



## República de Panamá

### AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Resolución No. 492

Panamá, 3 de septiembre de 2014.

"Por la cual se aprueba el documento titulado: REGIMEN TARIFARIO PARA EL COBRO DE SERVICIOS, SOPORTES INFORMATICOS Y OTROS, Versión 2.0."

El Administrador General de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, en uso de sus facultades legales, y

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, se creó la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), como una entidad del Estado con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía en su régimen interno, con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones, administrar sus bienes y gestionar sus recursos, competente para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones en el sector gubernamental, para la modernización de la gestión pública.

Que mediante Resolución No. 454 de 8 de abril de 2014, se aprobó el documento titulado: "REGIMEN TARIFARIO PARA EL COBRO DE SERVICIOS Y SOPORTES INFORMATICOS Y OTROS", publicándose en la Gaceta Oficial No. 27,514-A del día 14 de abril de 2014.

Que luego de revisión efectuada por la Autoridad, se detectaron actos que debían incluirse dentro del documento para el mejor funcionamiento y eficiencia de las finanzas de la misma, actuando en el beneficio y mejor interés del Estado.

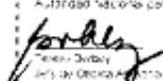
Que el Artículo 7 de la Ley 65 de 2009, antes mencionada, establece que entre las funciones del Administrador General de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, se encuentra la de dirigir y administrar la referida entidad, por lo que el suscrito,

#### RESUELVE:

**PRIMERO: DEJAR SIN EFECTO** la Resolución No. 454 de 8 de abril de 2014, mediante la cual se aprobaba el documento titulado: "REGIMEN TARIFARIO PARA EL COBRO DE SERVICIOS Y SOPORTES INFORMATICOS Y OTROS", para su utilización por la entidad.

**SEGUNDO: APROBAR** el nuevo documento titulado: "REGIMEN TARIFARIO PARA EL COBRO DE SERVICIOS, SOPORTES INFORMATICOS Y OTROS, Versión 2.0", para su utilización por la entidad.

En copia de original que reposa en los archivos de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental





AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

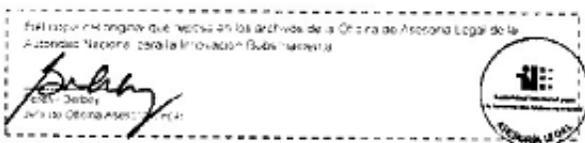
**TERCERO:** ORDENAR la publicación de la presente Resolución en Gaceta Oficial.

**CUARTO:** Esta Resolución regirá a partir de su publicación.

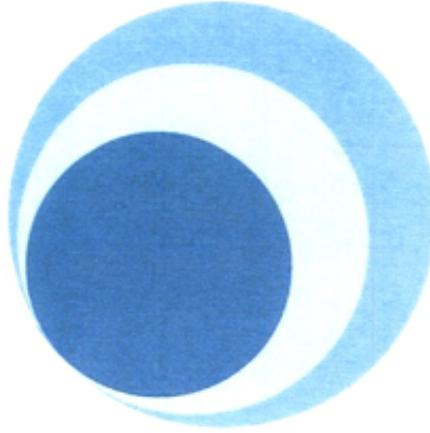
**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 65 de 20 de octubre de 2009, Ley 83 de 9 de noviembre de 2012 y Decreto Ejecutivo 264 de 7 de abril de 2014.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**IRWIN A. HALMAN B.**  
**ADMINISTRADOR GENERAL**



AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

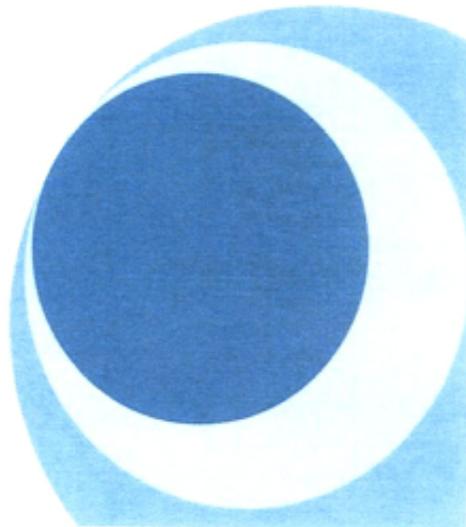


**REGIMEN TARIFARIO  
PARA EL COBRO DE  
SERVICIOS, SOPORTES  
INFORMATICOS Y OTROS**



***Autoridad Nacional para la  
Innovación Gubernamental***

**Septiembre 2014  
Versión 2.0**



Fiel copia del original que reposa en los archivos de la Oficina de Asesoría Legal de la  
Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*Barbey*  
Teresa Barbey  
Jefa de Oficina Asesoría Legal



AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

**Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental**

**Ing. Irvin A. Halman B.**  
**Administrador General**

**Lic. Ramón Balid**  
**Coordinación de Asistencia Técnica Internacional**

**Lic. Teresa Berbey**  
**Oficina de Asesoría Legal**

**Mgter. Gisela Y. González**  
**Oficina de Auditoría Interna**

**Ing. Ignacio Molino**  
**Dirección de Administración y Finanzas**

**Ing. Joaquin Huertas**  
**Dirección de Tecnología y Sistemas**

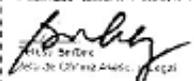
**Ing. Edgar Rodríguez**  
**Dirección de Innovación Gubernamental**

**Ing. Eduardo Briceño**  
**Dirección de Arquitectura Tecnológica**

**Ing. Dionys Sánchez**  
**Dirección de Tecnología y Transformación**

**Ing. Karen Ortega**  
**Dirección de Gobierno Digital**

Firme de su origen que reposa en los archivos de la Oficina de Asesoría Legal de la  
Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental



AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

## Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCION</b>	<b>i</b>
<b>I. PROPOSITO</b>	<b>6</b>
<b>II. MARCO LEGAL</b>	<b>6</b>
<b>III. POLITICA TARIFARIA</b>	<b>6</b>
<b>IV. DEFINICIÓN DE SERVICIOS REALIZADOS POR LA AIG</b>	<b>7</b>
<b>a. Nube Computacional.</b>	<b>7</b>
<b>b. Evaluación de Equipos y     Softwares Diversos.</b>	<b>8</b>
<b>c. Capacitación (IT)</b>	<b>9</b>
<b>V. REGIMEN TARIFARIO</b>	<b>9</b>
<b>a. Precios Nube Computacional.</b>	<b>9</b>
<b>b. Precios de Soporte.</b>	<b>11</b>
<b>c. Precios Evaluaciones.</b>	<b>11</b>
<b>d. Precios Alquileres de Aulas de     Capacitación (IT)</b>	<b>11</b>
<b>VI. GLOSARIO</b>	<b>12</b>
<b>VII. BIBLIOGRAFIA</b>	<b>13</b>
<b>VIII. MODELO DE CONTRATO Y FACTURA</b>	<b>14-19</b>

AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

## INTRODUCCIÓN

El presente documento describe los servicios informáticos nube computacional, soportes, evaluación de equipos y softwares diversos, al igual que otros, que brinda la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, en adelante AIG, a entidades públicas y privadas en el ámbito nacional, incluye su propósito, marco legal, una breve descripción de los servicios y su estructura tarifaria.

La primera parte introduce explicación correspondiente al significado normativo y fundamentación epistemológica, así como las distintas actividades que generen la documentación y procesos de contratación elaborados por la Dirección de Sistema y Tecnología que sirvieron de sustento para el presente documento.

La creación de la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, el artículo 22 modificó el artículo 11 de la Ley 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, establece el marco legal lo que permite a la AIG gestionar servicios computarizados y sistemas.

El párrafo anterior, permite crear un Régimen Tarifario para ser aplicado a la diversificación de servicios que brinda la AIG consignado un precio razonable y accesible a todas las entidades gubernamentales que de común acuerdo soliciten o requieran los servicios informáticos. Es conocido que las entidades públicas tienen desde su comienzo un modo u otro de resolver sus necesidades informáticas, aquí surge una alternativa por la que muchas de ellas ya optan por la tercerización de los servicios informáticos, al contratar a una entidad gubernamental especializada que en este caso le compete de la AIG para que les brinde soporte, mantenimiento y otros servicios informáticos, garantizando la disponibilidad de un técnico especialista permanente o sea las 24 horas del día.

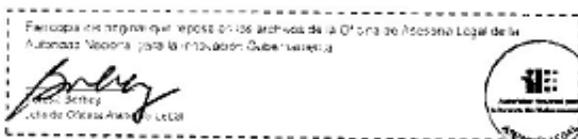
Otra ventaja atinada es la Nube Computacional, ya que muchas entidades gubernamentales carecen del recurso técnico calificado lo que trae como consecuencias momentos de crisis, cuando falla algo o tienen un problema significativo arriesgando la información interna la cual se traduce como información del Estado.

Es propicio el momento indicar la participación de la AIG, la misma cuenta con la capacidad para brindar seguridad y apoyo tecnológico altamente calificado, de lo cual se destaca la calidad de servicios por lo que se gestiona certificaciones bajo normas de ISOs.

## I. PROPÓSITO

La AIG, consciente del creciente, acceso y demanda de servicios tecnológicos por parte de todas de las entidades del sector gubernamental, que han de solicitar los usuarios internos o externos, para garantizar la salvaguarda de su información gerencial, aunado a la demanda de servicios más especializados como lo son los servicios de la Nube Computacional Gubernamental o la Evaluación de Equipos y Softwares Diversos.

La AIG, ha visto la necesidad de que exista en la estructura gubernamental un ente que vele por el funcionamiento de estas actividades y que tenga como propósito actuar en momentos necesarios y oportunos. He allí la oportunidad que le confiere a la AIG la Ley 83 de 2010 para que brinde servicios informáticos al sector público y privado con los adecuados estándares de calidad y costos razonables, cuyos precios se establezcan en un Régimen Tarifario el que será actualizado cada periodo fiscal de acuerdo a los precios del mercado global y avance o cambios tecnológicos.



AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

## II. MARCO LEGAL

Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, el artículo 22 que modifica el Artículo 11 de la Ley 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, establece el marco legal que permite a la Autoridad gestionar servicios, soportes informáticos y otros servicios. Cabe mencionar que el Decreto Ejecutivo que regula el proceso de autogestión se encuentra es la fase de firma por parte del ejecutivo.

La Ley 72 de 27 de septiembre de 2011, reforma la Ley 76 de 1976, la Ley 347 de 2008 y la Ley 62 de 2010, relativas a medidas fiscales. La citada norma prevé que los responsables que desarrollan determinadas actividades económicas, se encuentran obligados a emitir los comprobantes respaldatorios de sus operaciones mediante la utilización de equipamientos electrónicos.

## III. POLÍTICA TARIFARIA

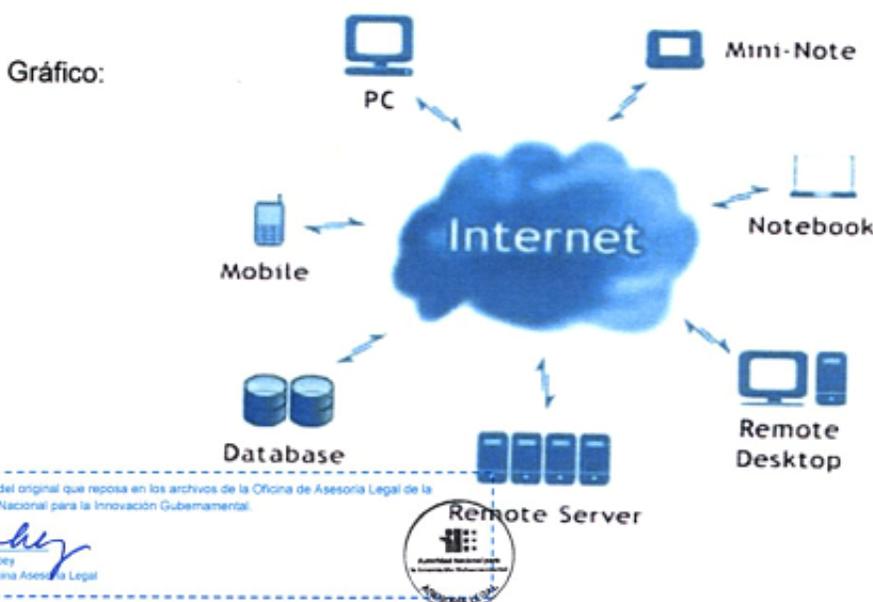
La política de precios y tarifas de los servicios y soporte informáticos, y otros servicios que brinde la AIG, están orientados a reflejar sus costos de oportunidad y a fomentar sus recursos económicos mediante la autogestión. De manera que, las tarifas establecidas a los servicios y soportes informáticos se mantendrán ligadas con los avances o cambios en la tecnología, siendo revisados cada año. Los precios establecidos en los alquileres de aulas para capacitación se adquieren completos, por ninguna circunstancia serán fraccionados ni prorrateados.

## IV. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA AIG.

### 1. Nube Computacional

Con los avances de infraestructura en las Tecnologías de la Información y Comunicación, en adelante TIC, han llegado nuevas formas de dar soluciones a la conectividad y disponibilidad de nuestros servicios gubernamentales, este es el caso de la Nube Computacional, en donde los recursos y servicios informáticos son ofrecidos y consumidos como servicios a través de la Internet, sin que los usuarios tengan que tener ningún conocimiento de la infraestructura que hay detrás.

La misma es conveniente para los usuarios y es rentable para las entidades ya que el poder trabajar con este nuevo tipo de tecnología, permite ahorrarse tanto licencias como la administración de servicios y de los equipos necesarios para estos.



AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

Con el crecimiento de la necesidad de soluciones de este tipo se diseñó un plan progresivo para llevar a la plataforma de Cloud Gubernamental a ser la base de todos los desarrollos de software para servicios del gobierno, con bases muy robustas en temas de conectividad y disponibilidad utilizando como medio de conectividad de servicios a la Red Nacional Multi servicios, en adelante RNMS, le provee a la infraestructura una confiabilidad enorme y la redundancia con ambos proveedores de servicios(CW y CO) que garantizan la disponibilidad 24/7 de la plataforma Cloud.

Al estar incluida dentro del Core de la RNMS, se encontrara cubierta por las plataformas de seguridad PRIVADAS del Estado que dan protección a todos los usuarios conectados a la RNMS. De este modo El Cloud Gubernamental se convierte en Private Cloud, permitiéndole el acceso solo a aquellos que formen parte de la RNMS.

Se han preparado sistemas de respaldos de la información, garantizando un recovery plan aceptable para generar mayor confiabilidad y accesibilidad a la información contenida en los blades, instalando nuestra infraestructura en los IDC de Howard y Clayton realizando replicas activas entre ambas plataformas.

También ofrece muchas ventajas a las entidades, como agilidad, seguridad, escalabilidad y menos administración, lo que reduce el costo total de propiedad (TCO) de organización de cualquier tamaño y tipo.

#### Ventajas:

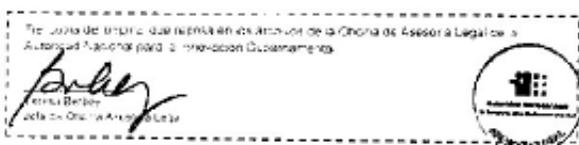
- Ahorros significativos ya que no se se adquieren servidores, no se tiene que adecuar centros de datos. No es necesario contratar personal cualificado para mantenerlos.
- El usuario solo paga por los servicios que usan y los recursos que consumen.
- El Proveedor de estos servicios es el encargado de proporcionar el software, instalar nuevas actualizaciones y resolver cualquier problema que surja.

## 2. Evaluación de Equipo y Softwares Diversos

La AIG es la entidad oficial que tiene el cumplimiento de brindar servicios de evaluación sobre equipos informáticos y electrónicos, basados en determinadas especificaciones o características de un objeto o de una acción, en el sentido de equiparar o poner en relación igual o semejanza dos cosas.

El avance tecnológico aconseja establecer de manera gradual la obligación de utilizar nuevos equipos, optimizando los métodos de obtención de datos. Deviene necesario adecuar las especificaciones técnicas y los diseños de registro vigentes, respecto de los datos y características que deben contener los documentos emitidos mediante Equipos Fiscales.

**Evaluación de Equipos y Softwares: se refiere a las pruebas físicas y lógicas a las que se sometan los distintos equipos de impresión fiscal y/o los softwares que para este fin se desarrollen o comercialicen.**



AIG  
 Resolución No. 492  
 3 de septiembre de 2014.

**Evaluación de Equipos y Softwares ya certificados:** se refiere a las pruebas físicas y lógicas que se realizan sobre equipos que ya han sido certificados por esta Autoridad y necesitan recertificarse por motivo de modificación o mejora.

**Evaluación Adicional:** son aquellas pruebas lógicas y físicas extras que deben realizarse a equipos y softwares de impresión de alto volumen que por sus características específicas necesitan de revisión adicional.

**Evaluación por Reingreso:** se refiere a la serie de pruebas lógicas y físicas que se realizan a los equipos y softwares que se reingresen para su certificación o recertificación, ya que fueron retirados durante el proceso de certificación o recertificación del mismo.

**3. Capacitación (ITI)**

El Instituto de Tecnología e Innovación, en adelante ITI, es una iniciativa de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental con el fin de fomentar el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en adelante TIC en los procesos de innovación gubernamental, con infraestructura habilitada y equipada que facilita brindar capacitación a Servidores Públicos y la ciudadanía interesada.

El ITI está orientado a la difusión del conocimiento de las TIC, la concienciación de los Servidores Públicos, sobre la importancia de la tecnología aplicada para brindar un mejor servicio al ciudadano y a dar impulso a la colaboración entre las instituciones para conseguir transferencia de conocimientos y experiencias con entes interesados.

El objetivo principal que persigue el ITI es procurar soluciones innovadoras como mecanismo para lograr el cambio y la modernización del Estado. Su infraestructura está diseñada con aulas debidamente acondicionadas para brindar seminarios o cursos teledirigidos como presenciales a Servidores Públicos, personal de empresas privadas y entidades educativas profesional. Posee una capacidad instalada apta para dictar seminarios y curso técnico, dotada de iluminación, mobiliario, tableros magnéticos, equipos informáticos y de proyección.

El personal que laboran en las unidades de Informática y de tecnología de las entidades gubernamentales o privadas podrá establecer en común acuerdo con el Instituto Tecnología e Innovación las facilidades, de dictar cuando lo requieran cursos o seminarios con instructores propios y reclutamiento de participantes, hacer uso de las instalaciones del ITI a precios accesibles como objeto de alquiler.

**V. REGIMEN TARIFARIO**

**1. Precios de Nube Computacional**

Precios de servidores; pequeños, mediano y grande.

SERVICIO	DESCRIPCION	TARIFA MENSUAL
Servidor Pequeño (HDD 100 GB, 1vCPU (3.3GHz), 2 Tarjetas de Red, 4 GB Memoria.	Servidor recomendado para instalaciones de páginas WEB (Servidor	B/.115.20

Fiel copia del original que reposa en los archivos de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*[Firma]*  
 Jefa de Oficina Asesoría Legal



AIG

Resolución No. 492

3 de septiembre de 2014.

	Web)	
Servidor Mediano (HDD 500 GB, 2vCPU (3.3GHz), 2 Tarjetas de Red, 8GB Memoria.	Servidor recomendado para la instalación del correo Institucional (Servidor Correo)	B/.230.40
Servidor Grande (HDD 500 GB, 4vCPU (3.3GHz), 2 Tarjetas de Red, 16GB Memoria.	Servidor recomendado para la instalación de base de datos	B/.460.80

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TARIFA x Hora
Instalación y Configuración de Servidores	Servicios de soporte y consultoría para instalaciones de Sistemas Operativos, Aplicaciones de usuarios como PHP, MySQL, Apache entre otras	B/.80.00
Recuperación de Información	Servicios de Apoyo en alternativas de recuperación de información	B/.80.00
Soporte a Incidentes de Administración de servidores	Servicios de apoyo y soporte en la gestión de administración de cuentas de usuarios y perfiles	B/.80.00
Instalación y configuración de Correo Electrónico	Servicio en la instalación y configuración de correos electrónicos (Exchange y Zimbra)	B/.80.00
Servicios de Consultoría en Implementaciones de Software	Servicios de Apoyo en levantamiento de requerimientos, administración de Proyectos e implementación de software (ERP)	B/.80.00
Evaluación de Software para instituciones gubernamentales	Servicios de apoyo en pruebas de concepto a herramientas de desarrollo potenciales en las instituciones	B/.80.00
Certificación de Cableado	Apoyo y Consultoría en Certificación y etiquetado de salidas de red	B/.80.00
Análisis de red LAN/WAN	Apoyo en consultoría de Revisión del comportamiento del tráfico en la red	B/.80.00
Diseño de red LAN/WAN	Apoyo en consultoría de Levantamiento de la topología de la red que aplica a la institución	B/.80.00
Direccionamiento, Subneteo o VLSM de la red	Apoyo en consultoría Cálculo de la segmentación de la red	B/.80.00
Configuración de Routers	Apoyo y consultoría en revisión de configuraciones de routers	B/.80.00
Configuración de AP's	Apoyo en consultoría de dimensionamiento y configuración de Access Point (AP's)	B/.80.00

Fiel copia del original que reposa en los archivos de la Oficina de Asesoría Legal de la  
 Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*Barbey*  
 Jefa de Oficina Asesoría Legal



AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

## 2. Precios de Soporte

SERVICIO	DESCRIPCION	TARIFA
1 TB/100	Capacidad de disco duro	B/.158.00
2 TB/100	Capacidad de disco duro	B/.313.00
3 TB/100	Capacidad de disco duro	B/.466.00
4 TB/100	Capacidad de disco duro	B/.616.00
5 TB/100	Capacidad de disco duro	B/. 762.00
6 TB/100	Capacidad de disco duro	B/. 906.00
7 TB/100	Capacidad de disco duro	B/. 1,047.00
8 TB/100	Capacidad de disco duro	B/. 1,186.00
9 TB/100	Capacidad de disco duro	B/. 1,321.00
10 TB/100	Capacidad de disco duro	B/. 1,453.00

## 3. Precio de Evaluación de Equipos Software

SERVICIO	DESCRIPCION	TARIFA
Evaluación de equipos y softwares.	Pruebas físicas y lógicas.	B/. 1,100.00
Evaluación de equipos y software ya certificados.	Pruebas físicas y lógicas, realizada a equipos y software ya certificados.	B/. 1,100.00
Evaluación adicional: para equipos de impresión de alto volumen.	Pruebas físicas y lógicas adicionales para equipos de impresión de alto volumen.	B/.400.00
Evaluación por Reingreso.	Reingresos de Equipos y Software retirados antes de su certificación.	B/.500.00

## 4. Precios de Alquiler de Aulas Capacitación

SERVICIO	DESCRIPCION	TARIFA
Aula con capacidad de 23 personas con su equipo computacional. Duración 8 horas diarias.	Incluye: Proyector, pantalla, sistema de audio. Los equipos dotados con internet, sistema operativo Windows, home Premium 32 bits, procesador dual Core con 4GB RAM y HRD Disk 300GB.	B/.80.00 x día

Fiel copia del original que reposa en los archivos de la Oficina de Asesoría Legal de la  
Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental

  
Lina Berdey  
Jefa de Oficina Asesoría Legal



AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

Salón de Conferencia, con capacidad de 50 personas. Duración 8 horas.	Incluye: Proyector y pantalla e internet Wireless.	B/.50.00 x día
Salón de Conferencia, con capacidad de 50 personas. Con sistema video conferencia. Duración 8 horas.	Incluye: Proyector y pantalla e Internet Wireless más el Sistema de Videoconferencia.	B/.70.00 x día
Alquiler de Equipos Informáticos, utilizar en el ITI.	PC y Laptop.	B/4.00 x día
Equipos Tecnológicos, requiere de una póliza de seguro que cubra el 50% del costo original del bien.	Alquiler por hora de equipos tecnológicos con valor B/80,000.00 de alta potencia para realizar proyecciones en 3D.	B/.75.00

## VI. GLOSARIOS

**Backups:** es un respaldo, es decir una copia de la información, esto se hace por seguridad y debería de ser una práctica frecuente, de esta manera si se tiene algún fallo o entra un virus se pueda recuperar la información. Un backups es un respaldo de determinada información o programa te sirve por si en determinado momento perdieras la información original o se te dañara.

**Equipo Fiscal:** caja registradora fiscal, impresoras fiscal y equipos informáticos, los cuales su unos está regulado mediante la Ley No. 72 de 27 de septiembre de 2011, promulgada en la Gaceta Oficial No 26880-B.

**Equipo Tecnológico:** es un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).

**Homologar:** es hacer pruebas respecto a la calidad de un producto para comprobar si se justa a determinadas normas. Es registrar y confirmar un organismo autorizado como AIG, el resultado de una prueba a un equipo fiscal.

**ITI:** es el Instituto de Tecnología e Innovación

**Nube Computacional:** es un sistema informático basado en Internet y centros de datos remotos para gestionar servicios de información y aplicaciones. Permite que los consumidores y las empresas gestionen archivos y utilicen aplicaciones sin necesidad de instalarlas en cualquier computadora con acceso a Internet. Esta tecnología ofrece un uso mucho más eficiente de recursos, como almacenamiento, memoria, procesamiento y ancho de banda, al proveer solamente los recursos necesarios en cada momento.

**Servicios informáticos:** servicio diversos relacionados con base y procesamiento de datos, asesoramiento en soporte técnico (hardware), aplicación de soporte lógico (software), servicio de nube computacional, homologaciones, alquileres de equipos de alta densidad y artículos a los medios de comunicación ofrecidos por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

**Soporte Técnico:** infraestructura informática que cumple un papel vital en toda entidad gubernamental o empresa. El Soporte técnico es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo



AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

electrónico o mecánico. La administración de los recursos de la compañía requiere el correcto funcionamiento de los mismos.

## VII. BIBLIOGRAFIA

1. [www.unav.edu/web/servicios-informaticos](http://www.unav.edu/web/servicios-informaticos)
2. [www.infortecnica.es](http://www.infortecnica.es)
3. [wordpress.com/nubes-computacionales](http://wordpress.com/nubes-computacionales)
4. [www.dgii.gov.do/.../solucionesFiscales](http://www.dgii.gov.do/.../solucionesFiscales)

AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

**VIII. MODELO DE CONTRATO**

**CONTRATO No. \_\_\_\_\_**

**NUBE COMPUTACIONAL GUBERNAMENTAL**

Entre los suscritos, a saber, **XXXXXXXXXX**, varón, panameño, mayor de edad, portador de la cedula de identidad personal No. **XXXXXXXX**, en su condición de Ministro de Comercio e Industrias, actuando en nombre y representación de **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** y quien en lo sucesivo se denominará **XXXXX**, por una parte; y por la otra, **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, varón, panameño, mayor de edad, portador de la cedula de identidad personal No. **XXXXXXXXXX**, actuando en calidad de Administrador General de la **AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACION GUBERNAMENTAL**, que en adelante se denominara la **AIG**, debidamente facultado para este acto en virtud de lo establecido en la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, modificada por la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012 y el Texto Único de la Ley No.22 de 27 de junio de 2006, hemos convenido en celebrar el siguiente contrato de prestación de servicios para la Nube Computacional Gubernamental, contrato este fundamentado en el literal b del parágrafo del artículo 62 del Texto Único de la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006, de conformidad con las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO**

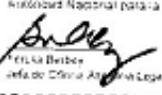
La **AIG**, será el componente tecnológico del **XXXXX**, en virtud de lo cual se compromete a lo siguiente:

- a) Ofrecer el Servicio de la Nube Computacional Gubernamental (**NCG**), para la plataforma tecnológica que requiere el **XXXXXX**.
- b) Brindar asesoría a el **XXXXXX** para la debida ejecución de planes y proyectos referente a los servicio de **NCG**.

**SEGUNDA: PARAMETROS**

La **AIG**, bajo este contrato de Servicio garantiza la aplicación de los siguientes parámetros:

- **Hosting:** Creación y Resguardo de los Servidores Virtuales del **XXXXXX** en la **NCG**.
- **Conectividad:** Enlace dedicado para la conectividad entre la institución y los Centros de Datos que forman parte de la **NCG**.
- **Seguridad:** La seguridad a nivel de Redes es Administrada y controlada por los grupos de CSIRT (Centro Nacional de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática) y RNMS (Red Nacional Multiservicios) y contamos con Centros de Datos (IDC), con niveles de TIER III y TIER IV, respectivamente.




El copia del original se reposa en los archivos de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental

AIG

Resolución No. 492

3 de septiembre de 2014.

- **Disponibilidad:** Contamos con Soporte 24x7, a nivel de redes e infraestructura en todos los componentes dentro de la nube, garantizando una disponibilidad del 99% en nuestros servicios.
- **Respaldos:** Resguardo semanal de todas las Máquinas Virtuales creadas dentro de nuestra plataforma de Nube, contamos con una red y aplicación exclusivamente para respaldos.

### TERCERA: APLICACIÓN DEL SERVICIO

La AIG, se compromete a brindar el servicio de NCG, dentro y fuera del territorio nacional siempre que exista un punto de acceso vía internet para lograr la conectividad y con la debida autorización del XXXXX.

### CUARTA: OPERACIÓN DE LA PROVEEDORA:

La AIG, como proveedora del servicio de NCG, será la encargada de brindar la Operación de la siguiente manera:

- **Incidentes:**
  - Los incidentes de infraestructura y redes son atendidos via un correo de mesa de ayuda llamado [Helpdesk@innovacion.gob.pa](mailto:Helpdesk@innovacion.gob.pa) , el cual es recibido por personal de la AIG y se le asignara un ticket de atención y cuyo tiempo de respuesta en horas laborables es de menos de dos (2) horas y en horas no laborables de dos (2) a cuatro (4) horas, dependiendo de la dificultad del incidente y la criticidad del mismo son escalados a un nivel 2 y nivel 3 respectivamente (ver ANEXO #2 (ANS)), con nuestros soportes operativos internos o externos, el cliente siempre se mantendrá informado de los avances de su ticket o caso.
- **Disponibilidad del Servicio:**
  - Dentro de nuestros estándares de calidad y servicio manejamos porcentajes de disponibilidad entre 95 y 98 %, excluyendo los mantenimientos programados tanto a nivel de red, como a nivel de infraestructura.
- **Seguridad del Servicio:**
  - Seguridad física y lógica en el servicio de conectividad mediante hardware y software.
  - Contamos con 2 IDC que cumplen las normas y exigencias de Centros de Datos, manejamos TIER III y TIER IV.





AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

EL **XXXXXX**, podrá solicitar incremento de Servicios y capacidades utilizando el documento adjunto en el **ANEXO #3**, tomando en cuenta la escala de costos regidos por **LA AIG**.

#### **OCTAVO: EVALUACIÓN FINAL**

Los aspectos cubiertos por este Contrato de Servicio serán evaluados un (1) mes antes de la culminación del mismo, a fin de determinar si se cumple con los objetivos esperados dentro de la contratación.

#### **NOVENA: FINANCIAMIENTO**

EL **XXXXXX**, se obliga a pagar a La **AIG** por los servicios prestados y mencionados en la cláusula primera del presente contrato, referenciado en la tabla de costos adjunto en el **ANEXO #1**.

#### **DÉCIMA: FORMA DE PAGO**

Los pagos a La **AIG**, se harán en forma parcial y mediante presentación de cuentas a través de gestión de cobros.

#### **DÉCIMA PRIMERA: VIGENCIA DEL CONTRATO**

La vigencia del presente contrato es por un periodo de doce (12) meses calendarios, contados a partir del refrendo por parte de la Contraloría General de la República.

#### **DÉCIMA SEGUNDA: PRÓRROGA**

El contrato podrá ser prorrogado a petición de **LAS PARTES** de estimario, sujeto a las formalidades que establece la Ley y se deberá presentar solicitud por escrito en un término no menor de treinta (30) días antes del vencimiento del mismo.

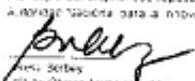
#### **DÉCIMA TERCERA: LEGISLACIÓN APLICABLE.**

Este contrato se hace con fundamento en el Texto Único de la Ley N° 22 de 27 de junio de 2006 y el Decreto Ejecutivo N° 366 de 28 de diciembre de 2006.

#### **DÉCIMA CUARTA:**

Este contrato está exento de los timbres fiscales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 36 de la Ley N° 6 de 2 de febrero de 2005, que modifica el numeral 28 del artículo 973 del Código Fiscal.

Por copia del original, cubrepostos y los archivos en la Oficina de Asesoría Legal de la  
Asesoría Técnica para la Innovación Gubernamental

  
Luzmila Sotelo  
Oficina de Asesoría Legal



AIG  
Resolución No. 492  
3 de septiembre de 2014.

**DÉCIMA QUINTA: (REFRENDO)**

El presente Contrato requiere para su validez del Refrendo de la Contraloría General de la República según el artículo 74 del Texto Único de la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006.

Para constancia se firma el presente Contrato, en la ciudad de Panamá, hoy \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_) del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil trece (201\_\_).

POR el XXXXXX,

POR la AIG,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Cédula: XXXXXX

Cedula: XXXXXXXX

REPUBLICA DE PANAMA, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2013

REFRENDO:

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

