



ACTA DE ADJUDICACIÓN DIRECTA

IPEJAL-DGA-AD-011/2021 "MANTENIMIENTO ANUAL DEL LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE CAPTURA WEB QUILLIX, MARCA PREVALENT"

En Guadalajara Jalisco, a los **15 (quince) días del mes de junio del año 2021 (dos mil veintiuno)**, el suscrito Director General del Organismo Público Descentralizado Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, en ejercicio de las facultades previstas en los artículos 154 fracciones I, VIII, IX, y XVI de la Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, artículo 47, numeral 2, artículo 73, numeral 1, fracción I, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como el artículo 99 del Reglamento de la citada Ley, y artículo 15 fracción IV de las Políticas, Bases y Lineamientos para la Contratación de Adquisiciones y Enajenaciones de este Organismo vigente de conformidad con lo dispuesto por el artículo SEGUNDO TRANSITORIO de la Ley antes citada; en relación al acuerdo emitido por el Comité de Adquisiciones de este Organismo mediante Acta Circunstanciada de la **15ª Décima Quinta Sesión Ordinaria** de fecha **03 (tres) de junio del 2021 dos mil veintiuno**, a través de la cual se autorizó al suscrito a efecto de realizar la presente Adjudicación Directa, lo anterior en términos de lo dispuesto por los artículos 24 fracción X, 74, numeral 1, ambos de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios y demás relativos aplicables, con la participación de los titulares de la Dirección General de Administración así como la Dirección General de Informática y Sistemas, para lo cual es necesario redactar los siguientes:

ANTECEDENTES:

- I. Con fecha 27 (veintisiete) de mayo del 2021 (dos mil veintiuno), se recibió en la Dirección de Adquisiciones, el oficio **DGIS130/2021**, signado por José García Flores, en su carácter de Director General de Informática y Sistemas de este Organismo, mismo que fue dirigido a Fernando Antonio Castellanos González en su carácter de Director de Adquisiciones, a efecto de que se realizara lo conducente para la asignación mediante la modalidad de adjudicación directa del **"Mantenimiento Anual del licenciamiento del Software Captura WEB QUILLIX, marca Prevalent"**, lo anterior con la finalidad de que este Organismo pueda darle continuidad a las operaciones involucradas en la integración de información al "Expediente Único Digital" de cada afiliado y pensionado, además de que los usuarios no podrían acceder a la aplicación, entorpeciendo con ello el proceso de prestaciones para los afiliados. El fabricante del licenciamiento designa cuentas de clientes a sus distribuidores y la cuenta de cliente de IPEJAL la administra actualmente la empresa **SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE S.C.**, por lo que externa la titularidad de la cuenta; dejando imposibilitados a otros proveedores para participar en una licitación.
- II. Para acreditar lo anterior, Charles Loew, en su carácter de Director Ejecutivo en Jefe de la compañía Prevalent Software, Inc. quien es el fabricante de los productos Quillix, con fecha del 22 (veintidos) de abril del 2021 (dos mil veinte), remitió un escrito, a través del cual hizo constar que la empresa **"SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE, S.C."**, es actualmente el representante exclusivo en México para la comercialización, instalación, soporte técnico e integración de producto Quillix, y que además de lo anterior la citada empresa es la designada por dicha compañía para proporcionar al Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, los productos en comento,



remitiendo para tal efecto una carta apostillada con su debida traducción; y por ende el único posible oferente en proporcionar el mantenimiento del licenciamiento objeto de la presente acta.

- III. Tomando en consideración lo anterior, la empresa “**SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE, S.C.**”, presentó su propuesta económica para el “**Mantenimiento Anual del licenciamiento del Software Captura WEB QUILLIX, marca Prevalent**”, la cual se desglosa de la siguiente manera:

- **DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

Se propone el mantenimiento anual (QSAP “QUILLIX Support Assurance Program”) y una Póliza anual de Soporte Técnico autorizado del 01 de julio 2021 y hasta el 30 de junio 2022 para el Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco (IPEJAL) que brinde la seguridad y ayuda necesaria en casos que requieran apoyo técnico urgente en las aplicaciones, software y desarrollos QUILLIX utilizados en IPEJAL. Esta póliza garantiza tener soporte técnico 24-7 por parte del proveedor, independientemente de los soportes que ofrezcan los fabricantes.

El servicio incluye se desglosa de la siguiente manera:

- **Componente 1:** Mantenimiento anual (QSAP “QUILLIX Support Assurance Program”) y Póliza anual de Soporte Técnico para solución Quillix del 01 de julio 2020 al 30 de junio 2021.
- **Componente 2:** Desarrollo de Automatización para la Integración de la documentación inicial de los créditos PMP, PLMP y PH al expediente electrónico del afiliado y/o pensionado.

- **ALCANCE DEL SERVICIO**

Esta póliza se ofrece para brindar servicios de soporte a las aplicaciones y/o equipo siguientes, actualmente en uso en IPEJAL:

- **01 SERVIDOR QUILLIX**
- **01 MÓDULO IMPORTADOR PARA LASERFICHE**
- **48 LICENCIAS CLIENTE WEB CON MÓDULOS VERIFICACIÓN, SCANEEO E INDEXACIÓN INCLUIDOS.**

Así como en los desarrollos automatizados implementados en IPEJAL.

- **BENEFICIOS DEL SERVICIO**

Para las aplicaciones cubiertas, el contar con una póliza de soporte técnico es de gran ayuda en la solución de manera acelerada, de situaciones de problema en el uso cotidiano; permite contar con soporte personalizado con alto grado de *expertise* específico; brinda asistencia de primera mano en caso de modificaciones menores a los procesos implicados; permite el crecimiento de los recursos propios de soporte de IPEJAL mediante mini – cursos enfocados al desarrollo de competencias específicas; posibilita el contar cercanamente con un contacto inmediato para los eventuales casos en que sea necesario el escalamiento con los fabricantes involucrados para la resolución de situaciones de excepción.

En resumen, el beneficio de la póliza de soporte ofrecida se puede expresar como la posibilidad de contar cercanamente con personal de experiencia en temas altamente especializados sin la necesidad y el alto costo que supondría el contratarlo como personal de planta.





Así mismo, al asegurar el mantenimiento anual (QSAP QUILLIX), se cuenta con el soporte del fabricante para actualizaciones a nuevas versiones de la solución, mantenimientos a servidores de la solución, soporte técnico crítico y posibilidad de adquirir más licencias o módulos de Quillix.

- **DETALLE DEL SOPORTE OFRECIDO**

El servicio de soporte se presta mediante la asignación de un técnico enfocado a IPEJAL, y especializado en los temas que se presentan en el uso cotidiano de las herramientas descritas en "Alcances del Servicio" usando alguno o varios de los siguientes métodos, de acuerdo a lo que sea más conveniente dada la situación que se presente;

- Vía telefónica
- Correo electrónico
- Sesión remota de soporte
- Asistencia presencial
- Sesiones con los fabricantes
- Software de levantamiento de casos "Help Desk" para atención de problemas y llevar un registro de bitácora de soluciones.

- **CONDICIONES DEL SOPORTE**

La póliza se ofrece bajo las siguientes condiciones de servicio;

- Asistencia únicamente para las aplicaciones mencionadas en el apartado correspondiente al inicio de este documento.
- Contacto directo en horas de operación normales (9 am a 6 pm)
- Levantamiento de *tickets* de soporte **7x24** a través de Help Desk.
- Tiempos de Respuesta Inicial (Toma de posesión del *Ticket* por el Técnico);
 - Nivel Bajo: 2 días hábiles
 - Nivel Normal: 1 día hábil
 - Nivel Alto: 8 horas en día hábil
 - Nivel crítico: 2 a 4 horas en cualquier día

- **REQUERIMIENTOS PARA LEVANTAR UN CASO DE SOPORTE:**

A fin de brindar un servicio eficiente, se requiere lo siguiente:

- Levantamiento de *Tickets* siempre como requisito indispensable para iniciar un caso de soporte.
- Descripción y documentación adecuada de la situación que requiere soporte.
- Identificación de los actores responsables por parte de IPEJAL, para cada aplicación soportada.
- Credenciales de acceso para los diversos servidores y aplicaciones implicadas, con privilegios de administrador.
- Acceso remoto a las aplicaciones para diagnóstico y/o reparación, dentro de las políticas de seguridad y control de acceso de IPEJAL.

- **SERVICIOS INCLUIDOS EN LA PROPUESTA:**

- Soporte Técnico en solución de problemas mediante *ticket* levantado en software tipo Help Desk 7x24.
- Alta de 5 usuarios del área técnica del cliente, en el software tipo Help Desk 7x24.
- 1 curso de capacitación en el uso de la herramienta "Help Desk" (Personal de sistemas, 5-7 personas máximo) con duración de 4 horas.
- 1 curso de capacitación en Quillix para poder proporcionar Soporte técnico interno (personal de sistemas, 2-3 personas máximo) en conocimiento básico para ser soporte interno a usuarios.
- Acompañamiento y Asesoría en las actualizaciones a nuevas versiones liberadas por el fabricante, durante el periodo del mantenimiento QSAP del fabricante.
- Asistencia en soporte con los fabricantes.
- Reporte de casos de soporte con el fabricante.
- Actualizaciones a la solución liberadas por el fabricante durante el periodo del mantenimiento QSAP del fabricante.
- Mantenimiento a la solución por parte del fabricante.
- Soporte técnico del fabricante en casos críticos.

- **DURACIÓN DEL SERVICIO:**

- El mantenimiento anual (QSAP "QUILLIX" Support Assurance Program) actualizado a 01 de julio 2021 y hasta el 30 junio 2022 y una Póliza anual de Soporte Técnico del 01 julio 2021 al 30 de junio 2022.

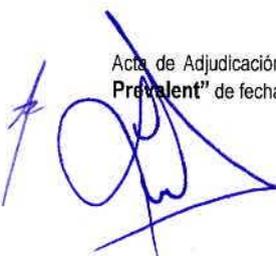
- **LIMITES DEL SERVICIO:**

La póliza ofertada no cubre lo que no se mencione en esta propuesta y específicamente lo siguiente:

- Soporte en aplicaciones, software o hardware no cubiertos por esta póliza.
- Modificaciones mayores a los procesos de las aplicaciones o configuración de nuevos procesos o automatizaciones.
- Trámites ante los fabricantes, de envío, recepción, etc., por garantías o servicios de reparación de equipos.

- **PROPUESTA ECONOMICA:**

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO FINAL I.V.A. incluido
Complemento 1: Mantenimiento anual (QSAP "QUILLIX Support Assurance Program) Para solución Quillix, y Póliza anual de Soporte Técnico para solución Quillix, ambos con un periodo de vigencia del 01 de julio del 2021 y hasta el 30 de junio del 2021	1	\$ 591,341.44 pesos I.V.A. incluido
Complemento 2: Desarrollo de Automatización para la integración de la documentación inicial de los créditos PMP, PLMP y PH al expediente electrónico del afiliado y / o pensionado.	1	\$ 99,945.60 pesos I.V.A. incluido






- **NOTAS:**

- Precios Indicados en \$ pesos, M.N. IVA incluido, LAB Guadalajara, Jal. MEX. Excepto donde se indique otra cosa.
- Vigencia de esta cotización: 01 de julio 2021.

- IV. El "Mantenimiento Anual del licenciamiento del Software Captura WEB QUILLIX, marca Prevalent" se hará con cargo a la partida presupuestal 11022PR1069353100 (Tecnologías de Información), con un techo presupuestal de \$691,287.04 (seiscientos noventa y un mil doscientos ochenta y siete pesos 04/100 M.N.) I.V.A. Incluido, por lo que se advierte que la propuesta económica del proveedor "SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE, S.C.", es solvente y se ajusta a las condiciones económicas establecidas por este Organismo.

Una vez narrados los antecedentes que dan inicio a la presente adjudicación directa, y tomando como referencia la propuesta presentada por el proveedor "SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE, S.C.", se desprende que la misma resulta procedente realizar la presente ADJUDICACIÓN DIRECTA con fundamento en lo dispuesto por el artículo 73, numeral 1 fracción I, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Adquisiciones y Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como el artículo 99 del Reglamento de dicha Ley, al tenor del siguiente;

FUNDAMENTO:

Sirven de fundamento para la presente adjudicación los artículos, 24 numeral 1, fracción X, 47, numeral 2 y el artículo 73 numeral 1, fracción I, de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en relación con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios para el Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, así como lo dispuesto en el artículo 15 fracción IV de las Políticas, Bases y Lineamientos para la Contratación de Adquisiciones y Enajenaciones del Organismo vigente de acuerdo al artículo segundo transitorio de la citada Ley y artículo 154 fracciones I, VIII, IX y XVI de la Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, los cuales a la letra disponen lo siguiente:

LEY DE COMPRAS GUBERNAMENTALES, ENAJENACIONES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS:

"Artículo 24.-

1. Los entes públicos deberán establecer su respectivo Comité de Adquisiciones, que tendrá las siguientes atribuciones:

(...)

X. Dictaminar previamente a la iniciación del procedimiento, sobre la procedencia de la excepción a la licitación pública por encontrarse en alguno de los supuestos a los que se refiere esta ley. Dicha función también podrá ser ejercida directamente por el titular del ente público, o aquel servidor público en quien éste delegue dicha función, sin embargo, invariablemente deberá dársele vista al Comité en los casos en que el





monto al que ascienda la adjudicación directa se encuentre dentro de aquellos indicados en el Presupuesto de Egresos para que conozca el Comité. En cualquier caso, la delegación solamente podrá recaer en servidor público con nivel inferior inmediato al de quien la otorga;
(...)"

"Artículo 47.-

(...)

2. De forma excepcional, y sólo en los casos previstos por esta Ley, los sujetos obligados podrán realizar adjudicaciones de forma directa.

(...)

"Artículo 73.-

1. Las adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios por adjudicación directa, podrán efectuarse cuando:

I. Se haya declarado desierta una o varias partidas en dos o más ocasiones y no existan bienes o servicios alternativos o sustitutos técnicamente razonables, o bien, que en el mercado sólo exista un posible oferente, o se trate de una persona que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes otorgada por la autoridad competente en México, así como aquellos con derechos protegidos de propiedad intelectual, previa justificación por parte de quien lo solicite;"

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:

"Artículo 99.- Las adjudicaciones directas a que se refiere el artículo 73 de la Ley, se sujetarán a lo siguiente:

- I. Podrán ser solicitadas por los titulares de las áreas requirentes, o por su superior jerárquico;
- II. A la solicitud deberá acompañarse la documentación necesaria para acreditar el supuesto de adjudicación directa invocado, salvo que ya se encuentre en poder de la Unidad Centralizada de Compras, en cuyo caso así se plasmara en la solicitud;
- III. Deberán justificarse plenamente las circunstancias en las que se funde la petición; y
- IV. Serán de la exclusiva responsabilidad de quien la solicite."

POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DE ADQUISICIONES Y ENAJENACIONES:

"Artículo 15.- El área competente del Organismo o de la Comisión, según el caso, evaluarán las propuestas que presenten los participantes a efecto de seleccionarlos, con base en los siguientes procedimientos:

IV. Adjudicación directa, se efectuará en los términos del artículo 13 de la Ley, para las adquisiciones por adjudicación directa se deberá observar en la medida de lo posible, el inciso b) de la fracción III de este artículo.

Se asignará el pedido o contrato de acuerdo a los criterios de precio, calidad, tiempo de entrega y demás condiciones favorables para el Organismo."

LEY DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO:

"Artículo 154. El Director General será designado por el Gobernador del Estado y tendrá las atribuciones, obligaciones y funciones siguientes:

I. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en este ordenamiento, dentro del ámbito de su competencia.

(...)

VIII. Proveer lo necesario para el eficaz otorgamiento de los servicios a cargo del Instituto.

(...)

IX. Administrar, dirigir y coordinar todas las prestaciones previstas por este ordenamiento, con el apoyo operativo necesario del cuerpo de directivos y demás personal del Instituto.

XVI. Celebrar los contratos, convenios y demás actos necesarios para la operación del Instituto, siendo indispensable la autorización del Consejo Directivo cuando se trate de actos y contratos de adquisición y enajenación sobre bienes inmuebles constituidos e inventariados como reservas patrimoniales del Instituto."

Lo anterior, en virtud de que el servicio que se pretende contratar, solo puede ser proveído por la empresa "**SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE, S.C.**", por tratarse del representante, distribuidor único y autorizado exclusivo en México por la compañía **Prevalent Software Corporation**, empresa que provee dichos servicios al tener el carácter de fabricante de los servicios Quillix, lo que la convierte en la única empresa oferente del mantenimiento de las licencias y el soporte requerido, para lo cual se manifiestan los siguientes;

CONSIDERANDOS:

I. Que el Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, regido por la Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco y que dicha Ley establece en su artículo 154, en sus fracciones I, VIII, IX y XVI como obligaciones, atribuciones y funciones de su titular, cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en la ley, dentro del ámbito de su competencia y proveer lo necesario para el eficaz otorgamiento de los servicios a cargo del Instituto.

II. Que para el otorgamiento de la adjudicación correspondiente, garantizando los intereses del Instituto y asegurando el cumplimiento de los compromisos la Dirección General de Administración ha comprobado:

- a) La Legal existencia de la empresa según consta en acta constitutiva correspondiente.
- b) Los poderes de quienes han comparecido en su representación para realizar la oferta correlativa.
- c) La solvencia de la empresa y su arraigo en el Estado.

III. Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 24, fracción X así como el numeral 1 del artículo 74, ambos de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, el Comité de Adquisiciones de este Organismo mediante Acta Circunstanciada de su 15° Decima Quinta Sesión Ordinaria de fecha **03 (tres) de junio del 2021 dos mil veintiuno**, autorizó la presente contratación por adjudicación directa al actualizarse lo dispuesto en el artículo 73 numeral 1, fracción I de la Ley antes citada.

IV. Que el Instituto requiere del **“Mantenimiento Anual del licenciamiento del Software Captura WEB QUILLIX, marca Prevalent”**, con el objetivo de dar continuidad en las operaciones involucradas en la integración de información al “Expediente Único Digital” de cada afiliado y pensionado, y con ello no afectar la operatividad de los servicios que brinda el Instituto a sus derechos habientes.

V. Que la empresa **“SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE, S.C.”**, es el representante exclusivo en México en aptitud de otorgar el mencionado mantenimiento, al ser el distribuidor autorizado del licenciamiento por parte la empresa fabricante de los productos de Quillix, así como el designado a la cuenta de la cuenta de este Instituto.

VI. Que con base en los antecedentes mencionados y con fundamento en los artículos 154, fracciones I, VIII, IX y XVI de la Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco y artículo 73, numeral 1, fracción I de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en relación con el artículo 99 del Reglamento de la Ley antes citada, y artículo 15 fracción IV del Acuerdo que emitió el Consejo Directivo por el cual se expidieron las Políticas Bases y Lineamientos para la Contratación de Adquisiciones y Enajenaciones de este Organismo vigente de conformidad con el artículo segundo transitorio de la multicitada Ley, que por ello, existen elementos suficientes para acordar la presente adjudicación directa, por lo que se determina la siguiente:

RESOLUCIÓN:

PRIMERA.- Es procedente la contratación del **“Mantenimiento Anual del licenciamiento del Software Captura WEB QUILLIX, marca Prevalent”**, por **ADJUDICACIÓN DIRECTA** con la empresa **“SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE, S.C.”** con una vigencia de **12 (doce) meses contados a partir del 01 de julio de 2021 hasta el 30 de junio de 2022**, por un monto que asciende a la cantidad total de **\$691,287.04 (Seiscientos noventa y un mil doscientos ochenta y siete pesos 04/100 M.N.) I.V.A. Incluido**, pagaderos en Moneda Nacional contra entrega de la póliza respectiva y de la factura correspondiente; tomando en consideración los siguientes conceptos y costos:

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO FINAL IVA incluido
Complemento 1: Mantenimiento anual (QSAP “QUILLIX Support Assurance Program) Para solución Quillix, y Póliza anual de Soporte Técnico para solución Quillix, ambos con un periodo de vigencia del 01 de julio del 2021 y hasta el 30 de junio del 2022	1	\$ 591,341.44 pesos I.V.A. incluido
Complemento 2: Desarrollo de Automatización para la integración de la documentación inicial de los créditos PMP, PLMP y PH al expediente electrónico del afiliado y / o pensionado.	1	\$ 99,945.60 pesos I.V.A. incluido



SEGUNDA. - En el precio se incluyen todos los gastos directos e indirectos inherentes a la póliza, instalación, soporte y mantenimiento de las Licencias Quillix y entrega del objeto adjudicado, por lo que los precios son fijos a partir de la presente adjudicación y hasta su cabal cumplimiento, en el entendido de que el proveedor adjudicado no podrá exigir cantidad adicional a la anteriormente señalada.

TERCERA. - Aunado a dicho importe, el proveedor adjudicado acepta que el IPEJAL le retenga la cantidad de \$2,979.68. (Dos mil novecientos setenta y nueve pesos 68/100 M.N) equivalente al punto cinco por ciento como aportación al FONDO IMPULSO JALISCO (FIMJA).

CUARTA. - Notifíquese la presente resolución al proveedor adjudicado y procesado a la elaboración del contrato respectivo

DIRECCIÓN GENERAL


Héctor Ramos Pizano
Director General del IPEJAL



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



Gilberto Ortega Valdes
Director General de Administración



Fernando Antonio Castellanos González
Director de Adquisiciones

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS



José García Flores
Director General de Informática y Sistemas

DIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES



Karina Livier Macías Guzmán
Directora General de prestaciones