



**LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL
IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020
"CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020"**

De conformidad a lo previsto por los Artículos 1 fracción IV, 3 fracción IX, 47, 55 numeral 1 fracción II, 56, 59 y 61 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, Capítulo Segundo del Reglamento de la Ley antes mencionada y demás aplicables, así como lo previsto en los artículos 1, 13 fracción V, 15 fracción I, 18 de las Políticas, Bases y Lineamientos de la Dirección de Pensiones del Estado vigente, en relación a los señalado en el artículo segundo transitorio de la Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco y demás relativos aplicables de los ordenamientos legales invocados con anterioridad; este Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco con domicilio en Avenida Magisterio, Número 1155, Colonia Observatorio, Guadalajara, Jalisco, con número telefónico 01 (33) 3208-0340, invita a las personas físicas y jurídicas interesadas, a participar en la Licitación Pública Local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020 "CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020", condicionado a la autorización del presupuesto 2020 dos mil veinte, por el Consejo Directivo del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, la cual se llevará a cabo con recursos propios del Instituto, el cual cuenta con suficiencia presupuestal en el capítulo 3000, partida 3531, y a efecto de normar el desarrollo de la licitación se emiten las siguientes:

B A S E S :

Para los fines de estas bases, se entiende por:

"ÁREA REQUIRENTE"	La Dirección General de Informática y Sistemas del ente público que de acuerdo a sus necesidades, solicite o requiera formalmente a la unidad centralizada de compras del mismo ente público, la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de servicios.
"BASES CONVOCATORIA"	Es el llamado a los interesados a participar en determinado procedimiento de adquisiciones o enajenaciones, que además contiene las condiciones y requisitos detallados de participación en dichos procedimientos.
"COMITÉ"	Órgano Colegiado encargado de intervenir y resolver sobre las adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles y contratación de servicios de cualquier naturaleza que se realice, vigilando el estricto cumplimiento de la normatividad aplicable.
"CONVOCANTE IPEJAL"	Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco.
"DOMICILIO"	Av. Magisterio No. 1155, Col. Observatorio, Guadalajara, Jalisco.
"INVESTIGACIÓN DE MERCADO"	La verificación de la existencia de bienes o servicios, de proveedores a nivel, nacional o internacional según corresponda y de precio estimado basado en la información que se obtenga de la propia Secretaría, de organismos públicos o privados, de fabricantes de bienes o prestadores del servicio, o una combinación de dichas fuentes de información.
"LEY"	Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios
"LICITANTE"	Persona Física o Jurídica/Moral (razón social) licitante.
"MANIFIESTO"	Formato que contiene la declaración bajo de protesta de conducirse con verdad de una persona física o jurídica a través de su representante legal, acerca de la existencia o no de vínculos o relaciones de negocios, personales o familiares, con los servidores públicos



(Handwritten signatures and marks in blue ink)



	responsables de la atención, tramitación y resolución de los procedimientos referidos en el artículo 121 de la Ley, en los que participen.
"POLÍTICAS"	Políticas, Bases y Lineamientos para la Contratación de Adquisiciones y Enajenaciones del Instituto. (vigente por lo señalado en el artículo tercero transitorio de la Ley.)
"PROCESO"	IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020 "CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020".
"PROTOCOLO"	Protocolo de actuación de los servidores públicos en materia de contrataciones públicas, referentes a las reglas de contacto, al sistema de registro de servidores públicos y al sistema de manifiestos de vínculos y relaciones y de declaraciones de integridad y no colusión.
"PROVEEDOR"	Persona Física o moral inscrita en el padrón de proveedores del Estado de Jalisco, y cuyo registro se encuentra vigente.
"REGLAMENTO"	Reglamento de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, para el Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
"UCC"	UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS. Dirección de Adquisiciones ubicada en el 4to. piso Av. Magisterio No. 1155, Col. Observatorio, Guadalajara, Jalisco.

CRONOGRAMA

ETAPA	FECHA	HORA
PUBLICACIÓN DE LAS BASES	02 DE DICIEMBRE DE 2019	16:00
RECEPCIÓN DE PREGUNTAS PARA LA JUNTA ACLARATORIA	04 DE DICIEMBRE DE 2019	11:00
JUNTA ACLARATORIA	05 DE DICIEMBRE DE 2019	09:45
RECEPCIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS	09 DE DICIEMBRE DE 2019	13:30

1. OBJETO.

La contratación del servicio de mantenimiento a la infraestructura de red de voz y datos del Instituto permite que todos los servicios otorgados a sus afiliados y pensionados sean oportunos y de calidad, logrando cumplir con las metas y propósitos del "IPEJAL".

2. ESPECIFICACIONES.

Las propuestas de los "LICITANTES" deberán sujetarse a lo señalado en el Anexo 1 (ESPECIFICACIONES), que contiene la descripción de las características mínimas señaladas en las presentes bases aprobadas por la Dirección General de Planeación Tecnológica de la Secretaría de Administración.

Para mayor información favor de enviar correo electrónico:

- Eduardo Ruvalcaba Hernández, Director de Adquisiciones eduardo.ruvalcaba@ipejal.gob.mx con copia al correo paola.ramirez@ipejal.gob.mx.

(Handwritten signatures and marks in blue ink)



3. REGLAS DE CONTACTO.

Con motivo de la atención, tramitación y resolución del presente “**PROCESO**” licitatorio, deberá estarse a lo previsto en el acuerdo emitido por la Contraloría del Estado y publicado el 27 veintisiete de enero de 2018 dos mil dieciocho, en el que se expiden las normas complementarias del “**PROCOTOLO**” de actuación de los Servidores Públicos en materia de contrataciones públicas, referentes a las reglas de contacto, al sistema de registro de vínculos y relaciones y de declaraciones de integridad y no colusión, conforme a los siguientes puntos:

- I. Las obligaciones emanadas de dicho acuerdo pueden ser consultadas en el sitio web <https://ce.jalisco.gob.mx/>.
- II. La interacción generada con motivo de la atención, tramitación y resolución del presente “**PROCESO**”, está sujeta a lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco así como en el Código de Ética del Gobierno del Estado.
- III. Para efectos de promover las mejores prácticas en materia de combate a la corrupción, las comunicaciones telefónicas, las reuniones, visitas y actos públicos podrán ser grabados o video grabados de ser el caso.

Todos los correos electrónicos que emitan los servidores públicos relacionados con este “**PROCESO**” licitatorio, deberán ser enviados de una cuenta oficial de la “**CONVOCANTE**” (paola.ramirez@ipejal.gob.mx), con copia al correo eduardo.ruvalcaba@ipejal.gob.mx.

- IV. Los datos personales que reciba la “**CONVOCANTE**”, serán tratados bajo las normas de transparencia, protección de datos personales y cualquiera relacionada con la materia.
- V. Quienes intervengan en el presente “**PROCESO**” licitatorio, tienen la obligación de presentar el **Manifiesto de Vínculos y Relaciones y la Declaración de Integridad y no Colusión**.
- VI. En caso de que se presuma alguna irregularidad dentro del presente “**PROCESO**”, deberá ser denunciada ante las autoridades competentes señaladas en la “**LEY**”.

4. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA.

El contrato tendrá una vigencia de 12 meses contados a partir del contrato, con apego a lo señalado en el numeral 17. FIRMA DE CONTRATO de las presentes bases.

El servicio objeto de este proceso deberá ser programado en coordinación con personal del “**ÁREA REQUERENTE**” que para tal efecto se señale, en la Dirección General de Informática y Sistemas, ubicada en el piso 6 del Edificio Central del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, con domicilio en Av. Magisterio 1155, colonia Observatorio, Guadalajara, Jalisco, C.P. 44266, y deberá de cumplir totalmente con lo establecido en el **Anexo 1 “Especificaciones”** de las bases.

El “**PROVEEDOR**” que resulte adjudicado, se deberá responsabilizar de que el servicio sea programado en el lugar señalado acorde a las condiciones establecidas en las bases y en el plazo pactado en el contrato que se genere, así como

considerar cualquier tipo de componente en Hardware, Software, mano de obra, viáticos, traslados etc., que se requieran para la correcta instalación del servicio.

El "ÁREA REQUIRENTE" deberá verificar que el servicio cumpla con las especificaciones y calidad requerida y en caso de que este no cumpla con las especificaciones deberá el "ÁREA REQUIRENTE" notificar a la "UCC", por escrito dentro de los 5 cinco días hábiles después de la entrega de los bienes, para que se proceda conforme a la Ley, de no hacerlo así será causa de responsabilidad administrativa para los **SERVIDORES PÚBLICOS** de dicha área.

5. JUNTA ACLARATORIA.

A este acto podrá asistir preferentemente solo un representante del "LICITANTE".

La Junta se llevará a cabo a las **09:45 horas** del día **05 (cinco) de diciembre del 2019 dos mil diecinueve**, en la sala de juntas número 1 uno, ubicada en el 6° sexto piso del "DOMICILIO", de conformidad a lo señalado en el artículo 54 y 96 del "REGLAMENTO" y en el artículo 63 de la "LEY".

En dicha junta se dará respuesta únicamente a las preguntas presentadas por escrito, en tiempo y forma conforme al modelo del formato del **Anexo 2**. Firmado por el "LICITANTE" o su representante. El anexo deberá entregarse, el día **04 (cuatro) de diciembre del 2019 dos mil diecinueve a las 11:00 (once) horas**, en la "UCC" o al correo electrónico de paola.ramirez@ipejal.gob.mx, con copia al correo eduardo.ruvalcaba@ipejal.gob.mx, con formato de WORD, este último bajo la responsabilidad del "LICITANTE".

La asistencia de los interesados no es obligatoria, sin embargo deberán aceptar lo ahí acordado, en el entendido de que se podrán modificar características y/o especificaciones de los servicios y aclarar dudas de las bases. La copia del acta respectiva quedará a la disposición en la "UCC", de lunes a viernes en días hábiles de **08:00 a 16:00 horas**.

El acta que se genere de este evento formará parte integral de las presentes bases para los efectos legales a los que haya lugar, conforme al artículo 62, numeral 3 de la "LEY".

6. PUNTUALIDAD.

Sólo se permitirá la participación a los eventos a los "LICITANTES" registrados que se encuentren al inicio de los mismos.

Si por causas justificadas no se inicia un acto a la hora señalada, los acuerdos y actividades realizadas serán válidas, no pudiendo los "LICITANTES" argumentar incumplimiento por parte de la "CONVOCANTE".

7. LOS "PROVEEDORES" TENDRÁN LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES:

- a) Acudir a la "UCC" a la firma del contrato, en las fechas establecidas por la "CONVOCANTE" en el apartado de **FIRMA DEL CONTRATO** de estas bases.





- b) Poseer la capacidad administrativa, financiera, legal y técnica, para atender el requerimiento en las condiciones solicitadas, reservándose la “CONVOCANTE” la posibilidad de solicitar la documentación a los “LICITANTES” para que acrediten tal circunstancia, en cualquier momento del proceso y posterior al mismo, una vez adjudicado.
- c) Si resulta adjudicado, deberá estar registrado en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Jalisco, de conformidad al Artículo **SEGUNDO TRANSITORIO** de la “LEY” en lo que el RUPC está en funcionamiento. La falta de registro en el Padrón no impide su participación, pero es factor indispensable para firmar el contrato. Para efectos de inscripción o actualización, comunicarse a la Dirección de Padrón de Proveedores de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco, al teléfono 38-18-28-18, o bien ingresar al módulo “Adquisiciones de Gobierno” de la página de Internet www.jalisco.gob.mx.
- d) Asimismo, deberá estar registrado en el Padrón de Proveedores de la “CONVOCANTE” de conformidad con los artículos **SEGUNDO TRANSITORIO** de la “LEY” y **QUINTO TRANSITORIO** del “REGLAMENTO”, la falta de registro en el Padrón no impide su participación, pero es factor indispensable para firmar el contrato. Para efectos de inscripción o actualización, comunicarse a la “UCC”, con Karla Guadalupe Orozco Aguayo al correo karla.orozco@ipejal.gob.mx, o bien ingresar a la página de Internet <http://pensiones.jalisco.gob.mx>. Por lo que deberá estar registrado y actualizado en el padrón de la “CONVOCANTE” al momento del fallo.
- e) El “PROVEEDOR” que resulte adjudicado deberá contar con oficinas operativas en la Zona Metropolitana de Guadalajara, con la finalidad de garantizar los tiempos de atención y respuesta en sitio.
- f) El “PROVEEDOR” que resulte adjudicado se obliga a entregar soporte constante los 07 (siete) días de la semana, las 24 (veinticuatro) horas del día, durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días al año, tanto físico como telefónico.
- g) El “PROVEEDOR” que resulte adjudicado garantizará un tiempo de respuesta de atención a fallas máximo de 1 (una) hora.
- h) El “PROVEEDOR” que resulte adjudicado, deberá al momento de la entrega del servicio:
- Entregar un reporte a detalle de las actividades realizadas en los mantenimientos que incluya memoria fotográfica del antes, durante y después de las intervenciones.
 - Extender al Instituto una garantía al finalizar el contrato que indique que los equipos y componentes se encuentran en perfecto estado de funcionamiento y garantizará por un período de 30 (treinta) días naturales aquellos equipos que fueron objeto de mantenimiento correctivo durante el último mes del contrato.
 - Entregar carta garantizando los servicios otorgados al Instituto de acuerdo a lo solicitado en los Requerimientos. La cobertura del soporte solicitado debe considerar los siguientes rubros:
 - Cobertura de 7X24, incluyendo días festivos y 5X10 (de lunes a viernes, 10 horas de atención) de acuerdo al apartado de Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución y cumplimiento de SLA's.
 - Atención 7x24 de la Mesa de Servicio.
 - Atención de Incidentes ilimitados (atención y restauración de fallas).

- Atención de Cambios.
 - Atención de Requerimientos.
- Con base a los Servicios de Soporte Técnico, los incidentes, cambios y requerimientos deberán de ser atendidos con base al impacto descrito en la falla y la urgencia de los mismos, quedando los tiempos de respuesta y los tiempos de solución mostrados en la siguiente matriz:

Servicio de Soporte	Categoría	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución	SLA
Incidentes	Inmediata	30 minutos	4 horas	90.00%
Incidentes	Alta	30 minutos	12 horas	90.00%
Incidentes	Baja	30 minutos	24 horas	90.00%
Cambios	Estándar	1 hora	6 horas	90.00%
Cambios	Mayor programado	1 hora	8 horas	90.00%
Cambios	Urgente	30 minutos	4 horas	90.00%
Requerimientos	Asesoría	1 hora	5 horas	90.00%
Requerimientos	Documentación	1 hora	8 horas	90.00%
Requerimientos	Información	1 hora	12 horas	90.00%

8. CARACTERÍSTICAS INDISPENSABLES DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS.

- a) Los “LICITANTES” registrados entregarán los 02 dos sobres cerrados en forma inviolable, uno conteniendo la propuesta técnica y otro la propuesta económica señalando claramente: nombre del “LICITANTE”, número de licitación y tipo de propuesta (técnica o económica), en caso de omitir algún dato de los solicitados en este inciso, la “CONVOCANTE” le solicitará a los “LICITANTES” que cubran los requisitos para seguir con el acto.
- b) Deberán dirigirse al “COMITÉ”, presentarse mecanografiadas o impresas en original, preferentemente elaboradas en papel membretado del “LICITANTE”.
- c) Toda la documentación redactada por el “LICITANTE” deberá ser presentada en español, y conforme a los anexos establecidos para tal fin, si algún texto se encuentra en inglés dentro de las especificaciones señaladas en el **Anexo 1** de estas bases, podrá presentarse tal cual, sin que sea motivo de descalificación, las certificaciones, los folletos y catálogos podrán presentarse en el idioma del país de origen, preferentemente traducidos al español en copia simple.
- d) El “LICITANTE” o su Representante Legal, deberá firmar en forma autógrafa toda la documentación preparada por él.
- e) La proposición no deberá contener textos entre líneas, raspaduras, alteraciones, tachaduras, ni enmendaduras.
- f) La **Propuesta Técnica** deberá presentarse conforme al formato del **Anexo 5 “Propuesta Técnica”**, por escrito, deberán señalar si ofertan.



- g) Toda la documentación deberá entregarse **FOLIADA**.
- h) La **Propuesta Económica** deberá presentarse conforme al formato del **Anexo 6 "Propuesta Económica"**, deberán cotizar de acuerdo al **Anexo 1**, especificando:
 - Los precios en moneda nacional con el I.V.A. desglosado.
 - Todos los costos involucrados.
 - Vigencia del 01 primero de enero del 2020 al 31 treinta y uno de diciembre de 2020 dos mil veinte.

La cotización deberá incluir todos los costos involucrados, por lo que una vez presentada la propuesta **no se aceptará ningún costo extra.**

- i) Las ofertas deberán realizarse de acuerdo a las necesidades mínimas planteadas por la **"CONVOCANTE"** en las presentes bases, de acuerdo a la descripción de los servicios requeridos, so pena de descalificación.
- j) Para el caso de la presentación de propuestas conforme a lo señalado en el artículo 64 de la **"LEY"** y 79 del **"REGLAMENTO"**, los asociados de la misma se deberán apegar a los requisitos solicitados en la **"LEY"** y el **"REGLAMENTO"**; asimismo el Representante Común de la participación conjunta será el que deberá cumplir con lo señalado en los incisos **b), c), d), e), f), g), h), k) y l)** del punto **9.2** de las presentes bases.

9. DESARROLLO DE LA LICITACIÓN.

9.1. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS.

Este acto se llevará a cabo conforme a lo establecido en el artículo 65 de la **"LEY"** el día **09 (nueve) de diciembre del 2019 dos mil diecinueve** a las **13:30 horas**, en la sala de juntas No. 1 uno de la **"CONVOCANTE"**, ubicada en el 6° sexto piso del **"DOMICILIO"**.

9.2. DOCUMENTOS QUE DEBERÁ CONTENER EL SOBRE DE LA PROPUESTA TÉCNICA:

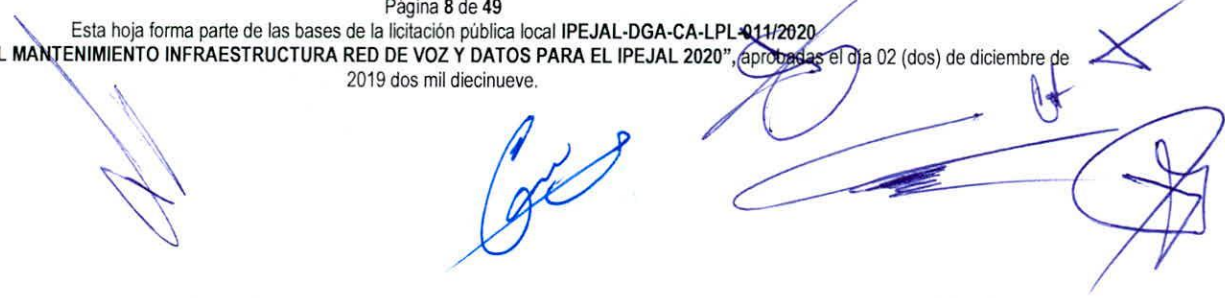
- a) Índice de propuesta técnica. (Cabe mencionar que este documento se solicita únicamente para un mejor control de la documentación y no será causa de descalificación en caso de no presentarlo.)
- b) **Carta de Proposición** conforme al **Anexo 3**.
- c) **Acreditación** conforme al **Anexo 4**.
- d) Copia simple legible del Acta Constitutiva y sus modificaciones, para el caso de personas jurídicas, con objeto social acorde al objeto de la licitación, acompañando de igual manera copia simple de la boleta registral de las mismas.

(Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page)



(Handwritten blue ink signatures and marks at the bottom of the page)

- e) Copia simple de la Escritura Pública mediante la cual se otorgue poder del firmante de las propuestas, acompañando de igual manera copia simple de la boleta registral de la misma. Debiendo resaltar con marca texto la cláusula en la que se designa el poder.
- f) Copia simple legible de la cédula de identificación fiscal que expide el Servicio de Administración Tributaria (SAT).
- g) Copia simple de un comprobante de domicilio (no mayor a 3 tres meses de antigüedad a la fecha de la presentación y apertura de propuestas técnicas y económicas) a nombre de la razón social, o persona física del “LICITANTE”, según corresponda, el cual deberá tener un domicilio establecido dentro de la Entidad Federativa de Jalisco y deberá coincidir con el domicilio señalado en el Anexo 4 “Acreditación” y el domicilio señalado en la Licencia Municipal.
- h) Copia del documento con una vigencia no mayor a 30 días naturales contados a partir de la entrega de las propuestas; en el que se emita la opinión del cumplimiento de sus obligaciones fiscales **en sentido positivo** emitido por el SAT, conforme al Código Fiscal de la Federación, y las reglas de la Resolución Miscelánea Fiscal para el 2019 dos mil diecinueve.
- i) Copia simple de la licencia municipal vigente a nombre de la razón social del “LICITANTE”, del Representante Legal, accionista o socio de la empresa, acorde con el giro de la Licitación con domicilio en el Estado de Jalisco, el cual deberá coincidir con el domicilio señalado en el Anexo 4 “Acreditación” y el domicilio señalado en el comprobante de domicilio.
- j) **Propuesta técnica** por escrito, conforme al **Anexo 5**, de acuerdo a las especificaciones del **Anexo 1 “Especificaciones”**.
- k) Escrito manifiesto de vínculos y relaciones con servidores públicos del “IPEJAL” y declaración de integridad y no colusión, conforme al **Anexo 7**.
- l) Escrito del “LICITANTE” donde su firmante manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con las facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, conforme al **Anexo 8**.
- m) **Convenio de participación conjunta** (en caso de que aplique), aclarando que **todas las empresas** participantes en dicho convenio deberán de presentar los documentos solicitados en los incisos b), c), d), e), f), g), h), k) y l) ajustándose a lo establecido en el artículo 64 de la “LEY” y 79 del “REGLAMENTO”.
- n) Carta original del fabricante que especifique garantía y refaccionamiento para los equipos del presente anexo. En caso de que el licitante no cuente aún con la carta físicamente, podrá entregar copia simple de la misma con carta compromiso de entrar la original en caso de resultar adjudicado.
- o) Con la finalidad de garantizar la calidad de los servicios que se contraten para el mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones del Instituto, el licitante deberá anexar a su propuesta copias de certificaciones vigentes de CCNP routing & switching de al menos dos ingenieros, certificación CCNP Collaboration de al menos un ingeniero y certificación CCIE Service provider para garantizar que los servicios sean provistos de manera adecuada.





- p) Carta bajo protesta de decir verdad, que dispone con personal con 3 años (mínimo) de experiencia en diagnóstico, configuración y puesta a punto de las soluciones, equipos y aplicaciones del presente anexo (dispone de personal con habilidades y conocimientos técnicos comprobables, es decir, con personal calificado para evaluar, diagnosticar y reparar equipos con las características y modelos y las aplicaciones de software detalladas en los anexos "A" y "B").
- q) Carta bajo protesta de decir verdad, que el personal que brindará el soporte de mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a lo solicitado en los Requerimientos, será personal con experiencia y de quienes mencionará en una lista con nombres completos y deberá soportar la antigüedad de al menos 2 años en la empresa, esto con el fin de garantizar el cumplimiento de los servicios solicitados.
- r) Carta bajo protesta de decir verdad, que las partes que sea necesario suministrar son de línea y se comercializan actualmente en territorio nacional; todos los equipos, tarjetas, fuentes, appliances, etc. que se suministren en caso que requieran importarse al país, deberán de hacerlo de acuerdo a la reglamentación vigente en el país para la venta, suministro y transportación de estos equipos, sin cargo extra al señalado en su propuesta económica.
- s) Carta bajo protesta de decir verdad, que el licitante cuenta con un centro de asistencia técnica para reportes, fallas o solicitar soporte en línea las 24 horas a través de un número telefónico 01 800 o local, o correo electrónico o a través de acceso vía web.
- t) Matriz de escalación donde indique los tiempos de respuesta, responsables y números de contacto, así como el procedimiento para el levantamiento y atención de reportes.
- u) Documento donde enuncie las oficinas operativas con las que cuente en la Zona Metropolitana de Guadalajara, con el fin de garantizar los tiempos de atención y respuesta en sitio, firmado por el "LICITANTE" o el Representante Legal, según sea el caso.
- v) Carta compromiso conforme al "Anexo 9".

Para aquellos "LICITANTES" que por concepto de sanciones y/o que se encuentren en cualquiera de los supuestos del art. 52 de la "LEY" y art. 155 del "REGLAMENTO" no se tomarán en cuenta sus propuestas.

Los "LICITANTES" que no cumplan y/o no presenten en su totalidad la documentación solicitada en cada uno de los incisos establecidos en el numeral 9.2 de las bases serán descalificadas sus propuestas.

Podrán no recibirse propuestas de los "LICITANTES" que teniendo ya varias adjudicaciones, a juicio del "COMITÉ" obstaculicen la libre competencia o cualquiera de los supuestos del artículo 52 fracción XII de la "LEY".

9.3 DOCUMENTOS QUE DEBERÁ CONTENER EL SOBRE DE LA PROPUESTA ECONÓMICA:

- a) **Propuesta Económica**, por escrito, conforme al Anexo 6, firmada por el Licitante o por el Representante Legal.



9.4 EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS SE LLEVARÁ A CABO DE LA SIGUIENTE MANERA:

- a) Se difundirá la convocatoria en la página de internet de este Organismo.
- b) A este acto se notificará a los **"LICITANTES"** para que participen en la presentación y apertura de propuestas, sin embargo, dicho acto podrá llevarse a cabo sin su participación.
- c) Los **"LICITANTES"** que concurran al acto, firmarán un registro para dejar constancia de su asistencia el cual se cerrará a la hora que los **"LICITANTES"** ingresen a la sala de juntas y se declare cerrado el registro por el representante del **"COMITÉ"**.
- d) En el momento en que se indique y en caso que existan **"LICITANTES"** presentes, ingresarán a la sala, realizándose la declaración oficial de apertura del acto.
- e) No se recibirán propuestas de los interesados que se encuentren en alguno de los supuestos del Artículo 52 de la **"LEY"**.
- f) Por parte de la **"CONVOCANTE"**, se hará la presentación de los **"LICITANTES"**, del representante del Órgano Interno de Control y de los miembros del **"COMITÉ"**.
- g) Una vez recibidas las proposiciones presentadas en sobre cerrado, se procederá a su apertura, haciendo constar la documentación presentada, sin que ello implique la evaluación de su contenido
- h) Se procederá a la apertura de los sobres de las propuestas técnicas verificando que contengan, todos los documentos requeridos señalados en el numeral correspondiente de las presentes bases.
- i) De entre los **"LICITANTES"** que hayan asistido, estos elegirán a cuando menos uno, que en forma conjunta con al menos un integrante del **"COMITÉ"** designado por él mismo, rubricarán las partes de las proposiciones que previamente hayan determinado la convocante en la convocatoria a la licitación, las que para estos efectos constaran documentalmente.
- j) Una vez concluido el acto de apertura de propuestas técnicas se procederá a la recepción y apertura de propuestas económicas.
- k) Se levantará acta que servirá de constancia de la celebración del acto de presentación y apertura de las proposiciones, en la que se harán constar el importe de cada una de ellas. Dicha acta deberá ser suscrita por los respectivos representantes del **"COMITÉ"** y el Órgano Interno de Control.
- l) En el supuesto de que se declare desierto el presente procedimiento de licitación, el **"COMITÉ"** podrá emitir una segunda convocatoria o bien optar por adjudicar directamente el contrato al **"LICITANTE"** que haya participado, siempre y cuando no se modifiquen los requisitos establecidos en la convocatoria, de conformidad a lo estipulado en el artículo 71, numeral 2, de la **"LEY"**.



- m) Las propuestas técnicas y económicas quedarán en resguardo de la **"CONVOCANTE"**, a fin de proceder al análisis detallado de la documentación, en el entendido de que la recepción de dichos documentos no otorgan por sí sólo su aprobación para el fallo, conforme a lo estipulado en el artículo 65, numeral 1, fracción I de la **"LEY"**.
- n) Posteriormente el **"ÁREA REQUIRENTE"** emitirá análisis técnico con lo que el **"COMITÉ"** realizará un dictamen técnico económico que valide la adjudicación, el cual contendrá los elementos técnicos y económicos para emitir el respectivo fallo.
- o) El **"COMITÉ"** procederá a declarar desierta la licitación cuando las proposiciones presentadas por los **"LICITANTES"** no reúnan los requisitos solicitados o cuando los precios de los bienes ofertados no resulten aceptables, conforme a lo estipulado en el artículo 71, numeral 1 de la **"LEY"**.
- p) El fallo será emitido dentro de los **20 veinte días naturales** contados a partir del día siguiente del acto de apertura de los sobres que contienen las propuestas técnicas y económicas y podrá diferirse siempre que el nuevo plazo fijado no exceda de 20 veinte días naturales contados a partir del plazo establecido en un primer momento, mismo que se dará a conocer a los **"LICITANTES"** el día en que se emita conforme a lo señalado en el artículo 65, numeral 1, fracción III de la **"LEY"**.

10. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS Y ADJUDICACIÓN.

El objeto de esta Licitación será adjudicado a un solo **PROVEEDOR** la partida **ÚNICA**, y la evaluación será de forma binaria.

Para evaluar las ofertas, objeto de esta licitación, a juicio del **"COMITÉ"** se considerará:

- a) Cumplimiento de los documentos y requisitos solicitados en las bases.
- b) Apego a las especificaciones establecidas en las bases y sus anexos.
- c) El resultado de la investigación de mercado realizada por el **"AREA REQUIRENTE"**, conforme al artículo 13 de la **"LEY"** y los artículos 56, 57, 58 y 59 del **"REGLAMENTO"**.
- d) Cumplimiento de los compromisos contractuales que con anterioridad hubieren sido contraídos por el **"LICITANTE"** con la **"CONVOCANTE"**
- e) Precio ofertado conforme al cuadro comparativo económico.
- f) La **"CONVOCANTE"** o quien ésta designe se reserva el derecho de analizar las propuestas y determinar al **"LICITANTE"** que ofrezca el mayor beneficio en cuanto a las condiciones de calidad, pago y precio ofertado por los proveedores, y emitir el fallo mediante el cual se adjudicará la contratación correspondiente.
- g) Para la adjudicación de los contratos se procederá conforme a los Artículos 1 fracción IV, 3 fracción IX, 47, 55 numeral 1 fracción II, 56, 59 y 61 de la **"LEY"** y 69 del **"REGLAMENTO"**.



- h) No serán objeto de evaluación, las condiciones establecidas por la “CONVOCANTE” que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, no afecte la solvencia de las propuestas.
- i) Si existen 2 dos o más proposiciones que en cuanto a precio tengan una diferencia entre sí que no sea superior al 2% dos por ciento, el contrato deberá adjudicarse de acuerdo a lo señalado en el artículo 49, numeral 2 de la “LEY”.
- j) La variación de los precios cotizados por el “LICITANTE” respecto al promedio de los precios arrojados por la Investigación de Mercado realizada por el “ÁREA REQUIRENTE”, misma que no podrá exceder del 10% diez por ciento del citado promedio, haciendo hincapié en que se analizará dicha variación partida por partida.

11. DICTAMEN TÉCNICO-ECONÓMICO Y FALLO

Estos actos se llevarán a cabo dentro del plazo señalado en el artículo 69 de la “LEY”, en la sala de juntas número 1 ubicada en el sexto piso del “DOMICILIO”, pudiéndose adelantar o posponer la fecha señalada si el “COMITÉ” lo considera conveniente, notificando de manera escrita y oportuna a los “LICITANTES”.

El Dictamen contendrá los elementos técnicos y económicos que hayan sido tomados en cuenta, deberá ser suscrito por los respectivos representantes de la unidad centralizada de compras, al menos un representante del “ÁREA REQUIRENTE”, y por los integrantes del “COMITÉ”, con fundamento en lo dispuesto por el numeral 66, 67 y 68 de la “LEY”. Dicho dictamen validará la adjudicación y será emitido el mismo día que se dicte el fallo.

El fallo deberá contener la propuesta técnica y económica solvente del “PROVEEDOR” adjudicado. El contenido del mismo no podrá incluir información clasificada, reservada o confidencial en los términos de las disposiciones aplicables y deberá de apegarse a lo establecido en el artículo 69 de la “LEY”.

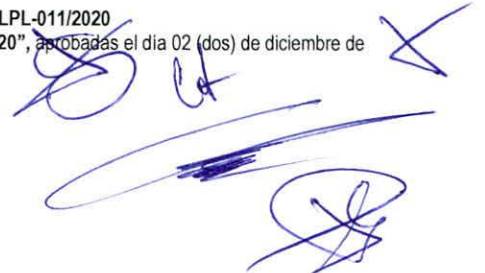
11.1 NOTIFICACIÓN DEL FALLO.

El contenido del fallo se difundirá en el tablero de información de la “CONVOCANTE” el mismo día en que se emita y permanecerá publicado en el mismo durante los diez días naturales siguientes a su emisión, lo cual hará las veces de notificación personal del mismo, sin perjuicio de que los “LICITANTES” puedan acudir personalmente a que se les entregue copia del mismo, o de que la convocante los cite para tal fin. Además, podrá hacer llegar el fallo a los “LICITANTES” mediante correo electrónico en la dirección proporcionada por estos en su propuesta.

12. DESCALIFICACIÓN DE LOS “LICITANTES”.

El “COMITÉ” descalificará a los “LICITANTES” por cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) En los casos previstos en el Artículo 52 de la “LEY”.
- b) Si un socio o administrador forma parte de la empresa “LICITANTE” a la que se le haya cancelado o suspendido el registro en el Padrón de Proveedores de la “CONVOCANTE”.





- c) Si un mismo socio o administrador forma parte de dos o más de las empresas “LICITANTES”. (no aplica en participación conjunta).
- d) Cuando se compruebe que existe arreglo entre los “LICITANTES” para elevar los precios de los servicios objeto de la presente licitación.
- e) Si se comprueba que al “LICITANTE” por causas imputables al mismo, se le hubieren rescindido uno o más contratos con el Gobierno del Estado de Jalisco, Municipal o de cualquier entidad Federativa, en un plazo no mayor a seis meses anteriores a la fecha del presente proceso.
- f) Cuando se detecte que el “LICITANTE” se prestó a simulación cambiando de giro de forma continua, sin respetar la especialización o giro preponderante.
- g) Cuando la “CONVOCANTE” tenga conocimiento de irregularidades graves imputables al “LICITANTE”, en el cumplimiento de algún contrato con la “CONVOCANTE”, con alguna Entidad Federativa o Dependencia del Sector Público.
- h) Cuando algún documento solicitado preparado por el “LICITANTE” no esté firmado por el “LICITANTE” o su representante legal, según sea el caso.
- i) Si los documentos presentados tuvieran textos entre líneas, raspaduras, alteraciones, tachaduras o enmendaduras.
- j) Si presentaran datos falsos.
- k) Por incumplimiento en los requisitos de las presentes bases y sus anexos, que afecten la solvencia de las propuestas ya que deberán apegarse estrictamente a las necesidades planteadas por la “CONVOCANTE”, de acuerdo a las características y especificaciones de los bienes en los términos del artículo 66 de la “LEY” y 69 del “REGLAMENTO”.
- l) La falta de cualquier documento que afecte la solvencia de la propuesta.
- m) Si se comprueba que el “LICITANTE” no demuestra tener capacidad financiera, de producción o distribución adecuada.
- n) Si el “LICITANTE” establece comunicación con la “CONVOCANTE”, para tratar de influir en la evaluación de su propuesta técnica o económica, de la presente Licitación.
- o) Cuando el “LICITANTE” se niegue a que le practiquen visitas de verificación o inspección por parte de la “CONVOCANTE”, en caso de que ésta decida realizar visitas.
- p) En caso de que se encuentren cancelados por el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado, o por alguna autoridad ya sea Municipal, Estatal o Federal en la contratación de algún servicio, o durante el proceso de éstos.



13. DECLARACIÓN DE LA LICITACIÓN DESIERTA.

- a) Cuando ningún "LICITANTE" se registre o no se reciba ninguna oferta en el acto mencionado en el numeral 9.2 de las bases.
- b) Si a criterio del "COMITÉ" ninguna de las propuestas cumplen con los requisitos solicitados en estas bases y no cubren los elementos que garanticen a la "CONVOCANTE", las mejores condiciones de calidad, precio, entrega, entre otras.
- c) En caso de que las propuestas económicas no sean convenientes para la "CONVOCANTE".
- d) Por exceder del techo presupuestal autorizado para esta licitación.
- e) Cuando las propuestas presentadas excedan del 10% diez por ciento del promedio de los precios derivados de la investigación de mercado realizada por la "CONVOCANTE", realizada en los términos de la "LEY" y el "REGLAMENTO", haciendo hincapié en que se analizará dicha variación partida por partida.

En caso de declararse desierto, se procederá a la emisión del fallo de manera inmediata y se procederá conforme a lo estipulado en el artículo 71, numeral 2 de la "LEY".

14. SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN.

El "COMITÉ" podrá suspender total o parcialmente el procedimiento en los siguientes casos:

- a) Cuando se compruebe que existe arreglo entre los "LICITANTES" para presentar sus ofertas de los servicios objeto de la presente licitación.
- b) Por orden escrita debidamente fundada y motivada de autoridad judicial en el ejercicio de sus funciones; por la Contraloría del Estado con motivo de denuncias o inconformidades; así como por el "COMITÉ", en los casos en que tenga conocimiento de alguna irregularidad.
- c) Cuando se compruebe la existencia de irregularidades graves imputables a los "LICITANTES".

En caso de que la licitación sea suspendida, se notificará a todos los "LICITANTES" al momento de que el "COMITÉ" resuelva la suspensión, así mismo se notificará la reanudación del procedimiento.

15. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.

- a) Cuando se extinga la necesidad de contratar los servicios.
- b) En caso fortuito, de fuerza mayor o por razones de interés general.



- c) Cuando se detecte que las bases de la licitación exceden a las especificaciones de los servicios que se pretenden contratar.
- d) Por orden escrita debidamente fundada y motivada de autoridad judicial en el ejercicio de sus funciones, por la Contraloría del Estado con motivo de denuncias o inconformidades, o por la "CONVOCANTE" de tener conocimiento de alguna irregularidad.
- e) Cuando se compruebe la existencia de irregularidades por parte los "LICITANTES" que sean consideradas como graves.
- f) Si los precios ofertados por los "LICITANTES" no aseguran a la "CONVOCANTE" las mejores condiciones disponibles para su adjudicación.
- g) Cuando se detecte que de continuar con el procedimiento pueden ocasionarse daños o perjuicios a la "CONVOCANTE", "ÁREA REQUIRENTE" y/o a terceros.

El uso de la figura de cancelación será responsabilidad de quien lo solicita, podrá llevarse a cabo hasta antes de la firma del contrato y sus efectos serán que no adquieran los servicios, conforme a lo establecido en el punto 3 del Artículo 71 de la "LEY" y 76 del "REGLAMENTO".

En caso de que la licitación sea cancelada, se notificará a todos los "LICITANTES".

16. GARANTÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

El "PROVEEDOR" deberá constituir una garantía a favor de la "CONVOCANTE", tanto para el cumplimiento de su contrato, como por la calidad, defectos y vicios ocultos de los servicios, en Moneda Nacional, por el importe del **10%** (diez por ciento) del monto total del contrato I.V.A. **incluido**, a través de fianza, cheque certificado, cheque de caja o billete de depósito. Ésta garantía deberá presentarla previo a la firma del contrato o a más tardar el día de la entrega del mismo en el "DOMICILIO", de no presentar la garantía no se entregará el contrato. Esta garantía, independientemente de su forma de presentación, deberá permanecer por un año más a partir de la fecha del contrato.

El "PROVEEDOR" que opte por garantizar a través de fianza, ésta deberá ser expedida por afianzadora nacional y contener el texto del **Anexo 10**.

Las garantías que se requieren en el proceso deberán ser de acuerdo al Artículo 84 de la "LEY" y 110 del "REGLAMENTO".

17. FIRMA DEL CONTRATO.

Con la finalidad de acreditar los datos asentados en el **Anexo 4 (Acreditación)**, y elaborar el contrato respectivo. El "PROVEEDOR" adjudicado deberá presentar a la "CONVOCANTE", en un plazo no mayor de **05 cinco días hábiles** a partir de la notificación del fallo, la siguiente documentación:

Para las Personas Físicas:



(Handwritten signatures and marks in blue ink)

- Hoja de registro del padrón de proveedores del Gobierno del Estado y de la “CONVOCANTE”, la falta del Registro será motivo para que el “PROVEEDOR” no pueda formalizar el contrato.
- Original o copia certificada y fotocopia de la credencial para votar.

Para las Personas Jurídicas:

- Hoja de registro del padrón de proveedores del Gobierno del Estado y de la “CONVOCANTE”.
- Original o copia certificada ante fedatario público y fotocopia del acta constitutiva y las modificaciones relevantes a la misma, si las hubiere. Cuando se trate de segunda o ulterior contratación, únicamente entregará las modificaciones relevantes posteriores a la última contratación.
- Original o copia certificada ante fedatario público y fotocopia del poder general o especial para actos de administración o de dominio, en el que se acredite la personalidad y facultades del representante legal tanto para las personas físicas que comparezcan a través de apoderado, como de las personas jurídicas (éste no deberá ser mayor a 5 cinco años, artículo 2214 del código civil del Estado de Jalisco inclusive en tratándose de administradores o gerentes), salvo que el poder tenga una antigüedad mayor al 14 de septiembre de 1995, o se trate de poderes otorgados fuera del Estado de Jalisco, obligándose en ese caso, a adjuntar un escrito firmado por el mandante, manifestando bajo protesta de decir verdad que dicho poder no ha sido revocado, ni modificado o limitado en cuanto a las facultades del apoderado para obligarse ante el “IPEJAL”.

El “PROVEEDOR” se obliga a firmar el contrato, en un plazo de 06 seis a 11 once días hábiles a partir de la fecha de notificación del fallo en el “DOMICILIO”. Una vez recabadas todas las firmas, se les proporcionará un ejemplar, previa entrega de la garantía de cumplimiento del contrato, debiendo cumplir con todos los requisitos para ello.

El “PROVEEDOR” o el representante legal que acuda a la firma del contrato, deberá presentar original de identificación vigente con validez oficial (Pasaporte, Credencial para Votar o Cartilla del Servicio Militar) y documentación que lo acredite como representante legal pudiendo ser copia simple del poder notarial o del acta Constitutiva de la Sociedad.

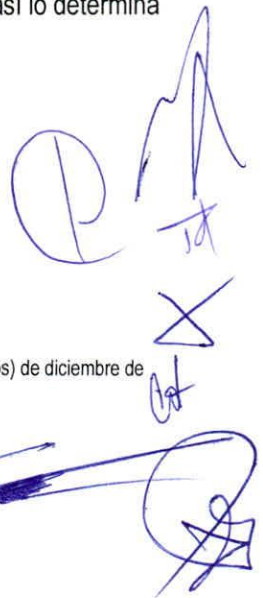
En los casos de que el “PROVEEDOR” adjudicado no cumpla con los requisitos para la firma del contrato, se convocará al Comité para que resuelva lo que considere conveniente.

El contrato podrá ser modificado de acuerdo al Artículo 80 de la “LEY” y 103 del “REGLAMENTO”.

Si por causas imputables al “PROVEEDOR”, no se firma el contrato, el “COMITÉ” podrá adjudicar el contrato respectivo al “LICITANTE” que hubiere obtenido el segundo lugar de acuerdo al resultado del cuadro comparativo económico que haya dado origen al fallo y que hubiese cumplido la parte técnica, o bien proceder a un nuevo proceso si así lo determina conveniente la “CONVOCANTE”.

18. ANTICIPO

No se otorga anticipo.



19. FORMA DE PAGO.

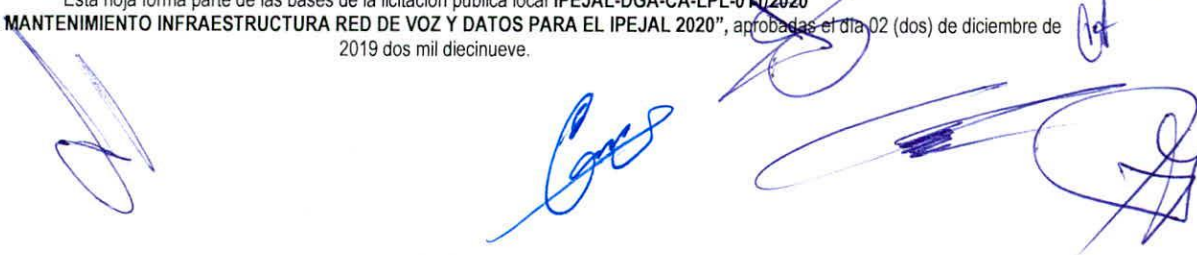
Los pagos se realizarán en 3 parcialidades iguales al “PROVEEDOR” la primer parcialidad a la firma del contrato, la segunda parcialidad se le pagará una vez que hayan transcurridos 6 meses de la firma del contrato y la tercera parcialidad se le pagará al término de la vigencia del contrato, siempre y cuando haya realizado los servicios contratados y cumplido con la entrega total del servicio del objeto del contrato, a la entera satisfacción de la Dirección General de Informática y Sistemas, en Moneda Nacional, dicho pago será realizado por dispersión de fondos, dentro de los **20 días naturales** contados a partir de la fecha en que sea presentada y aprobada la factura (la cual deberá ser presentada para su cobro en un plazo no mayor a **60 días naturales**, contados a partir de la entrega de los bienes) en el área de resguardos de la Dirección General de Informática y Sistemas, a partir del inicio de la vigencia del contrato, y de manera satisfactoria la documentación señalada en los siguientes incisos:

a) Copia simple de la factura con los datos fiscales de acuerdo a la siguiente tabla:

CAMPOS O CONCEPTOS	SE DEBE ASENTAR EN EL XML Y PDF
RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL	Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco.
R.F.C.	IPE540101GX0 "cero".
LUGAR DE EXPEDICIÓN	El código Postal del Domicilio Fiscal del Emisor
TIPO DE COMPROBANTE	Ingreso
FORMA DE PAGO	99 Por definir (este es cuando se emite el comprobante y no se liquida el importe en ese momento, CREDITO)
METODO DE PAGO	PPD.- Pago en Parcialidades o Diferido (solo cuando se liquida con posterioridad el bien o servicio)
USO DEL CFDI	G03.-Gastos en General (Será diferente la clave sólo cuando se adquieran activos fijos) (mobiliario, Equipo, etc.)
REGIMEN FISCAL	601.GENERAL DE LEY PERSONAS MORALES 612. PERSONAS FISICAS CON ACTIVIDADES EMPRESARIALES Y PROFESIONALES
CLAVE DEL PRODUCTO O SERVICIO	<i>"Es responsabilidad del proveedor (emisor del CFDI) asentar los datos de la clave del producto o servicio, conforme al catálogo del SAT"</i>
CLAVE UNIDAD	
DESCRIPCION	
VALOR UNITARIO	
IMPORTE	
TIPO DE FACTOR	<i>"Debe corresponder al tipo de impuesto y tipo factor conforme al catálogo del SAT"</i> EXENTO TASA CUOTA
IMPUESTO	Clave 001. ISR Clave 002. IVA
NÚMERO DE CONTRATO	(DESCRIBIR)

b) En caso de existir re facturación deberá indicar en la nueva factura el número de la factura anterior a la que sustituye.

c) Enviar correo electrónico de archivos XML y PDF (facturación CFDI) a las siguientes direcciones: recepcioncfdi@ipejal.gob.mx, maria.perea@ipejal.gob.mx y con el responsable del “AREA REQUIRENTE” la Dirección de General de Informática y Sistemas elena.ramirez@ipejal.gob.mx





En caso de que el "PROVEEDOR" presente factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se correrá hasta que sea aceptada, sin responsabilidad alguna para el "IPEJAL".

En caso de que existiera facturación deberá indicar en la nueva factura el número de la factura anterior a la que sustituye.

En caso de que el "PROVEEDOR" presente la factura para su cobro fuera del plazo establecido en las presentes bases, autoriza a la "CONVOCANTE" a descontar por concepto de sanción a su incumplimiento el 10 % diez por ciento del monto total de la factura sujeta a pago.

La "CONVOCANTE" realizará los pagos por dispersión, para lo cual se requiere que el "PROVEEDOR" proporcione su clave bancaria estandarizada (CLABE) a la "UCC", en caso de no haberlo informado en la Solicitud de Registro al Padrón de Proveedores, asimismo deberán notificar cualquier modificación.

20. CASOS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIÓN.

En caso de detectarse defectos o incumplimiento en las especificaciones solicitadas en las presentes bases, la "CONVOCANTE" procederá a la aplicación de las penas convencionales por incumplimiento, y en caso de persistir el incumplimiento se procederá a la rescisión del contrato de los servicios.

Se entiende como no entregados los servicios en términos del supuesto señalado en el párrafo anterior, pudiéndose aplicar las sanciones establecidas en estas bases, hasta en tanto sean aceptados por la "CONVOCANTE".

21. SANCIONES.

Se podrá aplicar sanciones al "LICITANTE" en los términos de los artículos 116, 117 y 118 de la "LEY".

Por otro lado, serán sujetos de Responsabilidad Administrativa y penal, los "LICITANTES", los PARTICULARES y los SERVIDORES PÚBLICOS que intervengan en cualquier etapa del procedimiento de adjudicación, que incurran en cualquiera de las conductas señaladas en los artículos 70, 72, 73 o cualquier otra de las referidas en los Capítulos III y IV de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como las que competan en materia penal. Le serán aplicadas las sanciones señaladas en los artículos 75, 78 y 81 del mismo ordenamiento, en los términos del artículo 46 de la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.

21.1 CAUSAS DE RESCISIÓN Y CANCELACIÓN

- Quando el "PROVEEDOR" no cumpla con cualquiera de las obligaciones de las presentes bases y anexos o lo señalado en el contrato.
- Quando el "PROVEEDOR" al momento de la adjudicación o durante la vigencia del contrato se encuentre en lo supuesto señalado del artículo 52 de la "LEY" y artículo 108 del "REGLAMENTO".
- En caso de entregar los servicios con especificaciones distintas a las contratadas, la "CONVOCANTE" considerará estas variaciones como un acto doloso y será razón suficiente para la cancelación total del pedido y/o contrato y la

aplicación de la garantía, aún y cuando el incumplimiento sea parcial y sin perjuicio de ejecutar los procesos legales correspondientes y demás sanciones que resulten en su caso por un monto mayor a la garantía.

Bajo la estricta responsabilidad del "ÁREA REQUIRENTE", quien deberá documentar y acreditar cualquiera de los supuestos.

21.2. PENAS CONVENCIONALES.

Si el "PROVEEDOR" niega la entrega de los servicios o no cumple con el plazo establecido en el numeral 4 de las presentes bases, se aplicará la pena convencional según los siguientes supuestos:

- a) Se aplicará una pena convencional sobre el importe total I.V.A. incluido, según contrato, de los servicios que no hayan sido recibidos de acuerdo a las especificaciones técnicas (**Anexo 1**) o dentro del plazo establecido en el contrato, conforme a la siguiente tabla:

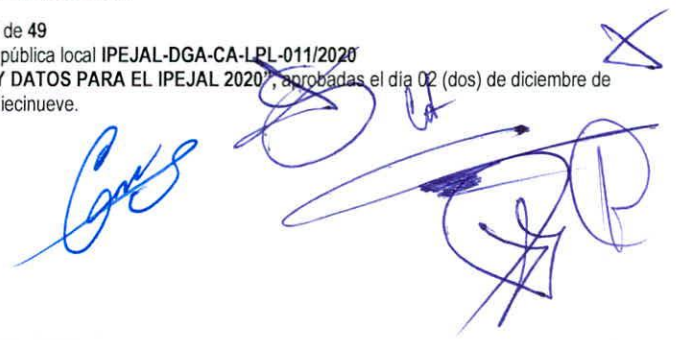
DÍAS HÁBILES DE ATRASO ANTE CUALQUIER SOLICITUD DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	
DÍAS HÁBILES DE ATRASO	% DE SANCIÓN
DE DOS A TRES DÍAS	3%
DE CUATRO A SEIS DÍAS	6%
DE SIETE A DIEZ DÍAS	10%
SI EL RETRASO ES A PARTIR DE ONCE DÍAS, SE COBRARÁ EL 10% COMO PENA CONVENCIONAL Y SE PODRÁ RESCINDIR EL CONTRATO A CRITERIO DE LA "CONVOCANTE".	

- b) Si el "PROVEEDOR" no cumple en tiempo y forma con lo estipulado en el contrato, la "CONVOCANTE" si lo requiere procederá a la adquisición de los servicios con otro proveedor y se le cobrará al "PROVEEDOR" el excedente que resulte entre el monto adjudicado y el pago realizado, por concepto de daños y perjuicios.

El "IPEJAL" a través del "ÁREA REQUIRENTE" notificará por escrito al "PROVEEDOR" sobre los montos de las penas convencionales y daños y perjuicios que procedieran y será obligación del "PROVEEDOR" realizar lo siguiente:

1. En caso de existir adeudos por parte del "IPEJAL", el "PROVEEDOR" deberá de cubrir el pago de la pena convencional y/o daños y perjuicios dentro de un plazo no mayor a 08 ocho días hábiles contados a partir de la notificación, a través de una nota de crédito la cual se aplicará a las facturas pendientes de pago.
2. En caso de no existir adeudos por parte del "IPEJAL", el "PROVEEDOR" deberá de cubrir el pago de la pena convencional y/o daños y perjuicios, dentro de un plazo no mayor a ocho días hábiles contados a partir de la notificación, a través de un cheque nominativo a favor del "IPEJAL", el cual deberá ser depositado en las cajas del "IPEJAL", referenciando en el comprobante respectivo, la orden de compra de la cual se genera. El "PROVEEDOR" deberá entregar al "ÁREA REQUIRENTE" copia del comprobante de pago a más tardar 02 dos días hábiles posteriores a la fecha de pago.

El "ÁREA REQUIRENTE", verificará que los montos sean correctos, en su defecto el "PROVEEDOR" tendrá que realizar la corrección dentro de los 03 tres días hábiles siguientes a su devolución.



En caso de que el "PROVEEDOR" omita el pago de la pena convencional dentro de los 08 ocho días hábiles contados a partir de su notificación, desde estos momentos la "CONVOCANTE" cuenta con la autorización del "PROVEEDOR" para retener el monto omitido de cualquier saldo a favor de éste.

Si el "PROVEEDOR" incumple con lo estipulado en las presentes bases y además ya no es posible realizar el descuento por haberse cubierto en su totalidad el precio pactado y no existir parcialidad pendiente, se notificará a la "UCC", el detalle del incumplimiento, con las evidencias de las gestiones de cobro al proveedor y esta a su vez turnará el expediente a la Dirección General Jurídica de la "CONVOCANTE" para que ésta ejercite las acciones legales correspondientes, generándose la obligación a cargo del "PROVEEDOR" del pago de gastos y costas que en su caso se generen por la instauración de algún procedimiento judicial, o requerimiento extrajudicial de cualquier índole.

22. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.

Los derechos y obligaciones que se deriven del contrato, no podrán cederse en forma parcial o total a favor de otra persona física o jurídica, con excepción de los de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad por escrito de la "CONVOCANTE".

23. RELACIONES LABORALES.

El "PROVEEDOR" en su carácter intrínseco de patrón del personal que emplee para suministrar los servicios contratados, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de seguridad social, sin que por ningún motivo se considere patrón a la "CONVOCANTE".

24. INCONFORMIDADES.

Los "LICITANTES" podrán inconformarse de acuerdo con lo establecido en el capítulo cuarto de la "LEY" y título cuarto capítulo 1 del "REGLAMENTO".

El domicilio para presentar cualquier Inconformidad se encuentra ubicado en la Avenida Ignacio L. Vallarta, Número 1252, Colonia Americana, Guadalajara, Jalisco.

25. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.

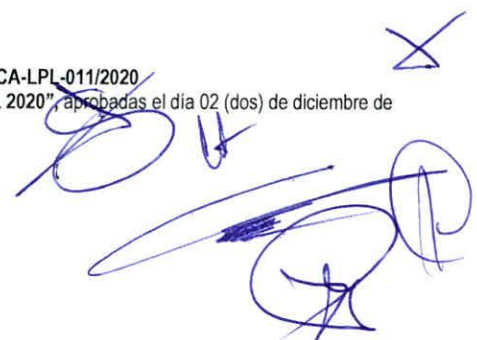
El "PROVEEDOR" queda obligado ante la "CONVOCANTE" a responder por los defectos y vicios ocultos de los servicios otorgados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido en los términos señalados en el contrato respectivo y en el Código Civil para el Estado de Jalisco; en el entendido de que deberá someterse a los Tribunales del Primer Partido Judicial del Estado de Jalisco, renunciando a los Tribunales que por razón de su domicilio presente o futuro le pudiera corresponder.

26. DERECHO DE LOS "LICITANTES".

1. Inconformarse en contra de los actos de la licitación, su cancelación y la falta de formalización del contrato en términos de los artículos 90 a 109 de la "LEY".

M
10

X





2. Tener acceso a la información relacionada con la licitación, igualdad de condiciones para todos los interesados en participar y que no sean establecidos requisitos que tengan por objeto o efecto limitar el proceso de competencia y libre concurrencia, conforme a lo señalado en el artículo 51 de la "LEY".
3. Derecho al pago en los términos pactados en el Contrato, o cuando no se establezcan plazos específicos dentro de los 20 veinte días naturales siguientes a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de los bienes, en los términos del contrato de conformidad con el artículo 87 de la "LEY".
4. Solicitar ante cualquier diferencia derivada del cumplimiento de los contratos o pedidos el proceso de conciliación en términos de los artículos 110 a 112 de la "LEY".
5. Denunciar cualquier irregularidad o queja.





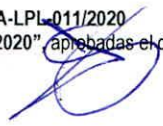

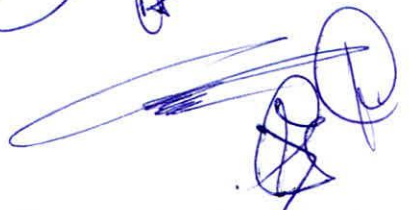
Guadalajara, Jalisco, 02 (dos) de diciembre del 2019 dos mil diecinueve.

**AVISO DE PRIVACIDAD CORTO
INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO**

El Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco (IPEJAL), con domicilio en Av. Magisterio, número 1155, Col. Observatorio, C. P. 44266, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco; es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y al respecto le informa lo siguiente:

Los datos personales que usted proporcione al IPEJAL, serán única y exclusivamente utilizados para llevar a cabo los objetivos y atribuciones de este Instituto.

Podrá conocer este Aviso de Privacidad Integral a través de la página de internet:
<https://pensiones.jalisco.gob.mx/Principal/Transparencia/ConfidencialidadIPEJAL>

**INDICE DE PROPUESTA TÉCNICA
LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL
IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020
“CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020”.**

FAVOR DE INDICAR EN QUE NÚMERO DE FOJA SE ENCUENTRA CADA DOCUMENTO SOLICITADO EN EL PUNTO 9.2 DE LAS PRESENTES BASES.

INCISO	DOCUMENTO	FOJA (ÚBICACIÓN)
a)	Índice de propuesta técnica. (Cabe mencionar que este documento se solicita únicamente para un mejor control de la documentación y no será causa de descalificación en caso de no presentarlo.)	
b)	Carta de Proposición conforme al Anexo 3 .	
c)	Acreditación conforme al Anexo 4 .	
d)	Copia simple legible del Acta Constitutiva y sus modificaciones, para el caso de personas jurídicas, con objeto social acorde al objeto de la licitación, acompañando de igual manera copia simple de la boleta registral de las mismas.	
e)	Copia simple de la Escritura Pública mediante la cual se otorgue poder del firmante de las propuestas, acompañando de igual manera copia simple de la boleta registral de la misma. Debiendo resaltar con marca texto la cláusula en la que se designa el poder.	
f)	Copia simple legible de la cédula de identificación fiscal que expide el Servicio de Administración Tributaria (SAT).	
g)	Copia simple de un comprobante de domicilio (no mayor a 3 tres meses de antigüedad a la fecha de la presentación y apertura de propuestas técnicas y económicas) a nombre de la razón social, o persona física del “ LICITANTE ”, según corresponda, el cual deberá tener un domicilio establecido dentro de la Entidad Federativa de Jalisco y deberá coincidir con el domicilio señalado en el Anexo 4 “Acreditación” y el domicilio señalado en la Licencia Municipal.	
h)	Copia del documento con una vigencia no mayor a 30 días naturales contados a partir de la entrega de las propuestas; en el que se emita la opinión del cumplimiento de sus obligaciones fiscales en sentido positivo emitido por el SAT, conforme al Código Fiscal de la Federación, y las reglas de la Resolución Miscelánea Fiscal para el 2019 dos mil diecinueve.	
i)	Copia simple de la licencia municipal vigente a nombre de la razón social del “ LICITANTE ”, del Representante Legal, accionista o socio de la empresa, acorde con el giro de la Licitación con domicilio en el Estado de Jalisco, el cual deberá coincidir con el domicilio señalado en el Anexo 4 “Acreditación” y el domicilio señalado en el comprobante de domicilio.	
j)	Propuesta técnica por escrito, conforme al Anexo 5 , de acuerdo a las especificaciones del Anexo 1 “Especificaciones” .	

Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature on the left, several smaller signatures in the center and right, and a large 'X' mark on the far right.



k)	Escrito manifiesto de vínculos y relaciones con servidores públicos del "IPEJAL" y declaración de integridad y no colusión, conforme al Anexo 7 .	
l)	Escrito del "LICITANTE" donde su firmante manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con las facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, conforme al Anexo 8 .	
m)	Convenio de participación conjunta (en caso de que aplique), aclarando que todas las empresas participantes en dicho convenio deberán de presentar los documentos solicitados en los incisos b), c), d), e), f), g), h), k) y l) ajustándose a lo establecido en el artículo 64 de la "LEY" y 79 del "REGLAMENTO".	
n)	Carta original del fabricante que especifique garantía y refaccionamiento para los equipos del presente anexo. En caso de que el licitante no cuente aún con la carta físicamente, podrá entregar copia simple de la misma con carta compromiso de entrar la original en caso de resultar adjudicado.	
o)	Con la finalidad de garantizar la calidad de los servicios que se contraten para el mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones del Instituto, el licitante deberá anexar a su propuesta copias de certificaciones vigentes de CCNP routing & switching de al menos dos ingenieros, certificación CCNP Collaboration de al menos un ingeniero y certificación CCIE Service provider para garantizar que los servicios sean provistos de manera adecuada.	
p)	Carta bajo protesta de decir verdad, que dispone con personal con 3 años (mínimo) de experiencia en diagnóstico, configuración y puesta a punto de las soluciones, equipos y aplicaciones del presente anexo (dispone de personal con habilidades y conocimientos técnicos comprobables, es decir, con personal calificado para evaluar, diagnosticar y reparar equipos con las características y modelos y las aplicaciones de software detalladas en los anexos "A" y "B").	
q)	Carta bajo protesta de decir verdad, que el personal que brindará el soporte de mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a lo solicitado en los Requerimientos, será personal con experiencia y de quienes mencionará en una lista con nombres completos y deberá soportar la antigüedad de al menos 2 años en la empresa, esto con el fin de garantizar el cumplimiento de los servicios solicitados.	
r)	Carta bajo protesta de decir verdad, que las partes que sea necesario suministrar son de línea y se comercializan actualmente en territorio nacional; todos los equipos, tarjetas, fuentes, appliances, etc. que se suministren en caso que requieran importarse al país, deberán de hacerlo de acuerdo a la reglamentación vigente en el país para la venta, suministro y transportación de estos equipos, sin cargo extra al señalado en su propuesta económica.	
s)	Carta bajo protesta de decir verdad, que el licitante cuenta con un centro de asistencia técnica para reportes, fallas o solicitar soporte en línea las 24 horas a través de un número telefónico 01 800 o local, o correo electrónico o a través de acceso vía web.	

Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature on the right side and several initials and scribbles at the bottom.



t)	Matriz de escalación donde indique los tiempos de respuesta, responsables y números de contacto, así como el procedimiento para el levantamiento y atención de reportes.	
u)	Documento donde enuncie las oficinas operativas con las que cuente en la Zona Metropolitana de Guadalajara, con el fin de garantizar los tiempos de atención y respuesta en sitio, firmado por el "LICITANTE" o el Representante Legal, según sea el caso.	
v)	Carta compromiso conforme al "Anexo 9".	

Nombre y firma del "LICITANTE"
 O su Representante Legal

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures and marks]



ANEXO 1 "ESPECIFICACIONES"

**LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL
IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020**

"CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020".

Especificaciones requeridas:

Todas las especificaciones señaladas en este acto son mínimas, por lo tanto, el "LICITANTE" podrá ofertar servicios con especificaciones superiores si así lo considera conveniente.

Descripción General de los Requerimientos

Servicio de soporte de Mantenimiento Correctivo y Preventivo a equipos y componentes de la marca Cisco de la Red de Voz y Datos del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco.

Especificaciones del Servicio

El servicio de soporte de mantenimiento objeto del presente anexo técnico se realizará a los equipos, componentes y aplicaciones de software cuya descripción y ubicación se detallan en los anexos "A" y "B", el cual se efectuará conforme a lo siguiente:

Generales

La vigencia de la póliza iniciará a partir de la firma del contrato por 12 meses.

El participante adjudicado deberá recibir reportes de servicio correctivo e incidentes, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Línea telefónica.
- Correo electrónico.
- Vía web.

El horario de recepción de reportes deberá de ser 7x24 los 365 días del año.

El participante adjudicado deberá proporcionar asistencia técnica remota al Instituto, sin que esto represente un costo adicional, relativo a los equipos, componentes y aplicaciones a los que se les proporcionarán los servicios objeto de este anexo técnico, durante la vigencia del contrato en horario de 24 horas de lunes a domingo.

El participante adjudicado se obliga a responder por los daños parciales o totales que su personal cause a los bienes propiedad del Instituto o de los servidores públicos, para lo cual el participante adjudicado contará con un plazo de 7 (siete) días naturales contados a partir de la fecha de notificación del hecho que por escrito le haga el Instituto, para manifestar lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes, en caso de resultar responsable, contará con igual plazo para la reparación de los bienes o el pago total de los mismos a valor de reposición a satisfacción del Instituto, de no cubrir los daños, su costo se deducirá administrativamente de los saldos pendientes de pago que tuviese del Instituto con el participante adjudicado.

Para el acceso a las instalaciones del Instituto, el personal designado para prestar el servicio, deberá presentar identificación con fotografía reciente, expedida por el proveedor adjudicado, a efecto de proporcionársele un gafete que deberá portar durante el tiempo que permanezca en las instalaciones del Instituto, en caso contrario no se le permitirá el acceso.



Los reportes de servicio correctivo y preventivo, deberán de incluir estrictamente la descripción detallada del servicio proporcionado y el estado en el que se encuentra los equipos y sus componentes al finalizar el servicio.

Al finalizar el contrato, el proveedor adjudicado extenderá al instituto una garantía que indique que los equipos y componentes se encuentran en perfecto estado de funcionamiento y garantizará por un periodo de 30 (treinta) días naturales aquellos equipos que fueron objeto de mantenimiento correctivo durante el último mes del contrato.

Mantenimiento Correctivo

Consistirá en la atención y reparación de todo tipo relacionado con los equipos, componentes y software; incidentes que surjan en cualquiera de los equipos relacionados y/o aplicaciones de software listados en los **anexos A y B**, el servicio podrá efectuarse vía remota o en sitio según lo solicite el personal técnico de la Dirección General de Informática y Sistemas del IPEJAL.

El proveedor adjudicado deberá tener una cobertura para atender los reportes del servicio de mantenimiento correctivo, con apego a las coberturas descritas en el anexo correspondiente durante la vigencia del contrato.

En caso de requerirse el traslado del equipo a los laboratorios del proveedor adjudicado, será necesario que se sustituya con la misma funcionalidad, siendo responsabilidad del proveedor adjudicado la instalación del equipo a préstamo y la reinstalación del equipo dañado una vez que se repare o sustituya.

El proveedor adjudicado deberá respaldar la información del equipo antes de intervenirlo.

Las refacciones y partes que se requieran para el servicio de mantenimiento correctivo serán proporcionadas en sitio por el proveedor adjudicado garantizando su funcionamiento.

Por las características de funcionalidad de los equipos para proporcionar los servicios de comunicaciones, es imprescindible el uso de refacciones originales de marca determinada ya que es la única manera en que se puede asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y por tanto la continuidad de la operación de los equipos que conforman la red de comunicaciones del Instituto.

El personal que proporcionará este servicio deberá contar con la competencia necesaria para realizar las actividades de este tipo de mantenimiento a los equipos descritos en el **anexo A**; como se solicita en los Requisitos de los Licitantes del presente anexo.

El proveedor adjudicado deberá proporcionar el hardware y software necesarios para solucionar los incidentes de funcionamiento de los equipos y aplicaciones descritos en el **anexo A**, de tal forma que se garantice la correcta operación.

Por ser considerados equipos donde residen servicios críticos, la empresa deberá proceder de acuerdo a la cobertura marcada en el apartado de Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución y cumplimiento de SLA's.

El proveedor adjudicado deberá entregar a la firma del contrato un procedimiento detallado de atención y resolución de fallas, contemplando por lo menos, un formato para el reporte de fallas, que contenga el nombre y cargo de la persona que atenderá directamente los servicios del contrato de mantenimiento, procedimiento del seguimiento de fallas, formato de acuse de recibo del reporte el cual deberá contener al menos fecha, hora de recepción de reporte y sello o firma de recepción del licitante de servicios.



Mantenimiento de Aplicaciones de Software (anexo B)

Con la finalidad de procurar el óptimo funcionamiento de las aplicaciones de software con las que cuenta el Instituto, así como también anticiparnos a posibles fallas de funcionamiento que pudiesen presentarse en el futuro, el Instituto está considerando en este proceso los servicios de soporte y mantenimiento para las aplicaciones de software.

La cobertura solicitada para el mantenimiento preventivo y correctivo en las aplicaciones de software es de 8 horas de servicio mensual (96 horas anuales) totalmente acumulable mes a mes, con los mismos tiempos de atención plasmados en la sección de Servicios de Soporte Técnico.

Mantenimiento Preventivo

Los mantenimientos preventivos a los equipos del **anexo A**, tendrán que realizarse 1 vez al año. La fecha de ejecución del mismo será establecida de común acuerdo entre el personal técnico de la Dirección de Informática y Sistemas del Instituto y el proveedor adjudicado 30 (treinta) días naturales anteriores a la fecha de inicio de los servicios de mantenimiento preventivo.

Las partes (refacciones) y materiales que se requieran para realizar los mantenimientos preventivos serán proporcionados en sitio por el proveedor adjudicado garantizando su duración, resistencia y funcionamiento. Por las características y funcionalidad de los equipos descritos en el **anexo A**, es imprescindible el uso de refacciones originales y de la marca determinada, siendo esto la única manera en que se puede asegurar el funcionamiento y por tanto la continuidad de la operación de los equipos que conforman la red de comunicaciones del Instituto.

El proveedor adjudicado deberá contar con la capacidad y competitividad necesaria para realizar las actividades de este tipo de mantenimiento a los equipos descritos en el **anexo A**.

Los mantenimientos se programarán entre las partes involucradas, pudiéndose realizar cualquier día de la semana, en los centros de trabajo señalados y en relación a los horarios establecidos por el personal técnico de la Dirección de Informática y Sistemas del Instituto y el representante del proveedor.

El Instituto notificará por escrito al proveedor adjudicado que dejará fuera del programa de mantenimiento preventivo y de forma definitiva, aquellos equipos de comunicaciones obsoletos o que fueron sustituidos por algunos otros equipos.

El proveedor adjudicado es responsable de cualquier falla ocasionada, de la pérdida de información o descompostura generada por alguna actividad mal realizada por su personal, por tal motivo la reparación y/o sustitución correrá a cargo del proveedor adjudicado.

El mantenimiento preventivo deberá cubrirse en el periodo del contrato y al menos considerar las siguientes actividades:

- Revisión de uso de CPU de los equipos.
- Revisión de uso de la memoria de los equipos.
- Revisión de logs para determinar la disponibilidad de los equipos.
- Actualización de firmware a la versión más reciente, estable y disponible para el equipo.
- Respaldos de:
 - Configuraciones.
 - Imágenes.
- Salud de los equipos.
 - Revisión de uso de troncales.
 - Revisión de uso y validación de recursos.



- Revisión de log de alarmas y errores.
- Revisión visual
 - Estado de cables.
 - Estado de alertas físicas visuales.
 - Voltaje regulado.
- Limpieza externa e interna de los equipos.
 - Filtro de los equipos (siempre y cuando el equipo contenga filtros).
 - Con líquidos anti-estáticos.
 - Espuma anti-estática para el exterior.
- Revisión de las condiciones ambientales del lugar donde está físicamente instalado el equipo.
 - Temperatura.
 - Polvo.

Al término del mantenimiento preventivo se deberá entregar un reporte por escrito por sitio y sitios secundarios que cuente con equipo activo cubierto en el **anexo A**, con el detalle de las actividades realizadas y memoria fotográfica del antes, durante y después del mantenimiento.

El proveedor adjudicado debe prevenirse con viáticos que correrán por su cuenta, para realizar las visitas a los sitios secundarios fuera del área metropolitana, los cuales son:

Delegación Puerto Vallarta

Edificio Unirse Av. Grandes Lagos no. 236 Fracc. Fluvial Vallarta. C.P. 48312.

Puerto Vallarta, Jalisco.

Delegación Ciudad Guzmán

Av. 1o. de Mayo No. 126, local 43, Centro Comercial Plaza del Río.

Ciudad Guzmán, Jalisco.

Delegación Tepatlán

Circuito Jardín Alteño No. 10, local 5. Centro Galerías, C.P. 47600.

Tepatlán, Jalisco.

Mantenimiento Correctivo para las Aplicaciones de Software

Este tipo de mantenimiento debe contemplar aquellas situaciones en las que alguna aplicación deje de funcionar por cualquier motivo; dichos sucesos deben ser una falla comprobada o en el que ya ha sucedido una acción o un mal funcionamiento no previsto.

Incidentes en las Aplicaciones de Software.

Se entiende que existe un incidente en el sistema cuando éste deja de funcionar o realizar actividades completamente fuera de la funcionalidad para la que fue implementado. Donde se pueden presentar los siguientes tipos:

- Las aplicaciones de IVR no responden.
- Las aplicaciones de IVR reproducen información errónea.
- Existen problemas de acceso a los WebServices con las que se conecta cada una de las aplicaciones de IVR.
- Los reportes de navegación recuperan información incorrecta o bien no se encuentran disponibles.
- Cuando las aplicaciones de IVR no ejecutan correctamente alguna sección del flujo de navegación, pudiendo ser por problemas de conectividad con algún sistema o equipo del Instituto.
- El sistema interactivo de voz reproduce audios que no correspondan con la funcionalidad esperada por el usuario.
- El sistema interactivo de voz no realiza las transferencias de la llamada adecuadamente.



- Cuando se presenten problemas mínimos en las reglas de negocio implementadas en el flujo de navegación.
- Los reportes no muestran información debido a problemas de conectividad con el servidor de base de datos.
- Los reportes no están disponibles por problemas con el servidor web donde residen los reportes.
- Los reportes generan información que no corresponde con las estadísticas esperadas por el administrador del Call Center.
- El tiempo de respuesta ha disminuido considerablemente desde el momento de la instalación de los reportes.
- Las aplicaciones XML y de Marcación de Salida, están interconectados con diferentes sistemas/equipos de la plataforma de telefonía Cisco, por lo que una falla en los sistemas/equipos involucrados en la solución puede poner en riesgo las aplicaciones XML y de Marcación de Salida.

Mantenimiento Preventivo para Aplicaciones de Software

La cobertura de estos servicios será proporcionar un servicio preventivo en sitio cada seis meses. Las actividades mínimas contempladas a realizar en cada mantenimiento preventivo son:

- Verificar el correcto funcionamiento de las aplicaciones.
- Revisión de conectividad con sistemas externos a la plataforma Cisco, es decir, verificar el correcto funcionamiento de la integración entre el desarrollo y los sistemas de información del Instituto.
- Revisión de la integración realizada con los WebServices.
- Generar un respaldo de los archivos logs que genera cada una de las aplicaciones de IVR.
- Generar un respaldo de logs de la aplicación de reconocimiento de voz y texto a voz.
- Generar un respaldo de las aplicaciones IVR.
- Verificar el correcto funcionamiento de los reportes de navegación.
- Revisión de conectividad con los equipos que alimentan de información a los reportes de navegación.
- Conectividad entre el Servidor Web donde residen los reportes.
- Generar un respaldo de la aplicación web que genera los reportes personalizados.
- Al término de los mantenimientos preventivos se deberá entregar un reporte por escrito de cada aplicación cubierta en el presente contrato, con el detalle de las actividades realizadas.

Seguimiento de Servicios

El proveedor adjudicado deberá contar con un sistema de reportes preferentemente disponible a través de una página Web, en la que se pueda dar seguimiento y cerrar reportes; dicho sistema debe de proporcionar al menos las siguientes funcionalidades:

- Registro y consulta de: Nombre de quien reporta
- Registro y consulta de: Nombre de quien atiende.
- Registro y consulta de: Hora y Fecha de apertura de reporte.
- Registro y consulta de: Hora y Fecha de cierre de reporte.
- Registro y consulta de: Sitio y datos del Contacto en sitio.
- Registro y consulta de: Equipo o componente telefónico reportado, indicando: marca, modelo y número de serie.
- Registro y consulta de: Descripción o diagnóstico de falla o problemática.
- Consulta del estado en que se encuentra el reporte.
- Consulta de: Datos del personal de servicio que atiende el reporte.
- El proveedor adjudicado deberá proporcionar al menos tres cuentas de acceso al sitio de reportes vía Web para personal de la Convocante.
- El proveedor adjudicado deberá proporcionar la dirección URL, usuario y contraseña, a fin de que el personal técnico de la Dirección de informática y Sistemas del Instituto, en caso de ser necesario, pueda verificar la funcionalidad del sistema de

Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large 'M' and an 'X' on the right side of the page.



levantamiento de reportes requerido para la evaluación.

- Además, el proveedor adjudicado deberá entregar un reporte semestral por escrito de los incidentes, reportes y requerimientos que fueron atendidos en ese periodo.

Mesa de Ayuda

El proveedor adjudicado deberá contar con una Mesa de Ayuda la cual deberá entrar en operación a partir del inicio del contrato. La mesa de ayuda deberá cubrir al menos los siguientes aspectos:

- Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas, dará seguimiento y solución a los reportes informando al personal técnico de la Dirección de Informática y Sistemas del Instituto, oportunamente.
- Deberá contar con un horario de servicio 7 x 24 (Siete días de la semana, las 24 horas del día) y deberá ser capaz de recibir las llamadas en ese horario y brindar la atención de acuerdo a los niveles de severidad solicitados. (La mesa de ayuda deberá ser capaz de registrar incidentes con este horario).
- Recibir en forma centralizada llamadas a través de un número telefónico único local o con servicio 01-800 sin costo adicional para el Instituto.
- Los reportes deberán estar registrados de manera integrada en el sistema de mesa de ayuda, no importando el medio por el que se hayan levantado (vía telefónica, correo electrónico o vía Web).
- La mesa de ayuda preferentemente debe estar asociada a un sistema de reportes vía Web donde podrá darse el seguimiento a los reportes levantados.

Servicios de Soporte Técnico

La cobertura del soporte solicitado debe de considerar los siguientes rubros:

- Cobertura de 7X24, incluyendo días festivos y 5X10 (de lunes a viernes, 10 horas de atención) de acuerdo al apartado de Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución y cumplimiento de SLA's.
- Atención 7x24 de la Mesa de Servicio.
- Atención de Incidentes ilimitados (atención y restauración de fallas).
- Atención de Cambios.
- Atención de Requerimientos.

Atención de Incidentes (fallas).

Todos los incidentes, cambios y requerimientos deberán reportarse a la mesa de ayuda, y el proveedor adjudicado deberá resolverlos en sitio.

El personal técnico de la Dirección de Informática y Sistemas del Instituto podrá indicarle al proveedor adjudicado cuales podrán resolverse de manera remota.

El proveedor adjudicado que preste los servicios deberá solicitar la autorización previa a cada conexión remota que quieran hacer, ya que por seguridad y control es necesario, puesto que la infraestructura de comunicación es muy delicada y requiere de supervisión de parte del personal técnico de la Dirección de Informática y Sistemas del Instituto.

La prioridad de los incidentes se deberá catalogar de la siguiente manera:

Inmediata.

— Cuando los equipos no enciendan, se encuentren apagados sin razón justificada o fuera de servicio.



- Cuando las aplicaciones personalizadas no funcionen correctamente o no arrojen el resultado para el cual fueron diseñadas.
- 50% de los equipos, aplicaciones del fabricante o aplicaciones personalizadas están sin servicio.
- Equipos y aplicaciones del fabricante, core, switches, routers, servidores, controladoras, gateways, entre otros.

Alta.

- Menos del 50% y más del 20% del equipo, aplicaciones del fabricante o aplicaciones personalizadas fuera de servicio.
- Pérdida de servicio con proveedores 3ros, energía eléctrica, PSTN (red pública)
- Las aplicaciones del fabricante y aplicaciones personalizadas marcan alarmas o errores.
- Módulos en alguna aplicación personalizada tienen fallas que se presentan de manera regular.
- Equipos y aplicaciones del fabricante.
- Módulos en alguna aplicación personalizada tienen fallas que se presentan de manera esporádica y no tiene impacto en la operación.
- Problemas con el carrier o terceros.

Baja.

- Fallas unitarias, cuenta con una solución alterna para continuar con el servicio.
- Equipos y aplicaciones del fabricante de Acceso.

Atención de Cambios

Se considera un cambio de configuración como un servicio que se brinda para buscar mejoras y/o optimizaciones en la infraestructura.

Las tareas contempladas dentro de la administración de cambios son:

- Registro y filtrado
- Asignación de prioridades
- Categorización del cambio
- Impacto y evaluación de recursos
- Aprobación del cambio
- Calendarizar el cambio, prueba e implementación
- Revisión post implementación

Categorías de Cambios:

Mayor.

Son cambios que afectan la operación del sistema.

Estándar.

Son cambios que no afectan a la operación del sistema.

Urgente.

Se consideran cambios extraordinarios los solicitados por el Instituto debido a una urgencia.

Atención de Requerimientos

Un requerimiento es lo que permiten al personal técnico de la Dirección de Informática y Sistemas del Instituto solicitar información como:

- Asesoría.



- Documentación
- Información

Reemplazo de Partes (refacciones).

El reemplazo de partes está asociado a la recuperación del servicio cuando se presenta un incidente y estas deberán ser proporcionadas por el proveedor adjudicado.

El equipo o pieza (hardware) dañado será reparado y posteriormente reintegrado a la infraestructura del Instituto. En caso de que el equipo dañado no pueda ser reparado, se notificará al Instituto su sustitución definitiva y deberá ser un equipo de características similares o superiores.

En caso de que el equipo o componente propiedad del Instituto, deba ser reparado en las instalaciones del licitante adjudicado, el tiempo máximo para su devolución no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de reporte de falla. Para el caso de los componentes y/o equipos que no puedan ser reparados, el licitante adjudicado deberá realizar el reemplazo de los mismos, mientras tanto deberá dejar un equipo de respaldo que permanecerá en operación hasta su reemplazo.

En caso de que sea necesario reparar el equipo o componente fuera de las instalaciones del Instituto, el tipo de transportación será la que el proveedor adjudicado considere conveniente y correrá por su cuenta y riesgo, responsabilizándose por completo de la seguridad del equipo o componente.

Durante el tiempo en que el proveedor adjudicado proporcione equipo o componentes de respaldo no le será aplicada la penalización por retraso en reparación, siempre y cuando la sustitución del equipo sea inmediata o no mayor a 4 horas de haber realizado la solicitud de sustitución del equipo dañado, esto de acuerdo al apartado Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución y cumplimiento de los SLA.

El proveedor adjudicado deberá realizar las actualizaciones necesarias de los equipos que componen la red Institucional cuando exista una recomendación de actualización de software por parte del fabricante para solucionar una falla o algún problema para el correcto funcionamiento de los equipos.

Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución y Cumplimiento de los SLA

Con base a los Servicios de Soporte Técnico, los incidentes, cambios y requerimientos deberán de ser atendidos con base al impacto descrito en la falla y la urgencia de los mismos, quedando los tiempos de respuesta y los tiempos de solución mostrados en la siguiente matriz:

Servicio de Soporte	Categoría	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución	SLA
Incidentes	Inmediata	30 minutos	4 horas	90.00%
Incidentes	Alta	30 minutos	12 horas	90.00%
Incidentes	Baja	30 minutos	24 horas	90.00%
Cambios	Estándar	1 hora	48 horas	90.00%
Cambios	Mayor programado	1 hora	24 horas	90.00%
Cambios	Urgente	30 minutos	8 horas	90.00%
Requerimientos	Asesoría	1 hora	5 horas	90.00%



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' and various scribbles.



Requerimientos	Documentación	1 hora	8 horas	90.00%
Requerimientos	Información	1 hora	12 horas	90.00%

ANEXO "A"
INVENTARIO DE EQUIPOS.

Cantidad	Número de Producto o modelo	Número de Serie	Descripción	Cobertura
1	Software Nuance	N/D	Nuance Vocalizer 5.0 Text-To-Speech (TTS)	24X7
1	Software Nuance	N/D	Nuance Recognizer 9	24X7
1	MCS-7835-I3-RC1	KQ256RH	HW IBM server 4GB RAM 2x146HDD -- CCX Ver. 8.0.2.11005-20 (Agents 300 - Premium Seat 20 - IVR port 40)	24X7
1	MCS7835I3-K9-CXA1	KQ257LM	HW IBM server 4GB RAM 2x146HDD -- CCX Ver. 8.0.2.11005-20 (Agents 300 - Premium Seat 20 - IVR port 40)	24X7
1	MCS-7835-I3	KQ52ZRX	HW IBM server 4GB RAM 2HDD --- IPIVR Ver. 8.0.2.11005-20 (IVR Ports 15)	24X7
1	MCS-7835-I3	KQ59NRA	HW IBM server 4GB RAM 2HDD --- IPIVR Ver. 8.0.2.11005-20 (IVR Ports 15)	24X7
1	MCS7835I3-K9-UCC1	KQ256LC	CUCxn 8.6.2.24901-1 (2x300 HDD 4GB RAM) (620 user license and 150 voice ports)	24X7
1	MCS7835I3-K9-CMD	KQ256TB	Unified CM 8.6.2.24900 Appliance 8200 Phone License and 4 CCMNode License	24X7
1	MCS7835I3-K9-CMD	KQ256PP	Unified CM 8.6.2.24900 Appliance 8200 Phone License and 4 CCMNode License	24X7
1	AIR-CT5508-K9	FCW1447L0L2	Cisco 5508 Series Wireless Controller	24X7
1	N5K-C5020P-BF	SSI143204RD	N5000 2RU Chassis no PS 5 Fan Modules 40 ports (req SFP+)	24X7
1	N5K-C5020P-BF	SSI143203PJ	N5000 2RU Chassis no PS 5 Fan Modules 40 ports (req SFP+)	24X7
1	ASA5510-SEC-BUN-K9	JMX1450L09S	ASA 5510 Security Plus Appl with SW HA 2GE+3FE 3DES/AES	24X7
1	ASA5540	JMX1610X0JS	ASA 5540	24X7
1	C3925-VSEC/K9	FTX1450AHLR	Cisco 3925 UC Sec. Bundle PVD3-64 UC and SEC License P	24X7
1	C3925-VSEC/K9	FTX1609AJ8X	Cisco 3925 UC Sec. Bundle PVD3-64 UC and SEC License P	24X7
1	C2921	FTX1610AJ2Y	Cisco 2921	5X10
1	AP2702	FJC1950F4PM	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1950F4QL	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1944F5B0	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1950F4PL	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1944F5AK	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1950F4R4	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1950F59C	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' and several illegible signatures.



1	AP2702	FJC1944F5AE	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1944F5B9	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AP2702	FJC1950F58C	Access Point 802.11a/b/g/n/ac1	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DR	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DM	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DJ	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DK	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DF	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DN	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DH	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DL	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DD	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DG	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DE	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	AIR-CAP3502I	FTX1504E0DS	Access Point 802.11a/g/n	5X10
1	Router 2801	FTX0945W1ME	Router 2801	5X10
1	Router 891	FJC2034L13E	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2039L24U	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2034L13D	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2146L1GG	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2144L2GW	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2146L19W	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	Router 891	FJC2202L17N	Router C891F-K9 con tarjeta PoE Incluida	5X10
1	WS-C6509-E	SMG1445N09B	Catalyst 6500 Enhanced 9-slot chassis 15RU con tarjetería incluida	24X7
1	Catalyst 4500	FOX0838033J	Catalyst 4500 Chassis (6-Slot) con tarjetería incluida	24X7
1	Catalyst 4500	FOX10450QX1	Catalyst 4500 Chassis (6-Slot) con tarjetería incluida	24X7
1	WS-C3750G-24PS	FOC1141Y0SX	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1041Y2RL	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7AP	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1141Y0SZ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1141Y0T6	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7AZ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS	FOC1032Y2TZ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS	FOC1036Y1Y5	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1322Z00C	Switch Catalyst	5X10

(Handwritten signatures and marks)



1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1032Y2XD	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1141Y0PP	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1347Z17X	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7CC	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7AG	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS	FOC1034Z0J8	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1340Z1W2	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1032Y2WQ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOT1528X047	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1032Y2T4	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7CQ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W77J	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7AJ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3750G-24PS	FOC1443W7C8	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2950G-24	FHK0714Y07B	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1606W4DT	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1606W4FL	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960-24PC-S	FCQ1545X5LH	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960-24PC-S	FCQ1734Y4K5	Switch Catalyst	5X10
1	Linksys SG300	DNI142800KI	Switch	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1515Z3YR	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1515Z3Z0	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1515Z3YN	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560G-24PS-S	FOC1515Z3YY	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PD-L	FOC1738V31Y	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PD-L	FOC1738V31Z	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1751Z21T	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1752Z24T	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1752Z275	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1752Z26S	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960S-24PS-L	FOC1752Z26H	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C3560X-24P-S	FDO1813R0WY	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-48FPS-L	FCW2008B2TZ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-24PS-L	FOC1944Y1D5	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-24PS-L	FOC1944Y1DQ	Switch Catalyst	5X10

[Handwritten signatures and marks in blue ink]



1	WS-C2960X-48FPS-L	FCW2008B2U1	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-48FPS-L	FCW2008B2UJ	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-48FPS-L	FCW2008B2TX	Switch Catalyst	5X10
1	WS-C2960X-48FPS-L	FCW2008B2U2	Switch Catalyst	5X10
5	Phone Cisco 6921	N/A	IP Phone Cisco	SDH
50	PhoneCisco 7911	N/A	IP Phone Cisco	SDH
20	PhoneCisco 7925	N/A	IP Phone Cisco	SDH
30	PhoneCisco 7942	N/A	IP Phone Cisco	SDH
20	PhoneCisco 7945	N/A	IP Phone Cisco	SDH
13	PhoneCisco 7965	N/A	IP Phone Cisco	SDH
20	PhoneCisco 8961	N/A	IP Phone Cisco	SDH
15	PhoneCisco 9951	N/A	IP Phone Cisco	SDH
12	PhoneCisco 9971	N/A	IP Phone Cisco	SDH

Donde SDH es: Siguiente Día Hábil.

ANEXO "B"
INVENTARIO DE APLICACIONES DE SOFTWARE

- Aplicación de IVR General
- Aplicación de IVR para marcación de salida
- Aplicación de administración de campañas
- Reportes personalizados de Navegación IVR
- Configuración TTS
- Configuración ASR



ANEXO 2

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL
IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020

“CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020”.

05 de diciembre de 2019
09:45 horas

NOTAS ACLARATORIAS

- 1 Solo se aceptarán preguntas presentadas con este formato.
- 2 Las bases no estarán a discusión en la junta, el objetivo es EXCLUSIVAMENTE la aclaración de las dudas formuladas en este documento.
- 3 Este documento podrá ser entregado en el “DOMICILIO” personalmente con atención a Eduardo Ruvalcaba Hernández, Director de Adquisiciones o al correo electrónico paola.ramirez@ipejal.gob.mx, con formato de WORD, antes de las **11:00 horas el día 04 de diciembre de 2019.**

Se recomienda confirmar la recepción del formato, ya que no nos haremos responsables por lo recibido fuera de tiempo

PERSONA FÍSICA O JURÍDICA:

REPRESENTANTE LEGAL:

NOTA: Favor de llenar a MÁQUINA o en COMPUTADORA



**ANEXO 3
CARTA DE PROPOSICIÓN**

**COMITÉ DE ADQUISICIONES
DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO
PRESENTE:**

Me refiero a mi participación en la Licitación Pública Local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020 "CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020".

Yo, nombre a nombre propio (persona física) en mi calidad de representante legal del "LICITANTE" (persona jurídica) manifiesto *bajo protesta de decir verdad* que:

1. Hemos leído, revisado y analizado con detalle las bases y anexos de la presente licitación, proporcionados por la "CONVOCANTE"; estando totalmente de acuerdo.
2. Mi representada, en caso de resultar adjudicada se compromete a suministrar los servicios de la presente licitación de acuerdo con las especificaciones en que me fueran aceptadas en el dictamen técnico y con los precios unitarios señalados en la propuesta económica.
3. Hemos formulado cuidadosamente todos los precios unitarios propuestos, considerando las circunstancias previsibles, que puedan influir. Los precios se presentan en moneda nacional e incluyen todos los cargos directos e indirectos que se originen desde la elaboración de los bienes y hasta su recepción por parte de la "CONVOCANTE" por lo que aceptamos todas y cada una de las condiciones ahí establecidas.
4. Si resultamos favorecidos en la presente licitación, nos comprometemos a firmar el contrato respectivo a partir de los **6 seis días hábiles** y hasta los **11 once días hábiles** siguientes contados a partir de la resolución y a entregar la garantía correspondiente dentro del término señalado en las bases de la presente licitación.
5. Mi representada se compromete a cumplir totalmente, tal y como se requiere en las bases y los anexos de la presente licitación.
6. Mi representada, no se encuentra en ninguno de los supuestos del Artículo 52 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Atentamente,

Nombre y firma del "LICITANTE"
O su Representante Legal



**ANEXO 4
ACREDITACIÓN**

**LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL
IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020**

“CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020”.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES
DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO
P R E S E N T E :**

Yo, (Nombre del Representante Legal), manifiesto BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, que los datos aquí asentados son ciertos y han sido debidamente verificados, que cuento con facultades suficientes para suscribir la propuesta de la presente Licitación a nombre y representación de (Nombre de la Empresa), por lo que en caso de falsear los documentos acepto que se apliquen las medidas disciplinarias tanto a mí como a mi representada, en los términos de la ley de la materia, incluyendo la descalificación de la presente Licitación y se sancione a mi representada de acuerdo a los artículos 116, 117 y 118 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios

Nombre del Licitante:	
No. de Registro del Padrón de Proveedores del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco: (en caso de contar con él)	
Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio: (Calle, Número exterior-interior, Colonia, Código Postal)	
Municipio o Delegación:	Entidad Federativa:
Teléfono (s):	Fax:
Correo Electrónico:	
Para Personas Jurídicas: Número de Escritura Pública: (en la que consta su Acta Constitutiva y sus modificaciones* si las hubiera) Fecha y lugar de expedición: Nombre del Fedatario Público, mencionando si es Titular o Suplente: Número de folio de la credencial para votar del representante legal: Fecha de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio: Tomo: Libro: Agregado con número al Apéndice: *NOTA: En caso de que hubiere modificaciones relevantes al Acta Constitutiva (cambio de razón social, de domicilio fiscal, de giro o actividad, etc.), deberá mencionar los datos anteriores que correspondan a dicha modificación y la referencia de la causa de la misma. Para Personas Físicas: Número de folio de la Credencial para Votar:	





PODER	<p>Para Personas Físicas o Jurídicas que comparezcan a través de Apoderado, con Poder General o Especial para Actos de Administración o de Dominio, que les faculte para comparecer al concurso y a la firma del contrato que resulte del mismo: (en caso de ser Personas Jurídica y el poder se otorgue en la escritura del acta constitutiva, manifestarlo en este cuadro)</p> <p>Número de Escritura Pública: Tipo de poder: Nombre del Fedatario Público, mencionando si es Titular o Suplente: Fecha de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio: Tomo: Libro: Agregado con número al Apéndice: Lugar y fecha de expedición:</p>
	<p>Clasificación de la empresa:</p> <p>Micro <input type="checkbox"/> Pequeña <input type="checkbox"/> Mediana <input type="checkbox"/> Grande <input type="checkbox"/></p> <p>Tipo de empresa:</p> <p>Comercializadora <input type="checkbox"/> Productora <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Int. <input type="checkbox"/></p>

PROTESTO LO NECESARIO

Nombre y firma del "LICITANTE"
O su Representante Legal



(Handwritten signatures and marks in blue ink)



**ANEXO 5
PROPUESTA TÉCNICA**

**LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL
IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020**

“CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020”.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES
DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO
PRESENTE:**

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	OFERTA	NO OFERTA
ÚNICA	1	Mantenimiento de Voz y Datos, de acuerdo a las especificaciones y requerimientos señalados en el Anexo 1.		

Nota: En la casilla de oferta o no oferta deberá colocar un **SI OFERTO** o **NO OFERTO** según corresponda.

Nombre y firma del **“LICITANTE”**
O su Representante Legal

(Handwritten signatures and marks in blue ink)

**ANEXO 6
PROPUESTA ECONÓMICA**

**LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL
IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020**

“CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020”.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES
DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO
PRESENTE:**

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	P.U.	I.V.A. (P.U. POR 0.16)	SUB-TOTAL SUB- TOTAL (P.U. MÁS I.V.A.)	TOTAL
ÚNICA	1	Mantenimiento de Voz y Datos, de acuerdo a las especificaciones y requerimientos señalados en el Anexo 1.				
GRAN TOTAL COTIZADO						

Gran total cotizado con letra: _____ (Moneda Nacional)
I.V.A. incluido.

La cotización deberá considerar cualquier tipo de componente en Hardware, Software, mano de obra, viáticos, traslados etc., que se requieran para la correcta instalación del servicio. (Todos los costos involucrados).

Declaro bajo protesta de decir verdad que los precios cotizados tienen una vigencia de 12 meses contados a partir del contrato

Nombre y firma del “LICITANTE”
O su Representante Legal.

ANEXO 7

**ESCRITO MANIFIESTO DE VINCULOS Y RELACIONES CON SERVIDORES PÚBLICOS DEL "IPEJAL" Y
DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD Y NO COLUSIÓN
LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL
IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020**

"CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020".

**COMITÉ DE ADQUISICIONES
DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO
P R E S E N T E :**

Guadalajara, Jalisco a ___ de _____ de 2019.

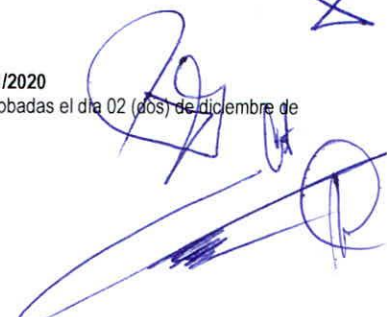
De conformidad con el artículo 59 numeral 1, fracción IX de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contrataciones de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipio, los artículos 183 y 187 de su Reglamento así como los artículos 28, 37 y 39 del Protocolo de Actuación de los Servidores Públicos en Materia de Contrataciones Públicas, referentes a las Reglas de Contacto, al Sistema de Registro de Servidores Públicos y al Sistema de Manifiestos de Vínculos y Relaciones y de Declaraciones de Integridad y No Colusión.

Yo ___(NOMBRE COMPLETO DEL REPRESENTANTE LEGAL O LICITANTE) ___(PUESTO O CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA)_____(NOMBRE DE LA EMPRESA), en mi carácter de _____(CARÁCTER CON EL QUE COMPARECE)_____(si es persona jurídica deberá de señalar el nombre su representada, así como:

NOMBRE DE LOS SOCIOS: _____
NOMBRE DE LOS ACCIONISTAS: _____
NOMBRE DE LOS ADMINISTRADORES CON MÁS DEL 50% DE ACCIONES: _____
NOMBRE DEL GERENTE: _____
NOMBRE DE GERENTE GENERAL: _____
NOMBRE DE GERENTE ESPECIAL: _____
NOMBRE DE MANDATARIO: _____

NOMBRE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO: _____, comparezco a realizar la Declaración de Integridad y No Colusión, como requisito que debe de cumplirse dentro de la Licitación Pública Local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020 "CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020".

Asimismo en pleno goce de mis derechos y bajo protesta de decir verdad declaro que no existen vínculos o relaciones de negocios, personales o familiares con los servidores públicos que intervienen en la tramitación, atención y resolución de los procedimientos de adquisición de la Ley de Compras Gubernamentales Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y su reglamento y manifiesto en nombre de los socios, accionistas, administradores, gerente, gerente general, especial y demás miembros que integran la empresa a la que represento, lo siguiente:





- a) Que no tenemos relación personal con algún servidor público del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, de la cual pueda obtener un beneficio.
- b) Que no tenemos relación familiar por consanguinidad hasta el cuarto grado, afinidad o civil, con algún servidor público que labore para la **"CONVOCANTE"**.
- c) Que no tenemos relaciones profesionales, laborales o de negocios formales o informales con algún servidor público que labore para la **"CONVOCANTE"**, o con sus familiares por consanguinidad hasta el cuarto grado, afinidad o civiles.
- d) Que no somos socios o hemos formado parte de una sociedad con algún servidor público que labore para la **"CONVOCANTE"**, o con sus familiares por consanguinidad hasta el cuarto grado, afinidad o civiles.
- e) Que no somos empleados (as) actuales de la **"CONVOCANTE"**.
- f) Que no contamos con poder o mandato público o privado que implique la participación de algún servidor público que labore en la **"CONVOCANTE"**:
- g) Que no hemos realizado, directa o indirectamente, algún tipo de transferencia económica o de bienes, favores, gratificaciones, donaciones, servicios o cualquier otra dádiva derivadas del ejercicio de las funciones de algún servidor público que labore en la **"CONVOCANTE"**, para obtener la asignación de un contrato o algún otro beneficio.
- h) Que no estamos sujetos (as) a alguna influencia directa por algún servidor público:
- i) Que tenemos conocimiento del contenido y alcance de las disposiciones establecidas en la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y su reglamento, así como en las demás disposiciones en la materia.
- j) Que en caso de existir un conflicto de interés a futuro debemos informar a las autoridades correspondientes a efecto de que se tomen las medidas pertinentes:
- k) Conducirnos conforme a los principios de legalidad, honradez, imparcialidad y transparencia.

Asimismo, manifiesto que mi representada no se encuentra en alguno de los supuestos del artículo 4 del Sistema Anticorrupción del estado de Jalisco y 7 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

Página 44 de 49

Esta hoja forma parte de las bases de la licitación pública local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020
"CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020", aprobadas el día 02 (dos) de diciembre de
2019 dos mil diecinueve.



ANEXO 8

ESCRITO DE FACULTADES

**LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL
IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020**

“CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020”.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES
DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO
PRESENTE:**

De conformidad a lo establecido en el artículo 59, numeral 1, fracción VI de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios, por medio del presente, yo

firmante de la presente propuesta, manifiesto bajo protesta de decir verdad que cuento con las facultades suficientes para comprometerme por mí o por mi representada.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

(Handwritten signatures in blue ink)

A N E X O 9

C A R T A C O M P R O M I S O

**LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL
IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020**

“CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020”.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES
DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO
P R E S E N T E .**

Me refiero a mi participación en la Licitación Pública Local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020 “CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020”.

Yo, nombre a nombre propio (persona física) en mi calidad de representante legal del “LICITANTE” (persona jurídica) manifiesto *bajo protesta de decir verdad* que en caso de ser adjudicado deberé:

- Entregar un reporte a detalle de las actividades realizadas en los mantenimientos que incluya memoria fotográfica del antes, durante y después de las intervenciones.
- Extender al Instituto una garantía al finalizar el contrato que indique que los equipos y componentes se encuentran en perfecto estado de funcionamiento y garantizará por un período de 30 (treinta) días naturales aquellos equipos que fueron objeto de mantenimiento correctivo durante el último mes del contrato.
- Entregar carta garantizando los servicios otorgados al Instituto de acuerdo a lo solicitado en los Requerimientos. La cobertura del soporte solicitado debe considerar los siguientes rubros:
 - Cobertura de 7X24, incluyendo días festivos y 5X10 (de lunes a viernes, 10 horas de atención) de acuerdo al apartado de Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución y cumplimiento de SLA's.
 - Atención 7x24 de la Mesa de Servicio.
 - Atención de Incidentes ilimitados (atención y restauración de fallas).
 - Atención de Cambios.
 - Atención de Requerimientos.
- Con base a los Servicios de Soporte Técnico, los incidentes, cambios y requerimientos deberán de ser atendidos con base al impacto descrito en la falla y la urgencia de los mismos, quedando los tiempos de respuesta y los tiempos de solución mostrados en la siguiente matriz:

Servicio de Soporte	Categoría	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución	SLA
Incidentes	Inmediata	30 minutos	4 horas	90.00%
Incidentes	Alta	30 minutos	12 horas	90.00%

Página 46 de 49

Esta hoja forma parte de las bases de la licitación pública local IPEJAL-DGA-CA-LPL-011/2020 “CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA RED DE VOZ Y DATOS PARA EL IPEJAL 2020”, aprobadas el día 02 (dos) de diciembre de 2019 dos mil diecinueve.





Incidentes	Baja	30 minutos	24 horas	90.00%
Cambios	Estándar	1 hora	6 horas	90.00%
Cambios	Mayor programado	1 hora	8 horas	90.00%
Cambios	Urgente	30 minutos	4 horas	90.00%
Requerimientos	Asesoría	1 hora	5 horas	90.00%
Requerimientos	Documentación	1 hora	8 horas	90.00%
Requerimientos	Información	1 hora	12 horas	90.00%

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL



ANEXO 10

**TEXTO DE FIANZA DEL 10% GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL
CONTRATO.**

FECHA DE EXPEDICIÓN:

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EL EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE ME OTORGA EL GOBIERNO FEDERAL A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 11° Y 36 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS, ME CONSTITUYO FIADORA POR LA SUMA DE \$_____ (CANTIDAD CON LETRA) A FAVOR DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO.

PARA: GARANTIZAR POR (NOMBRE DEL PROVEEDOR) CON DOMICILIO EN _____ COLONIA _____ CIUDAD _____, EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS EN EL CONTRATO NO. ____, DE FECHA _____, CELEBRADO ENTRE NUESTRO FIADO Y EL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO, CON UN IMPORTE TOTAL DE \$_____.

ESTA FIANZA ESTARÁ EN VIGOR POR UN AÑO MÁS A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO Y PERMANECERÁ VIGENTE HASTA EN TANTO SEAN CUMPLIDAS A CABALIDAD TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES ADQUIRIDAS EN EL CONTRATO NO. _____ Y LAS POSIBLES SANCIONES QUE SE DERIVEN DEL MISMO, PARA GARANTIZAR LA BUENA CALIDAD DE LOS BIENES Y/O CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO DE REFERENCIA, ASÍ COMO LA REPARACIÓN DE LOS DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS QUE PUDIEREN APARECER Y QUE SEAN IMPUTABLES A NUESTRO FIADO Y SOLO PODRÁ SER CANCELADA CON LA PRESENTACIÓN POR PARTE DE NUESTRO FIADO, DE LA ORIGINAL DE LA MISMA.

ESTA FIANZA ESTARÁ VIGENTE EN CASO DE SUBSTANCIACIÓN DE JUICIOS, RECURSOS O PROCEDIMIENTOS HASTA SU TOTAL RESOLUCIÓN Y HASTA EL TOTAL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO INCLUSIVE EN EL CASO DE PRÓRROGA DE LA VIGENCIA PACTADA EN EL MISMO, RENUNCIANDO ESTA AFIANZADORA A LO PREVISTO POR EL ARTÍCULO 179 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS, VIGENTE A PARTIR DEL 04 DE ABRIL DE 2015.

SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTIERA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA.

EN EL CASO DE QUE LA PRESENTE SE HAGA EXIGIBLE, LA AFIANZADORA Y EL FIADO ACEPTAN EXPRESAMENTE SOMETERSE AL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 279 Y/O AL JUICIO SUMARIO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 280 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS EN VIGOR, ACEPTANDO SOMETERSE A LA COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES DEL PRIMER PARTIDO JUDICIAL DEL ESTADO DE JALISCO, RENUNCIANDO A LOS TRIBUNALES QUE POR RAZÓN DE SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO, LES PUDIERA CORRESPONDER.





**MIEMBROS DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES
DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO**

<p>SVJATOSLAV IGOR GONZÁLEZ MUÑOZ PRESIDENTE SUPLENTE COORDINADOR GENERAL DE PROYECTOS DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO</p>	<p>EDUARDO RUVALCABA HERNÁNDEZ SECRETARIO TÉCNICO TITULAR DE LA UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS</p>
<p>EDGAR GABRIEL GONZALEZ PARTIDA REPRESENTANTE DE LA CONTRALORIA DEL ESTADO.</p>	<p>LEOPOLDO LEAL LEÓN REPRESENTANTE DEL CONSEJO AGROPECUARIO DE JALISCO.</p>
<p>MARIO AGUILAR PARRA REPRESENTANTE DE LA CAMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE GUADALAJARA</p>	<p>MARIA FABIOLA RODRIGUEZ NAVARRO REPRESENTANTE DEL CONSEJO COORDINADOR DE JOVENES EMPRESARIOS DEL ESTADO DE JALISCO</p>
<p>ERNESTO TEJEDA MARTÍN DEL CAMPO REPRESENTANTE DEL CONSEJO EMPRESARIAL MEXICANO DE COMERCIO EXTERIOR.</p>	<p>ESTELA GUTIÉRREZ ARREGUIN REPRESENTANTE DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</p>
<p>JOSÉ GUADALUPE PEREZ M REPRESENTANTE DEL CENTRO EMPRESARIAL DE JALISCO, S.P.</p>	
ÁREA REQUERENTE	
<p>JOSE GARCÍA FLORES DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS</p>	<p>RODRIGO CERVANTES TAMAYO DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>
<p>MARIA GUADALUPE VELASCO PONCE DIRECTORA DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS TECNOLÓGICOS</p>	

(Handwritten signature)