad de realizar un posible trabajo en conjunto.
- Contexto de la actualidad sobre la industria y tecnología/mundo digital si aplica

Agradecemos a **CLIENTE la oportunidad de colaborar en tan importante iniciativa y estamos convencidos que este proyecto permitirá generar una relación de socios de negocio.**

ANTECEDENTES

Describir cómo se encuentra el cliente al día de hoy antes de tener la solución que le entregaremos.

- Cuáles son sus principales áreas de oportunidad y dolores
- Los posibles problemas o riesgos que enfrentan al no tener la solución el día de hoy
- Explicar por qué razón mejorarán sus procesos/servicios después de hacer el desarrollo con nosotros.

OBJETIVO

Los principales objetivos u objetivo de a dónde se quiere llegar con el proyecto.

- Detalle de que es lo que tendrá el cliente ya teniendo esta solución y hasta dónde llegará con ella.
- Principales beneficios generales

*Importante escribir el objetivo en verbo futuro (El cliente tendrá visibilidad, se desarrollará una solución, etc)

ALCANCE

Detallar el entendimiento de Xal Digital respecto al requerimiento de **CLIENTE**.

- Funcionalidades que tendrá
- Criterios de éxitos
- Especificar el tipo de hardware/software que se estará considerando
- Fases de desarrollo explicadas brevemente
- Beneficios para el cliente
- Detallar lo que está fuera de alcance (Funcionalidades, servicios, hardware, etc, que NO están incluidos)

CRITERIOS DE ÉXITO

Detallar cuáles son los criterios para que la solución sea un éxito

Factores críticos de éxito: Si no tenemos habilitada la arquitectura, no se puede desarrollar a tiempo, si el cliente no nos da accesos (apis)

- Especificar el porqué de cada uno de los criterios (importancias de mejora si aplica)
- Features de la solución/soporte

(No siempre está)

ARQUITECTURA

Arquitectura propuesta y sus consideraciones

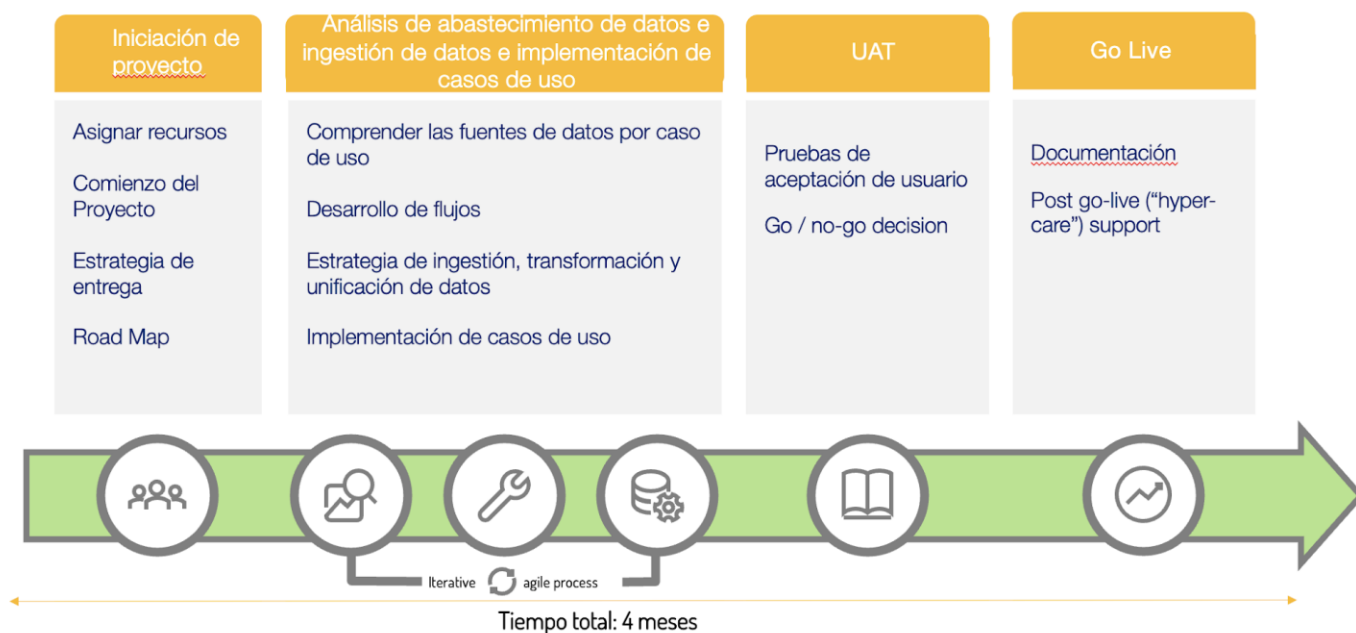
- Si aplica, integrar arquitectura que tienen actualmente y demostrar áreas de oportunidad
- Imagen actualizada de la arquitectura con buena resolución
- Beneficios y mejoras al implementar esta arquitectura

PLAN DE TRABAJO

XalDigital propone la ejecución del proyecto por fases, lo anterior con el objeto de poder ir materializando poco a poco casos de uso que vayan generando valor a negocio y medir su resultado. Teniendo siempre en mente las prioridades del cliente.

- Agregar imagen en formato de Xal con el plan de trabajo con una buena resolución
- Cuidar siempre el formato del plan de trabajo, que sea claro
- Cada sprint con actividades detalladas

Resumir AGILE



ROADMAP

El proyecto se trabajará bajo una metodología ágil y la forma en que se trabajará serán con las siguientes pautas.

- Detallar cada uno de los sprints
- Qué es lo que se espera en cada uno de ellos.
- Agregar los entregables de cada sprint

TRAINING

Ofrecemos un Learning Needs Assessment (LNA) gratuito para identificar rápidamente brechas de habilidades en AWS y definir rutas de aprendizaje por rol. Con base en los resultados, acompañamos la adopción de AWS Skill Builder, asegurando que las personas correctas se entrenen en lo correcto y que la inversión en capacitación genere resultados reales (certificaciones, adopción y uso eficiente de AWS).

SOPORTE

Si aplica, especificar a detalle cuál es el alcance de soporte que incluye.

El servicio de soporte tiene como objetivo garantizar la operación continua, estable y eficiente de los Servicios de Negocio desplegados para **CLIENTE**. Este soporte considera tanto el mantenimiento técnico como la atención operativa para asegurar el cumplimiento del nivel de servicio acordado y la evolución controlada de la plataforma.

Alcance

El equipo de Servicios Administrados, ayuda a garantizar la continuidad de los servicios AWS para **CLIENTE**, asegurando la atención oportuna al recibir alguna alerta/ticket, participando en el restableciendo los servicios AWS el menor tiempo posible, con estricto apego a la metodología ITIL.

Descripción del Servicio

Gestión del Servicio

Los principales objetivos de la Gestión del Servicio son:

- Coordinar todas las interacciones que puedan producirse entre **CLIENTE** y XalDigital.
- Agilizar las acciones necesarias para el correcto desempeño del servicio.
- Mantener una estructura jerárquica que permita distinguir a los distintos responsables del servicio.
- Garantizar el cumplimiento de todos los compromisos adquiridos con **CLIENTE**.
- Gestión y coordinación del equipo de trabajo de XalDigital y el conjunto de recursos tecnológicos asociados al servicio.
- Mantenimiento de los servicios AWS y métricas de comportamiento.
- Asistencia a las reuniones de seguimiento mensuales programadas.
- Identificación de actuaciones de mejora continua sobre servicios AWS.
- Realización de informes mensuales con el comportamiento de los servicios AWS.

Dispatch y Soporte

Los principales objetivos del equipo son:

- Atención a usuarios por medio de asignación de tickets relacionados con el servicio AWS.
- Seguimiento de tickets relacionados con el alcance del servicio AWS desde la apertura hasta el cierre.
- Soporte al primer contacto para posibles casos susceptibles de ser transferidos y documentados dentro del alcance del servicio.
- Seguimiento al backlog de los tickets registrados, localizando a los usuarios por email (documentando en el ticket correspondiente).
- Derivar ticket asociados a servicios AWS al equipo resolutor de XalDigital.

Soporte Infraestructura AWS

Los principales objetivos del equipo de Soporte AWS son:

Monitoreo

- Monitoreo de Alarmas y solicitudes de ajuste al detectar funcionamientos fuera de lo normal en los componentes AWS asociados al servicio.
- Seguimiento de Incidentes reportados sobre los componentes AWS.
- Notificación de anomalías o incidentes durante de componentes AWS durante el monitoreo.

Validación

- Del correcto funcionamiento de los servicios AWS que se han habilitado.
- Optimización de costos sobre componentes AWS siempre que sea viable.
- Informes de rendimiento de los componentes AWS.
- Comportamiento de los recursos AWS.

Ejecución

- Administración de permisos por usuario para el acceso a los servicios AWS.
- Apoyo en caso de problemas presentados en los servicios AWS.
- Atención de solicitudes de peticiones recurrentes sobre los componentes AWS soportados.

- Análisis requeridos asociados a los servicios AWS.
- Levantamiento de tickets relacionados con los componentes AWS asociados al servicio.
- Atender solicitudes de ejecución de nuevos servicios o necesidades relacionadas con los componentes AWS habilitados.
- Atender solicitudes de liberación sobre la plataforma AWS habilitada y en alcance del servicio.
- Atender solicitudes de ejecución de Altas, Bajas o Cambios sobre la plataforma AWS del servicio en caso de ser necesario.
- Generación de reporte mensual del comportamiento de servicio.
- Recomendaciones de habilitación de servicios de seguridad como Security Hub, previo Vobo de **CLIENTE**.

Consideraciones:

- No se contempla revisión ni modificación de código; sin embargo se puede cotizar como proyecto independiente en caso de ser necesario.
- No contempla soporte a productos de terceros.

Niveles de Servicio AWS

<https://aws.amazon.com/es/legal/service-level-agreements/>

Ejemplo:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.9% pero mayor o igual al 99.0%	10%
Menos del 99.0% pero mayor o igual al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Niveles de Servicio XalDigital

Atención de Incidentes

NIVEL	DEFINICIÓN	ATENCIÓN	SOLUCIÓN	NIVEL DE SERVICIO
P1 (Crítica)	Un incidente que provoca una interrupción completa del servicio y su funcionalidad para el total de las plataformas y procesos, afectando el 100% de la entrega de los servicios comprometidos. Los afectados no pueden utilizar la plataforma/funcionalidad hasta que se restaure la entrega del servicio.	<= 30 Min	<= 1 hrs.	96.00%
P2 (Alta)	Una falla que degrada la operación de la plataforma/funcionalidad para algunos usuarios o servicios críticos.	<= 30 Min	<= 2 hrs	96.00%
P3 (Media)	Falla de la plataforma/funcionalidad que degrada la entrega del servicio, pero se puede operar.	<= 30 Min	<= 4 hrs	95.00%
P4 (Baja)	La falla tiene un bajo impacto y la solución puede ser calendarizada.	<= 30 Min	<= 6 hrs	95.00%

Cualquier incidente o problema debe resolverse, basado en el impacto y la urgencia.

Prioridad (P)		Impacto			
		1 – Organización	2 – Plataforma	3 – Reporte	4 – Proceso / Usuario
Urgencia	1 – Crítica	1 –	2 –	3 –	3 –
	2 – Alta	2 –	2 –	3 –	3 –
	3 – Media	3 –	3 –	3 –	3 –
	4 – Baja	4 –	4 –	4 –	4 –

Atención de Requerimientos

Prioridad	Definición	Atención	Solución	Cumplimiento
P1 (Alta)	Requerimiento emergente no planificado por negocio	<= 30 Min	<= 6h	>= 96%
P2 (Media)	Requerimiento de prioridad planificado por negocio	<= 30 Min	<= 12h	>= 95%
P3 (Baja)	Requerimiento planificado por parte de negocio	<= 30 Min	<= 24h	>= 95%

PROPUESTA ECONÓMICA

Los servicios incluidos en esta estimación tienen el importe correspondiente:

- Definir el precio con número y letra (**\$100,000.00 USD** (Cien mil dólares americanos))
 - Especificar la moneda (USD o MXN)
- Plan de facturación**** (Bajo qué condiciones de la ejecución del proyecto se va a emitir la factura).
- Condiciones de pago si es que aplica *(anticipos; un solo pago; pagos "x" días posteriores al recibir las facturas correspondientes, etc.)*
- Hay que hacer las ofertas en dólares americanos.***
- Tabulador cuando aplica **anexo**
- Tiempo mínimo de servicio 12 meses : *"La vigencia de la ODS será de 12 (doce) meses forzosos y se renovará de forma automática por periodos iguales, a menos que el Cliente le notifique por escrito a XalDigital su deseo de dar por terminado el servicio, con por lo menos 60 (sesenta) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación y siempre y cuando no existan obligaciones de pago pendientes por cumplir."*

(Ejemplo tabla)

Concepto	Cantidad USD
Servicio de adquisición de datos y visualización de datos en quick sight, reproceso de modelo	\$100,000.00 USD (Cien mil dólares americanos)

*Condiciones de pago...

*Especificar si hay algo que va por parte del cliente (EJEMPLO: API's)

CONDICIONES COMERCIALES

- La presente propuesta reemplaza e invalida cualquier otra propuesta entregada con anterioridad, así como cualquier otro documento, acuerdo o comunicación que hayan sido entregados con anterioridad por parte de XalDigital.
- La presente propuesta contempla la totalidad del alcance estimado con base en el levantamiento inicial realizado por XalDigital el cual fue avalado por el cliente. Todo servicio que no se encuentre contenido como parte de dicho alcance no será considerado como parte de los trabajos a realizarse.
- La presente propuesta incluye un mínimo de servicio por 12 meses *renovable de forma automática por períodos iguales, a menos que el Cliente le notifique por escrito a XalDigital su deseo de dar por terminado el servicio, con por lo menos 60 (sesenta) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación y siempre y cuando no existan obligaciones de pago pendientes por cumplir.* **<REMOVER CUANDO SE TRATE DE UN DESARROLLO CERRADO Y BAJO AUTORIZACIÓN DE DIRECCIÓN GENERAL>.**
- La presente propuesta no incluye montos por concepto de viáticos y no considera la entrega de actividades fuera de la ciudad de México. En caso de incurrir en ellos, éstos correrán por cuenta del cliente. **<PONER AQUÍ EL PAÍS AL QUE CORRESPONDA.>**
- El equipo de hardware se pagará al 100% en el momento en el que se confirme el pedido. **<REMOVER EN CASO DE QUE EL PROYECTO NO CUENTE CON EQUIPO DE HARDWARE>.**
- La presente propuesta incluye el desarrollo de la solución requerida por el cliente. Para comenzar con el desarrollo es necesario un anticipo de 50% que será pagado 5 (cinco) días hábiles después de emitida la factura correspondiente. Una vez recibido el pago XalDigital comenzará con el desarrollo de la solución. **<REMOVER EN TODAS LAS PROPUESTAS EXCEPTO CUANDO SE TRATE DE UN DESARROLLO CERRADO, ES DECIR, EL CLIENTE QUIERE EL CÓDIGO FUENTE>.**

- El 50% restante del proyecto será pagado una vez terminado el desarrollo de la solución a entera satisfacción del cliente, conforme los criterios de aceptación definidos. **<REMOVER EN TODAS LAS PROPUESTAS EXCEPTO CUANDO SE TRATE DE UN DESARROLLO CERRADO Y BAJO AUTORIZACIÓN DE DIRECCIÓN GENERAL>.**
- El plazo de validez de la presente Oferta es de 30 días a contar desde su fecha de presentación. Transcurrido dicho plazo, XalDigital se reserva el derecho a revisar las condiciones económicas y técnicas de la presente oferta, o bien a cancelarla y dejarla sin efecto; la presente oferta no representa un compromiso de contratación o vinculación con el cliente.
- Las facturas se emitirán el último día del mes y se pagarán a los 30 (treinta) días.
- Una vez aceptado el servicio comienza su facturación en ese momento, es decir que desde el primer día que se comienza a adecuar la plataforma se cobra la mensualidad.
- Los precios de XalDigital están expresados en dólares americanos y no incluyen impuestos nacionales ni extranjeros; por lo tanto, cualquier impuesto, cargo o gravamen que resulte en la ejecución de los trabajos y/o prestación de los servicios, serán por cuenta del cliente. **<REMOVER SI LA PROPUESTA ES EN PESOS MEXICANOS>.**
- Los precios de XalDigital están expresados en pesos mexicanos y no incluyen impuestos nacionales ni extranjeros; por tanto, cualquier impuesto, cargo o gravamen que resulte en la ejecución de los trabajos y/o prestación de los servicios, serán por cuenta del cliente. **<REMOVER SI LA PROPUESTA ES EN DÓLARES>.**
- Las Partes se comprometen a no divulgar ni usar, salvo a los efectos de lo establecido en la presente Oferta, ningún tipo de información técnica o comercial, considerada confidencial o no por Ley, puesta a disposición u obtenida por cualquiera de las Partes directa o indirectamente en relación con el objeto de la presente Oferta. Toda la información a la que se refiere esta cláusula será, a requerimiento de la parte emisora, devuelta a la parte emisora o destruida en su totalidad al término del presente Contrato debiendo afectar dicha destrucción a cualquier documento, informe, nota o copia que contenga, en todo o en parte, cualquier mención a la información suministrada por la parte emisora.

- El receptor de la presente oferta está obligado a mantener en estricta confidencialidad y no revelar, directa o indirectamente, a ningún tercero los documentos y/o la información proporcionada por XalDigital en virtud de las disposiciones de la presente Oferta. Las obligaciones de confidencialidad se mantendrán vigentes y vincularán a las Partes durante un periodo de cinco (5) años después de la terminación de la presente Oferta.
- Los derechos de propiedad intelectual de XalDigital, se mantendrán y seguirán siendo propiedad de éste, por lo que no se genera a favor del cliente el derecho de utilizar las marcas, nombres comerciales, diseños industriales, patentes, derechos autorales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de XalDigital, a menos que ambas partes acuerden lo contrario por escrito.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La parte receptora de la presente Oferta deberá guardar estricta confidencialidad respecto de descripciones de software, ideas potenciales, *know how*, información comercial, incluyendo, sin limitación, procesos, ideas, invenciones (patentables o no), y otras técnicas o datos que son confidenciales, no públicos, competitivamente sensibles, privados y/o de propiedad exclusiva, así como cualquier información que no sea de dominio público conforme a lo señalado en las leyes de Propiedad Industrial correspondientes, ya sea que consten en documentos, correos electrónicos, o a través de la asesoría oral (la "Información Confidencial") que Xal Digital comparta.

La parte receptora se obliga a no divulgar directa ni indirectamente dicha Información Confidencial con ningún tercero, así como a no hacer uso de la Información Confidencial. La parte receptora destinará la Información Confidencial única y exclusivamente a la finalidad para la cual dicha Información Confidencial fue dada a conocer, y a hacer que sea únicamente usada y conocida por aquellas personas, que tengan relación directa con las finalidades a que se destina la Información Confidencial, a quienes en todo caso deberán comunicar que existe una obligación de confidencialidad respecto de tal información.

No será considerada como Información Confidencial aquella información obtenida o conocida con anterioridad al inicio de sus negociaciones, la información que pueda demostrarse que estaba en el dominio público y la información obtenida de terceras personas quienes ostenten legal posesión de la misma y que no tengan un acuerdo de confidencialidad con la parte que es dueña de la misma. Las obligaciones de confidencialidad se mantendrán vigentes y vincularán a las Partes durante un periodo de cinco (5) años después de la presentación de la presente Oferta.

XalDigital seguirá siendo el propietario de sus derechos de propiedad intelectual, títulos e intereses en y para cualquier y todas las técnicas, ideas, conceptos, información, documentación, conocimientos técnicos, software, conectores, interfaces, métodos pre-existentes, adquiridos o desarrollados previo a la presentación de esta Oferta. La receptora tomará todas las medidas razonables para evitar el uso no autorizado, el acceso, copia o divulgación de la Propiedad

Intelectual y deberá notificar inmediatamente a XalDigital al enterarse del uso no autorizado de cualquier Propiedad Intelectual de su propiedad. Queda entendido que la Receptora NO podrá registrar o utilizar cualquier elemento de Propiedad Intelectual de XalDigital para fines distintos a los conferidos mediante la presentación de esta Oferta.

¿QUIÉNES SOMOS?



NUESTRA HISTORIA



¿QUÉ HACEMOS?



IoT SOLUTIONS



CUSTOMER EXPERIENCE



DATA SCIENCE



JOURNEY TO CLOUD



DATA GOVERNANCE



ENHANCED DATA
ANALYTICS



MANAGED SERVICES

PARTNERS Y CERTIFICACIONES



**Managed
Service Provider**



**Migration and
Modernization
Services Competency**



**AI Services
Competency**



**IoT Services
Competency**



**DevOps Services
Competency**



**Data & Analytics
Services Competency**



**Small and Medium
Business
Competency**



**Consumer Goods
Services
Competency**



**Travel & Hospitality
Services
Competency**



**Retail Services
Competency**

| CONTACTO

Nombre: xxxCOMERCIAL

Correo: xxx@xaldigital.com

Teléfono: 55 XXXX XXXX

Nombre: xxxTÉCNICO

Correo: xxx@xaldigital.com

Teléfono: 55 XXXX XXXX

Nombre: Denis Génova

Correo: denis.genova@xaldigital.com

Teléfono: 55 3734 3791



¡GRACIAS!

