



**ACTA DE ADJUDICACIÓN DIRECTA**

**IPEJAL-DGA-AD-016/2021**

**“RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DEL SISTEMA DE CITA ELECTRÓNICA Y TOMA TURNOS E-FLOW”**

En Guadalajara Jalisco, a los 20 (veinte) días del mes de agosto del año 2021 (dos mil veintiuno), el suscrito en mi carácter de 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 el 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 referida; en relación al acuerdo emitido por el Comité de Adquisiciones de este Organismo mediante **Acta Circunstanciada de la 21° Vigésima Primera Sesión Ordinaria de fecha 19 (diecinueve) de agosto 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 numeral 1, fracción X y 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 el Área Requiriente, en este caso la Dirección General de Informática y Sistemas, para lo cual es necesario redactar los siguientes:

**ANTECEDENTES:**

- I. El Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco adquirió la contratación de los servicios de mantenimiento del sistema de cita electrónica y toma turnos E-FLOW, con el objetivo de mantener en operación el sistema de control de turnos de las áreas de atención a los afiliados y pensionados en la planta baja del edificio del IPEJAL, tanto en el área de servicios de prestaciones, servicios médicos, así como el área de pensionados, esto con el fin de facilitar la atención por medio de la asistencia de los afiliados con cita previamente registrada vía internet y así mantener en óptimo el servicio con la infraestructura de asignación y aviso de turnos, con la empresa **SOLUTIA INTELLIGENCE, S.A. DE C.V.**, en virtud de que dicha empresa, tenía en dicho momento la exclusividad del fabricante para la instalación y soporte técnico del sistema E-Flow.
- II. Tomando en consideración lo antes expuesto con fecha 05 (cinco) de agosto del 2021 (dos mil veintiuno), se recibió en la Dirección de Adquisiciones, el oficio DGIS 241/2021, suscrito 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, Director de Adquisiciones, a efecto de que se realizara lo conducente para la **“RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DEL SISTEMA DE CITA ELECTRÓNICA Y TOMA TURNOS E-FLOW”**, mediante el proceso de Adjudicación Directa, a favor de la empresa **SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V.**, en virtud de que dicha sociedad es quien tiene el carácter de distribuidor autorizado de la empresa **SIDESYS, S.R.L.** (empresa fabricante con registro de marca) así mismo tiene asignada la cuenta del IPEJAL de forma exclusiva por el fabricante.
- III. Cabe mencionar que la empresa **SIDESYS, S.R.L.** cuenta con el Título de Registro de Marca ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial con la denominación **“E-FLOW Y DISEÑO”** y número de registro 1102463; lo cual se acredita a través del Certificado con acuse de Recibo con número de folio 36375, de fecha 12 (doce) de marzo de 2019 (dos mil diecinueve), suscrito por el Licenciado Pedro Damian Alarcón Romero, en su carácter de Subdirector Divisional de Procesamiento Administrativo de Marcas del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en el cual se comunicó a la empresa **SIDESYS S. R. L.**, que la marca y el programa **“E-FLOW Y DISEÑO”** quedó renovado con el NO. 453541/2019 por el término de 10 (diez) años a partir del 09 (nueve) de diciembre del 2018 (dos mil dieciocho), de conformidad con lo dispuesto en los Artículos 95, 130 y 133 de la Ley de la propiedad Industrial.
- IV. La empresa **SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V.**, acredita ser el único distribuidor autorizado para comercializar todos los productos y servicios del software denominado E-Flow, al haberlo manifestado así el C. Arturo Cárdenas Maldonado, en su carácter de Apoderado Legal de la empresa, con fecha 09 (nueve) de junio del 2020 (dos mil veinte), remitiendo para tal efecto un escrito,

*A*



*[Handwritten signature]*



a través del cual hizo constar que la empresa **SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V.**, es el único distribuidor autorizado en México para la comercialización, de los productos y servicios del software denominado "E-Flow", y por ende, el único posible oferente para brindar el servicio requerido por el Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco así como también es el único representante autorizado para brindar soporte y mantenimiento de dicho producto.

- V. Asimismo , con fecha 27 (veintisiete) de julio de 2021 (dos mil veintiuno) el C. Fernando Alan de Micheli, en su carácter de Representante Legal de la empresa **SIDESYS, S. R.L.** (empresa fabricante con registro de marca), emitió un escrito dirigido al Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, a fin de dejar constancia de que la Sociedad Casa Matriz del Grupo **SIDESYS IT SOLUTIONS®** y fabricante del Software **e-Flow®**, cuya propiedad intelectual se encuentra debidamente registrada ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor de la República de Argentina bajo el número 5.230.608 a nombre de **SIDEYS S.R.L.** (30-70720465-2); asimismo hace constar que la empresa **SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V.**, es parte del Grupo **SIDESYS IT SOLUTIONS®** y única representante autorizada para comercializar en el territorio mexicano la solución de gestión de fila **e-Flow®** y sus componentes, para lo cual cuenta con los derechos de uso marcarios y de patentes necesarios; documentación con las cuales se acredita el supuesto de excepción a la licitación pública.
- VI. En atención a lo anterior y a petición del Área Requirente, la empresa **SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V.**, presentó su propuesta económica para la contratación del "**MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CITA ELECTRÓNICA Y TOMA TURNOS E-FLOW**", la cual se desglosa de la siguiente manera:

#### 1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE *e-Flow®*

Nuestro servicio de soporte técnico de segundo nivel le permite estar preparada mediante un diseñado a sus necesidades, para resolver los problemas más comunes con sistemas informáticos: caídas del sistema, errores de aplicaciones, fallas de configuración etc.

**Nivel 1:** La respuesta a las consultas más frecuentes se pueden encontrar en los siguientes recursos de la plataforma web: Documentación publicada sobre el producto, manuales de operación, búsqueda en la base de conocimiento en línea, artículos y noticias publicadas, scripts de resolución publicados, preguntas frecuentes etc.

**Nivel 2:** El servicio de segundo nivel le da acceso a la ayuda experta del equipo de soporte técnico de **SIDESYS**.

Una vez que crea su caso (ticket) este se canaliza a través de un software que unifica la información del sistema de atención al cliente, de modo que se asegure que esté completa, sea precisa y oportuna; de modo que la eficaz solución del incidente quede registrada para su posterior trazabilidad.

**Reporte de Infraestructura:** Mensualmente estará recibiendo un reporte del desempeño de la infraestructura tecnológica relacionada con **e-FLOW®** el cual le servirá de apoyo para la prevención de incidentes que puedan ocasionar interrupciones en la operación de las sucursales.

#### 1.1 Póliza de Garantía Limitada

Los productos de kioscos y componentes electrónicos que comercializa Sidesys, S. de R.L. C.V. han sido cuidadosamente diseñados y se han fabricado con los materiales más adecuados bajo un estricto control de calidad garantizando su buen funcionamiento por los periodos que establece en la presente garantía integra a su oferta comercial. Esta garantía incluye la reparación o reposición gratuita de cualquier parte o componente que eventualmente fallase y la mano de obra necesaria para su diagnóstico y reparación.

Cobertura:

- Defectos de fabricación en gabinetes y componentes electrónicos.



- Defectos de mano de obra en gabinete y componentes.
- Falla en los circuitos de componentes electrónicos.

Exclusiones Generales:

La garantía general del kiosco y/o componente que comercializa Sidesys queda invalidada o no aplica en cualquiera de estos casos.

- Cuando el aparato se hubiera utilizado en condiciones anormales los daños o desperfectos que manifieste fueran causados por maltrato, descuido, uso inadecuado o vandalismo.
- Cuando el aparato no hubiera sido operado de acuerdo con el instructivo de uso, que señala las condiciones normales de operación, los valores nominales y tolerancias de las tensiones de voltaje y frecuencia de la alimentación eléctrica.
- Cuando haya trabajos de instalación ejecutados por personal no autorizado.
- Cuando la causa de la falla o mal funcionamiento fue consecuencia de una reparación inadecuada alteración producida por personas no autorizadas.
- De haber una póliza de garantía especial entregada físicamente, que esta manifesté signos claros de haber sido borrada o alterada en los datos originales consignados en ella.
- Cualquier equipo o componente que no provea Sidesys y que sea integrado por requerimiento del cliente al Kiosco.
- Cualquier equipo o componente que el cliente agregue al kiosco después de haber salido de planta.
- Cualquier modificación estética, física o de componentes que el cliente realice al kiosco o equipo después de haber salido de planta.
- Otras causas señaladas directamente por el fabricante de cada componente como fuera de garantía.
- Daños imputables al traslado de los equipos del cliente hacia nuestro Centro de Servicio por mal empaque por parte del cliente o por mal manejo del transportista.
- Daños imputables al traslado de los equipos de Sidesys al cliente final por mal manejo del transportista.
- Detalles estéticos relacionados a soldaduras, uniones, cortes y cualquier otro detalle de fabricación de los gabinetes mientras no representen un dato funcional al sistema.
- Detalles estéticos de cpus, monitores, kioscos, etc. que no afecten de ninguna forma la operación del equipo en cuestión.

Para el caso de IPEJAL cuentan con una cobertura adicional vigente por un Año (12 meses), a partir de la firma de contrato que incluye:

- Dos visitas de mantenimiento preventivo anual.
- Intercambio inmediato de piezas con stock de emergencia.
- Atención prioritaria de atención telefónica.
- Atención correctiva en desperfectos en horario señalado.

**1.2 Validación de las Garantías:**

1. De existir una falla, desperfecto o incidente en cualquiera de los equipos cubiertos por esta póliza, se deberá contactar con el área de soporte técnico de Sidesys en los teléfonos ( 01 55 62371111 ) opción 2 o vía correo electrónico a soporte@sidesys.com con un promedio de 2 horas en horario hábil de 9m a 6pm de lunes a viernes.
2. Sidesys levantara un ticket con la sintomatología y definirá si es necesaria la visita presencial o remota.
3. El desperfecto será reparado con el visto bueno del cliente.





### 1.3 Periodo de Garantía:

A partir de fecha de firma de contrato o entrega de equipos, y con una vigencia de 12 meses.

El servicio de soporte técnico incluye el acceso a actualizaciones de mantenimiento y de parches.

Es necesaria su contratación para mantener el sistema actualizado y en funcionamiento.

## 2 Descripción del servicio

### 2.1 Póliza anual de mantenimiento

Preventivo y correctivo del Hardware del sistema de cita electrónica y turnos de planta baja en IPEJAL.

#### a) Hardware

Mantenimiento de la estética de los dispositivos de emisión de turno y pantallas de anuncio de turnos.  
Cambio de imagen Institucional 1 vez al año. Revisión integral de la solución, configuración general, revisión de correcto funcionamiento.

#### b) Software

Dos visitas programadas en sitio, en conjunto con personal del IPEJAL, mantenimiento preventivo de revisión de componentes limpieza exterior y verificación de conexiones,

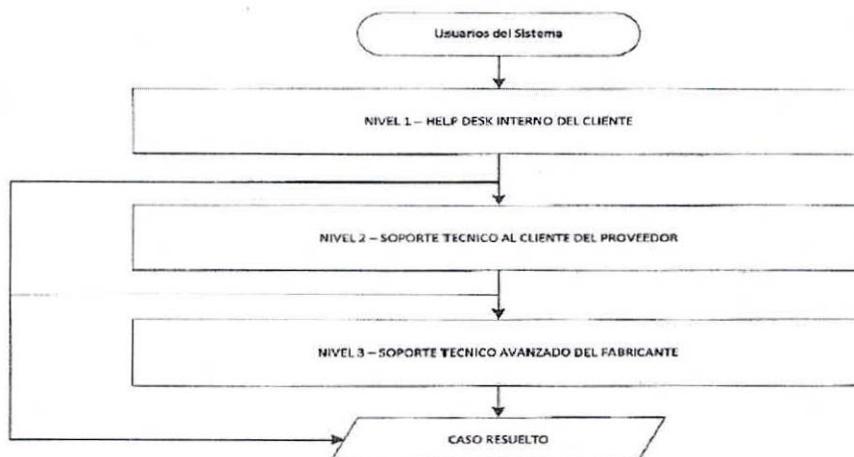
Equipos contemplados en la Presentación de Propuesta.

- Pedestales 2 marca Sidesys Modelo J
- Monitores 2
- Altavoces 1
- Dispositivos de respaldo de energía.

#### c) Mantenimiento Correctivo

Reparación o sustitución de cualquiera de los componentes dentro de la garantía de los equipos, previo diagnóstico y validación contra ticket de soporte, envío de piezas cubierto por SIDESYS., exclusiones soporte con los términos contenidos en el apartado 1 de la presente.

## 3. ESQUEMA DE RESOLUCIÓN



El NIVEL 1 estará compuesto por personal de asistencia interna del cliente, los cuales recibirán una capacitación adecuada por parte del proveedor para poder brindar este servicio.

El NIVEL 2 estará compuesto por personal del proveedor destinado al servicio técnico de atención al cliente. Este servicio se dará en forma remota, salvo que un caso de fuerza mayor requiera de la asistencia a sitio del cliente (IPEJAL) ubicado en Calle Magisterio 1155, Observatorio, 44266, Guadalajara, Jalisco.

En función de mejorar la calidad del servicio se requiere, que el perfil del personal asignado por el cliente corresponda a la mesa de ayuda y esté capacitado en el uso y administración de la solución.

Contar con acceso remoto autorizado (no permanente) al servidor central de la solución implementada en caso de ser posible en los ambientes que se permita.

El NIVEL 3 estará compuesto por personal de SIDESYS, quien se contactará con el fabricante para solventar problemas que ameriten y requiera de ajustes muy especializados en el producto.

En el caso donde el proveedor sea además el fabricante, solo existirán 2 niveles, el help desk del cliente y el del proveedor.

**4. AMPLIACIÓN DE LICENCIAMIENTO**

Dentro de la póliza se oferta de manera opcional la ampliación de la licencia de e-flow con el sistema de encuestas que está disponible y compatible para la versión instalada en IPEJAL.

Diseño Encuestas Obtenga datos para accionar. Convierta las percepciones de los clientes en acciones concretas, a través del diseño de encuestas intuitivas y modernas.

Encuentre variantes para llegar a sus clientes. Captura las percepciones al finalizar su ciclo de atención en dispositivos específicos o bien mediante el envío de correos electrónicos.

Extraiga y analice las percepciones a través de interfaces intuitivas, con graficos específicos según el tipo de pregunta realizada. Evalúe su Net Promoter Score®

Utilice e-Flow Encuestas para completar su proceso de atención, capturando la percepción de su cliente sobre la atención brindada, o bien utilícelo para realizar encuestas independientes a su ciclo de atención.



Diseñamos la herramienta para que le resulte fácil al usuario responder sus encuestas, con el objeto de obtener el mejor índice de respuestas posibles.

E-Flow Encuestas ofrece un completo e intuitivo panel gráfico de resultados, para analizar cada encuesta y pregunta realizada, con resultados generales, segmentaciones específicas y detalles de las percepciones recibidas.

#### PROPUESTA ECONÓMICA, TÉRMINOS Y CONDICIONES

##### 4.1 Actualización De Soporte

Soporte Técnico Segundo Nivel	Anual	Anual
Soporte Técnico e-Flow 2do. Nivel remoto	1	\$43,500.00
Soporte Extendido HW	1	\$44,500.00
Ampliación SW Licencia Encuestas*	1	\$70,000.00
<b>Pago anual</b>	<b>1</b>	<b>\$158,000.00</b>
<b>Periodo de contratación: 12 Meses.</b>		

- El contratar la ampliación de licencias el pago corresponde a la adquisición del módulo de encuestas.
- ✓ Los precios están expresados en Moneda Nacional y no incluyen el impuesto al valor agregado (I.V.A.)
- ✓ Nuestros precios incluyen viáticos. Los cuales estarán destinado para 2 días de instalación y configuración de HW, las vistas adicionales se contemplan en la tarifa de soporte.
- ✓ Nuestra propuesta incluye gastos de flete.

##### 4.2 Alcance

La presente propuesta no incluye el código fuente de aplicaciones de código cerrado (propiedad intelectual); licencias de software de terceros; hardware necesario para la implementación. De aplicar, el costo de Viáticos (viajes, hospedaje, movilidad, etc.) no están incluidos por esta propuesta. De igual forma, todos los bocetos, material de estéticas y diseños gráficos elaborados por Sidesys no podrán ser utilizados para otros usos diferentes a la implementación de **e-Flow®**. En caso de utilizar dicho material para otros fines, se deberá solicitar confirmación expresa. Vigencia de la póliza 12 meses a partir de la firma de contrato.

De igual manera, la póliza de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware incluirá lo siguiente:

Renovación anual del mantenimiento al sistema de Cita Electrónica y Toma Turnos E-Flow, por el periodo del 01 de septiembre 2021 al 31 de agosto del 2022, que incluya lo siguiente:

1. Póliza anual de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware del sistema de cita electrónica y turnos de planta baja en IPEJAL.
  - a. SERVICIO MANTENIMIENTO PREVENTIVO:
    - Dos mantenimientos programados en sitio, en conjunto con el personal de Informática del IPEJAL y el proveedor, que incluya lo siguiente:
      - Pedestales o Kioskos
        - Limpieza exterior e interior
        - Encerado exterior
      - Monitores o Pantallas de Aviso
        - Limpieza exterior e interior
        - Encerado exterior para los que corresponda
        - Revisión de conectores
        - Pruebas de funcionamiento integral con todos los componentes.



- Altavoces
    - Limpieza exterior e interior,
    - Encerado exterior para los que corresponda,
    - Revisión de conectores
    - Pruebas de funcionamiento integral con todos los componentes.
  - Periféricos
    - Lector de código de barras
    - Limpieza en interiores y exterior
    - Revisión de conectores, reemplazo de los mismos en caso de ser requerido.
    - Prueba y calibración de código vía PC
  - Impresora Térmica
    - Limpieza exterior e interior
    - Limpieza de sensores, reemplazo de los mismos en caso de ser requerido.
    - Revisión de conectores, reemplazo de los mismos en caso de ser requerido.
  - Monitor Touch-screen
    - Limpieza exterior e interior
    - Revisión de conectores, reemplazo de los mismos en caso de ser requerido.
    - Calibración
  - Unidad de procesamiento central
    - Limpieza exterior e interior.
    - Limpieza de tarjeta madre y sus componentes.
    - Limpieza y revisión de fuente de poder.
    - Verificación de flujo de aire de equipo.
    - Inspección interna de equipo.
    - Verificación de conexiones, reemplazo de los mismos en caso de ser requerido.
  - Dispositivos de protección y respaldo de energía
    - Revisión de carga de batería.
    - Mantenimiento exterior de no-break (Limpieza, revisión de conexiones, revisión de carcasa, botones y luces indicadoras).
  - Revisión integral de la solución y puesta en marcha.
    - Pruebas integrales de funcionalidad con todos los componentes, asegurando la continuidad en su correcta operación.
- b. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:
- Reparación o sustitución de cualquiera de los componentes que integran los pedestales o kioscos y conectores de los pedestales con los dispositivos de audio y video (cable hdmi y splitter), ante alguna falla o daño ocasionado por el uso diario, para el resto de los componentes sólo la revisión, diagnóstico detallado de la falla.
- c. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO:
- Soporte telefónico durante la vigencia de la póliza 5x9 de lunes a viernes de 9:00 hrs a 18:00 hrs, por cualquiera de los siguientes medios:
    - Telefónico.
    - Correo electrónico.
    - Sesiones remotas.
  - Tiempo de respuesta de 12 horas hábiles para atención y hasta 48 horas para respuesta y/o solución.
  - Soporte de primer nivel en sitio durante la vigencia de la póliza, en caso de que no se pueda resolver o atender el incidente vía remota.



- d. **CAPACITACIÓN TÉCNICA:**
- Hasta 4 capacitaciones durante la vigencia del contrato; programadas en conjunto con el personal técnico de la Dirección General de Informática del IPEJAL. Éstas serán vía remota por un sistema webinar, como puede ser teamviewer, webex o logmein.
  - El tiempo de duración de la capacitación para el perfil administrador, es de 2 horas, y para el perfil de usuario o agente de ventanilla, es de hasta 20 minutos. En ambos casos no hay límite de asistentes.
- e. El proveedor adjudicado deberá entregar un reporte firmado de cada uno de los mantenimientos realizados durante la vigencia de la póliza con los resultados de la revisión y los hallazgos encontrados. Entregar en su propuesta lo siguiente:
- Matriz de escalación con números telefónicos fijos y móviles para solicitar atención en caso de contingencias.
2. Renovación anual de 37 licencias E-Flow para el llamado de turnos desde las ventanillas de atención, así como encuestas de satisfacción al cliente.  
**QUE INCLUYA LO SIGUIENTE:**
- Actualización de versiones.
  - Capacitación de los cambios de versión.
  - Manuales actualizados en español, ya sea de forma impresa o electrónica.
  - Soporte técnico de segundo nivel (vía remota) durante la vigencia de la póliza.
  - Adecuaciones a la interfaz gráfica, de acuerdo a los requerimientos específicos del IPEJAL.
  - Adecuaciones en la funcionalidad del sistema, que no representen cambios en la estructura de la base de datos ni en la arquitectura del sistema.

VII. El mantenimiento del sistema de cita electrónica y toma turnos **e-Flow®**, se hará con cargo a la partida presupuestal **11022PR1069353100** (Instalación, Reparación, y Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Tecnologías de la Información), con un techo presupuestal de **\$183,280.00 (Ciento ochenta y tres mil doscientos ochenta pesos 00/100 M.N.) I.V.A. Incluido**, por lo que se advierte que la propuesta económica del proveedor **"SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V."**, es solvente y se ajusta a las condiciones económicas establecidas por este Organismo.

VIII. Cabe mencionar que la marca **"E-FLOW Y DISEÑO"**, se encuentra registrada ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial mediante número de Registro 1102463, por la empresa SIDESYS, S.R.L., de tal manera que al ser la citada empresa quien posee la titularidad exclusiva de patente, así como aquellos derechos protegidos de propiedad intelectual de dicho programa, es que se justifica la presente adjudicación, puesto que dicha empresa autorizó a la sociedad **SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V.** como único distribuidor autorizado para comercializar dicho software con el Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco.

IX. Con fecha 19 (diecinueve) de agosto del 2021 (dos mil veintiuno), se reunieron los miembros del Comité de Adquisiciones del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, en su 21ª Vigésima Primera Sesión Ordinaria asentando en el punto 4.3. de dicha Acta Circunstanciada la autorización de la presente adjudicación directa, tal y como se advierte a continuación:

PROCESO	DIRECCIÓN (ÁREA REQUERENTE)	SOLICITUD	OBJETO	PROVEEDOR ADJUDICADO	MONTO ADJUDICADO (I.V.A. INCLUIDO):	TECHO PRESUPUESTAL (I.V.A. INCLUIDO)	PARTIDA PRESUPUESTAL	VIGENCIA SOLICITADA
IPEJAL-DGA-AD-016/2021	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	"RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DEL SISTEMA DE LA CITA ELECTRÓNICA Y TOMA TURNOS E-FLOW"	Contar con una herramienta web para que los afiliados del IPEJAL puedan reservar su asistencia para realizar algún trámite de los servicios que se prestan.	SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V.	\$183,280.00 (Ciento ochenta y tres mil doscientos ochenta pesos 00/100 Moneda Nacional)	\$183,280.00 (Ciento ochenta y tres mil doscientos ochenta pesos 00/100 Moneda Nacional)	3531	01 (primero) de septiembre de 2021 (dos mil veintiuno) al 31 (treinta y uno) de agosto de 2022 (dos mil veintidós).



Una vez narrados los antecedentes que dan inicio a la presente adjudicación directa, y tomando como referencia la propuesta presentada por el proveedor "SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V.", se desprende que 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 y 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 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 efectuara 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 proporcionado por la empresa "SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V.", por tratarse del único distribuidor autorizado del producto por parte la empresa fabricante de con registro de marca e-Flow®, SIDESYS, S.R.L., y quien tiene asignada la cuenta del IPEJAL de forma exclusiva, lo que la convierte en la única empresa oferente de los productos y servicios requeridos, ya que se trata de un programa con características propias o patentes así como de aquellos con derechos protegidos de propiedad intelectual; 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 21ª Vigésima Primera Sesión Ordinaria de fecha 19 (diecinueve) de agosto 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 el mantenimiento del sistema de cita electrónica y toma turnos **e-Flow®**, a fin de estar en aptitud de dar continuidad a las operaciones involucradas en la integración de la información de los derechohabientes del IPEJAL.

V. Que la empresa "**SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V.**", es el único distribuidor autorizado de los productos y servicios por parte la empresa fabricante del software de **e-Flow®**, **SIDESYS, S. R.L.**

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 mencionada 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 "**RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DEL SISTEMA DE CITA ELECTRÓNICA Y TOMA TURNOS E-FLOW**", por **ADJUDICACIÓN DIRECTA** con la empresa "**SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V.**" con una vigencia del **01 (PRIMERO) DE SEPTIEMBRE DEL 2021 (DOS MIL VEINTIUNO) AL 31 (TREINTA Y UNO) DE AGOSTO DEL 2022 (DOS MIL VEINTIDOS)**, por un monto total de **\$183,280.00 (Ciento ochenta y tres mil doscientos ochenta pesos 00/100 M.N.) I.V.A. Incluido**, cantidad que será pagada en Moneda Nacional contra entrega de la póliza y servicios, así como de la factura correspondiente; tomando en consideración los siguientes conceptos y costos:

Soporte Técnico Segundo Nivel	Anual	Anual
Soporte Técnico e-Flow 2do. Nivel remoto	1	\$43,500.00
Soporte Extendido HW	1	\$44,500.00
Ampliación SW Licencia Encuestas*	1	\$70,000.00
<b>Pago anual</b>	<b>1</b>	<b>\$158,000.00</b>
<b>Periodo de contratación: 12 Meses.</b>		
	<b>I.V.A.</b>	<b>\$25,280.00</b>
	<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$183,280.00</b>

**SEGUNDA.** - En el precio se incluyen todos los gastos directos e indirectos a la póliza, instalación, so porte y mantenimiento de las licencias, así como el reemplazo de los equipos sin costo para el Instituto, por lo que los precios son fijos a partir de la presente adjudicación y hasta su cabal cumplimiento, de manera que el proveedor adjudicado no podrá exigir cantidad adicional a la anteriormente señalada.

**TERCERA.** - De igual manera, el proveedor adjudicado acepta que el "IPEJAL" le retenga la cantidad de \$790.00 (Setecientos noventa pesos 00/100 M.N.), equivalente al punto cinco como aportación al FONDO IMPULSO JALISCO (FIMJA).



CUARTA. - Notifíquese la presente resolución al proveedor adjudicado "SIDESYS, S. DE R.L. DE C.V." y procédase a la elaboración del contrato respectivo, así como a la entrega de la documentación correspondiente.

DIRECCIÓN GENERAL

Lic. Héctor Pizano Ramos  
Director General del IPEJAL

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Gilberto Ortega Valdés  
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