



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

De conformidad a los artículos 115 y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 73, 79, 83 y demás concurrentes de la Constitución Política del Estado de Jalisco; en lo aplicable y en cumplimiento a los artículos, 52, 54, 55, 56, 59, 61 a 69 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; 37, 40, 41, 42, 43, 45, y 47 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; y otros ajustables de la misma, el Comité de Adquisiciones y la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, en coordinación con la Dirección de Adquisiciones del Gobierno Municipal de Guadalajara, Jalisco y la Dirección de Innovación Gubernamental como Dependencia (s) solicitante (s) de lo que se pretende adquirir, **CONVOCAN**, a las personas físicas y morales que estén interesadas, a participar en la formulación de propuestas, relacionadas con la **Licitación Pública número LPL 052/2019** correspondiente al **“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**, y que se llevará a cabo mediante el ejercicio de recursos Municipales, al tenor de las siguientes:

**B A S E S :**

**CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

**PRIMERO.** Bajo los números de Requisición 550, 552, 653 y 654, requirió, por los motivos y justificaciones que consideró pertinentes, y que conserva en su poder, a la Dirección Innovación Gubernamental del Gobierno de Guadalajara, mediante el uso de recursos de origen Municipal la obtención de: pólizas de servicio, mismas que se detallan en el Anexo 1 de las presentes bases.

**SEGUNDO.** La finalidad de las presentes bases, además de regular el procedimiento de adquisición en cuestión, es el de investirlo de los principios de eficiencia, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia y honradez a que alude el primer párrafo del artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; de los de economía, legalidad, racionalidad, austeridad, control y rendición de cuentas que se mencionan en el artículo 1 punto 4 de Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; y las bases de los procedimientos a que se refiere el artículo 1 punto 3 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; todo lo cual, a efecto de conseguir las mejores condiciones disponibles de precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias para el Municipio de Guadalajara, en la adquisición y administración de los bienes y servicios que obtiene para su funcionamiento.

**CAPITULO II. TIPO DE LICITACIÓN.**

1. De acuerdo a lo establecido en al artículo 55 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y el artículo 43 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

Contrataciones para el Municipio de Guadalajara, el **carácter** de la presente Licitación es Local entendiéndose que, es **Municipal**, cuando únicamente puedan participar proveedores domiciliados en el Municipio de Guadalajara; **Local**, cuando únicamente puedan participar proveedores domiciliados en el Estado, entendiéndose por ellos, a los proveedores establecidos o que en su defecto provean de insumos de origen local o que cuenten con el mayor porcentaje de contenido de integración local; **Nacional**, cuando puedan participar proveedores de cualquier parte de la República Mexicana, entendiéndose por ellos a los proveedores constituidos o establecidos en el interior de la República que provean de insumos de origen nacional que cuenten por lo menos con el cincuenta por ciento de integración local; e **Internacional**, cuando puedan participar proveedores locales, nacionales y del extranjero (esta última modalidad, solo se realizará cuando previa consulta al padrón, no exista oferta de proveedores nacionales respecto a bienes o servicios en cantidad o calidad requeridas, o sea conveniente en términos de precio, de acuerdo con la investigación de mercado correspondiente).

**CAPÍTULO III. PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA.**

1. La presente Licitación será publicada el día 08 del mes de marzo del 2019 dos mil diecinueve, en el portal web del Gobierno Municipal de Guadalajara, en formato descargable, poniéndose a disposición de los participantes y de los vocales del Comité de Adquisiciones una versión impresa de la misma, y a su vez será remitida vía electrónica a los proveedores registrados en el padrón, así como a los vocales que integran el Comité de Adquisiciones para su difusión entre sus agremiados, mediante el sistema web compras como lo indica el ordinal 60 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y ordinal 47 fracción IV del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara.
2. Para efectos de garantizar que el desarrollo de la presente licitación se lleve a cabo de conformidad con la normatividad aplicable; así como para favorecer la práctica de denuncias de faltas administrativas, de ser el caso, la Contraloría Ciudadana invitará a participar a un testigo social.
3. En cumplimiento a lo solicitado por el Comité de Adquisiciones se presenta el siguiente:

**CUADRO RESUMEN DEL MARCO NORMATIVO DE LA CONVOCATORIA**

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| 1- ORIGEN DE LOS RECURSOS (ART.59, F.II, LEY)  | MUNICIPAL                          |
| 2.- CARÁCTER DE LA LICITACIÓN (ART.55 Y ART.59, F.IV, LEY)                                     | LOCAL                              |
| 3.- IDIOMA EN QUE DEBERÁN PRESENTARSE LAS PROPOSICIONES, ANEXOS Y FOLLETOS (ART.59, F.IV, LEY) | ESPAÑOL                            |
| 4.- EJERCICIO FISCAL QUE ABARCA LA CONTRATACIÓN (ART.59, F.X, LEY)                             | 2019                               |
| 5.- FECHA Y NÚMERO DE DOCUMENTO QUE ACREDITA LA SUFICIENCIA PRESUPUESTAL(ART.50, LEY)          | Requisición No.550, 552, 653 y 654 |
| 6.- TIPO DE CONTRATO ABIERTO O CERRADO(ART.59,   |                                    |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|  |   |
|--|---|
| F.X, LEY)  | CERRADO, PARTIDA POR PARTIDA  |
| 7.- ACEPTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS(ART.59, F.X, LEY)  | SI  |
| 8.- ADJUDICACIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS (POR PARTIDA/ TODO UN SOLO PROVEEDOR)(ART.59, F.XI, LEY)  | TOTALIDAD DE LOS BIENES O SERVICIOS SERÁ ADJUDICADO POR PARTIDA A UNO O VARIOS PROVEEDORES  |
| 9.- PARTICIPACIÓN DE TESTIGO SOCIAL (ART.37,LEY)   | SI  |
| 10.-CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS   | CONFORME CON ART.66, LEY DE ACUERDO AL CAPITULO 11 NUMERAL 3 DE LAS PRESENTES BASES Y A LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO 1  |
| 11.- DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS BIENES, ARRENDAMIENTOS O SERVICIOS CON REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS, DESEMPEÑO, CANTIDADES Y CONDICIONES DE ENTREGA(ART.59, F.II, LEY)  | ANEXO 1   |
| 12.- RELACIÓN ENÚMERADA DE REQUISITOS Y DOCUMENTOS QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES, INCLUYENDO:<br>1.- ACREDITACIÓN LEGAL<br>2.- MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DEL ART. 52 DE LA LEY;<br>3.- MANIFESTACIÓN DE INTEGRIDAD Y NO COLUSIÓN;<br>4.- DEMÁS REQUISITOS QUE SEAN SOLICITADOS.<br>(SE SUGIERE AGREGAR CASILLAS DE PRESENTA SI/NO, PARA HACER MÁS RÁPIDO EL PROCESO DE RECEPCIÓN EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS) | CAPITULO VIII Y ANEXO 1 DE LAS BASES  |
| 13.- PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS (ART.60, LEY)   | 12 DÍAS   |
| 14.- FECHA, HORA Y LUGAR DE CELEBRACIÓN DE LA JUNTA DE ACLARACIONES (ART.59, F.III, LEY)   | 13 DE MARZO DEL 2019 A LAS 14:00 HRS.<br>EN CALLE NICOLAS REGULES No. 63, ESQUINA MEXICALTZINGO, PLANTA ALTA, ZONA CENTRO, EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA, JALISCO (SALA DE JUNTAS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES) |
| 15.- LA FECHA, HORA Y LUGAR DE CELEBRACIÓN DEL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES (ART.59, F.III, LEY)   | 19 DE MARZO DEL 2019<br>DE 8:00 HRS A 8:25 HRS PARA REGISTRO,<br>ACTO 8:30 HRS.<br>EN HIDALGO # 400, PLANTA ALTA, SALÓN ANEXO, ZONA CENTRO, EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA, JALISCO                                  |
| 16.- DOMICILIO DE LAS OFICINAS DE LA CONTRALORÍA O DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL DONDE PODRÁN PRESENTARSE INCONFORMIDADES  | UNIDAD ADMINISTRATIVA REFORMA, EN LA AVENIDA 5 DE FEBRERO NÚMERO 249, COLONIA LAS CONCHAS, GUADALAJARA, JALISCO.  |

**CAPÍTULO IV. ESPECIFICACIONES DE LO ADQUIRIDO.**

1. La propuesta del participante deberá corresponder a las especificaciones proporcionadas por la Dirección de Innovación Gubernamental señaladas en el Anexo 1 de las presentes Bases.
2. Se aclara que la contratación derivada de este proceso tendrá vigencia a partir de la entrega de la Orden de Compra, se cumplan con las garantías correspondientes, y será por un periodo de 12 meses.
3. La totalidad de los bienes o servicios objeto de la presente licitación, serán adjudicados a uno o varios proveedores, por partida.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**CAPÍTULO V. FECHA Y LUGAR DE LA JUNTA ACLARATORIA DE LAS BASES.**

1. En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 63 y 70 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y el artículo 48 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara, **la junta de aclaraciones** respectiva, se llevará a cabo a las **14:00 horas del día 13 del mes de febrero de 2019** dos mil diecinueve, en la Sala de Juntas de la Dirección de Adquisiciones, ubicada en la calle Nicolás Regules No. 63 esquina Mexicaltzingo, Planta Alta, Zona Centro, en esta ciudad, en donde se dará respuesta por parte de la Dependencia requirente, a las preguntas presentadas en físico y digital utilizando el formato del Anexo 2, llenado por el participante o su representante legal, y que deberá entregarse físicamente en la Dirección de Adquisiciones, de 9 a 10 Horas. día 11 del mes de marzo del 2019 (dos mil diecinueve).
2. El periodo de registro para asistir a la Junta Aclaratoria, será a partir de las 13:00 horas, y concluirá a las 13:50 horas del día 13 de marzo del 2019 (dos mil diecinueve).
3. Deberán entregar carta donde manifieste su interés en participar en la presente licitación; a más tardar a las 10:00 horas del día 13 de marzo del 2019, en la Dirección de Adquisiciones.
4. En el acto de junta de aclaraciones, los asistentes podrán formular cuestionamientos que no hayan sido hechos en el formato del Anexo 2 de las presentes Bases, sin embargo, deberán tener estrecha relación con aquellos que sí lo hayan sido, a criterio de la Dirección de Adquisiciones. En todo caso, tratándose de preguntas relacionadas con las formuladas en formato, no se tendrá obligación de plasmarlos en el acta correspondiente, a no ser, que a juicio de la misma Dirección, sean de trascendencia para la convocatoria y sus anexos.
5. Fuera de las preguntas hechas en el formato del Anexo 2 de estas Bases o de aquellas que deban tener estrecha relación con ellas, de acuerdo a lo antes expuesto, se desechará cualquier otra formulada.
6. A este acto deberá asistir el representante legal registrado en el padrón de proveedores, o un representante de éste debidamente acreditado, en ambos casos, bastará un escrito en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, quedando en poder, el mismo, de la Dirección de Adquisiciones, sin que resulte necesario acreditar su personalidad jurídica.
7. La asistencia de los participantes a la junta aclaratoria no es obligatoria, su ausencia será bajo su más estricta responsabilidad ya que deberán de aceptar lo ahí acordado; en el entendido de que en la misma no se podrán variar las Bases en sus aspectos relevantes, salvo aquellos que no las afecten de fondo, lo cual será determinado exclusivamente por parte de la convocante.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

8. En caso de ser necesario, solo a criterio de la Dirección de Adquisiciones, podrá señalarse fecha y hora para la celebración de ulteriores juntas, considerando que entre la última de éstas y el acto de presentación y apertura de proposiciones deberá existir un plazo de al menos tres días naturales.
9. De resultar necesario, la fecha señalada en la convocatoria para realizar el acto de presentación y apertura de proposiciones podrá diferirse.
10. El acta derivada de la junta debe ser firmada por los asistentes a ella, sin que la falta de alguna, le reste validez.
11. Los participantes podrán acudir a la Dirección de Adquisiciones dentro de los siguientes tres días hábiles de 09:00 a 15:00 horas a efecto de que les sea entregada copia del acta de la junta aclaratoria respectiva, e igualmente, se fijará un un ejemplar de ella en un lugar visible, al que tenga acceso el público, en el domicilio de la Dirección de Adquisiciones, por un término no menor de cinco días hábiles, dejándose constancia en el expediente de la licitación, de la fecha, hora y lugar en que se hayan fijado las actas o el aviso de referencia, así como de la fecha y hora en que se hayan retirado.

**CAPÍTULO VI. IDIOMA.**

1. El idioma en que se presentará toda la documentación relacionada con la presente Licitación es el español, así como los folletos y fichas técnicas ofertadas por el participante. En el caso de que los documentos de origen estén redactados en otro idioma diferente del español, deberán obligadamente acompañarse de una traducción simple al español.

**CAPÍTULO VII. PUNTUALIDAD.**

1. Sólo podrán participar en los diferentes actos, los participantes que se hayan registrado antes del inicio de estos, según los horarios establecidos en las presentes Bases.
2. En el caso de que los actos no se inicien a la hora señalada, los acuerdos y las actividades realizadas por las Autoridades Municipales implicadas en el presente procedimiento de adquisición, serán válidos, no pudiendo los participantes argumentar incumplimiento.

**CAPÍTULO VIII. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS PARTICIPANTES.**

1. Se hace del conocimiento de los participantes que todas las cartas solicitadas en este punto deberán estar dirigidas al Comité de Adquisiciones del Municipio de Guadalajara, al igual que las cartas solicitadas en el anexo 1 de las presentes Bases. El incumplimiento de este requisito será motivo de descalificación.
2. El Comité de Adquisiciones, en cualquier momento podrá corroborar la autenticidad y vigencia de los documentos presentados.
3. Todos los participantes deberán presentar los siguientes documentos para acreditar su existencia y personalidad:



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**A. PERSONAS MORALES:**

- a) Acta Original o Copia certificada ante Notario Público, de la escritura constitutiva de la sociedad, así como de la última acta de asamblea celebrada que la modifique. Los documentos referidos con antelación, deberán estar inscritos en el Registro Público de la Propiedad correspondiente, lo cual, deberá comprobarse.
- b) En su caso, Acta Original o copia certificada por Notario Público, del Poder en el que se otorgue facultades para actos de administración, a la persona que asista a los actos de la presente licitación.
- c) Copia simple de los documentos solicitados en los dos puntos anteriores para su cotejo, mismos que deberán ir foliados y/o enumerados de acuerdo al orden de las Bases.
- d) Copia simple de la identificación oficial vigente del Representante Legal o Apoderado Legal.
- e) Entregar copia simple de constancia de estar inscrito y actualizado en el Padrón de Proveedores del Municipio de Guadalajara, mínimo **TRES** días antes de la fecha de presentación de propuestas, en el entendido de que la falta de inscripción o actualización en dicho padrón, será causa de descalificación en este proceso.

**B. PERSONAS FÍSICAS.**

- a) Original de la identificación oficial, la que previo cotejo con la copia simple que exhiba, le será devuelta en el acto.
- b) Entregar copia simple de constancia de estar inscrito y actualizado en el Padrón de Proveedores del Municipio de Guadalajara, mínimo **TRES** días antes de la fecha de presentación de propuestas, en el entendido de que la falta de inscripción o actualización en dicho padrón, será causa de descalificación en este proceso.
4. Todos los participantes deberán incluir al inicio de su propuesta técnica una carátula que contenga el siguiente texto: **“(Nombre del participante), manifiesto bajo protesta de decir verdad que la presente propuesta incluye todos y cada uno de los documentos solicitados en las Bases, misma que consta de un total de (número de hojas) hojas, por lo que al momento de que sea revisada, acepto se apliquen las sanciones correspondientes, tanto a mí como a mi representada en caso de incumplimiento, deficiencias y omisiones”**. Esta carátula deberá de estar firmada por el Representante Legal.
5. La **PROPUESTA TÉCNICA** del participante
6. El **CURRICULUM** del participante.
7. Incluir carta original firmada por el representante legal o apoderado legal, en la que



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

manifieste y haga constar su aceptación y apego a las disposiciones establecidas en las presentes bases.

8. Todos los participantes deberán exhibir Carta en papel membretado y **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** en la que manifiesten su compromiso, en caso de ser adjudicados, de entregar los servicios solicitados de acuerdo a las necesidades y tiempos de la Dependencia solicitante de los mismos.
9. Cuando el participante sea **FABRICANTE** deberá presentar Carta en la que así lo manifieste y además la descripción de los productos respaldados por su empresa.
10. En caso de que el participante sea **DISTRIBUIDOR** deberá presentar Carta de Distribución y Respaldo otorgada por el fabricante y en caso de presentar carta de distribuidores primarios, se deberá anexar copia de la carta que el fabricante le otorga al mismo, en la que se especifique claramente el número de Licitación, la descripción de los bienes respaldados y la autorización expresa para participar en la Licitación.
11. Todos los participantes deberán establecer mediante **CARTA COMPROMISO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD**, la obligación de mantener el precio de los bienes ofertados.
12. Todos los participantes deberán exhibir Carta **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** en la que garanticen la calidad de los servicios ofertados contra vicios ocultos del bien o servicio que ofrecen, y de los cuales, se comprometa a responder por ellos.
13. El participante deberá entregar la **opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales** emitida por el Servicio de Administración Tributaria **en sentido positivo**, para corroborar que está al corriente con sus obligaciones fiscales, por lo que en caso de no estarlo, será motivo de descalificación. Dicho documento deberá tener una **antigüedad menor a 30 días**, y además se verificará el código QR que aparece en el mismo, mediante una aplicación de lector para validar la información, por lo que si los datos presentan inconsistencia será motivo de descalificación, además de que se aplicarán las sanciones correspondientes conforme a la normativa aplicable, por lo que el participante deberá garantizar que dicho código sea legible.

**CAPÍTULO IX. CARACTERÍSTICAS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA.**

1. De conformidad con los artículos 59 fracciones V a XI y 64 a 70 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y los artículos 51, 52 y 53 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara lo concerniente a las propuestas técnica y económica, se desarrollará de acuerdo a lo siguiente:

**A. ENTREGA.**

- a) La entrega de proposiciones debe hacerse en sobre cerrado y en el caso de la propuesta económica de acuerdo al anexo 5, y adicionalmente por vía electrónica en el sistema web



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

compras, donde detallaran en la cotización la marca, modelo y características de los bienes ofertados, así como las condiciones que ofertan.

- b) La Dirección de Adquisiciones, deberá solicitar muestras de los productos ofertados, cuando así se requiera expresamente en el anexo 1 de las presentes bases, para ello el participante entregará las mismas de acuerdo al anexo 4.
- c) Dos o más personas podrán presentar conjuntamente una proposición sin necesidad de constituir una sociedad, o una nueva sociedad en caso de personas jurídicas; para tales efectos, en la proposición y en el contrato se establecerán con precisión las obligaciones de cada una de ellas, así como la manera en que se exigirá su cumplimiento. En este supuesto, la proposición deberá ser firmada por el representante común que para ese acto haya sido designado por el grupo de personas.
- d) De acuerdo al dispositivo 59 fracción X de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en excepción de lo anterior, correrá a cargo de las Dependencias solicitantes de los bienes y servicios a adquirir, justificar la negativa de permitir propuestas conjuntas, lo que resolverá la Dirección de Adquisiciones, o el Comité de Adquisiciones.
- e) Cuando la proposición conjunta resulte adjudicada con un contrato, dicho instrumento deberá ser firmado por el representante legal de cada una de las personas participantes en la proposición, a quienes se considerará, para efectos del procedimiento y del contrato, como responsables solidarios o mancomunados, con independencia de que así se establezca en el propio contrato; lo anterior, sin perjuicio de que las personas que integran la proposición conjunta, puedan constituirse en una nueva sociedad, para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el convenio de proposición conjunta, siempre y cuando se mantengan en la nueva sociedad las responsabilidades de dicho convenio.

**B. REGISTRO.**

- a) Previo al acto de presentación de proposiciones, se deberá efectuar el registro de participantes, así como realizar revisiones preliminares a la documentación distinta a la proposición, tales como actas constitutivas y demás elementos requeridos en la convocatoria. No se podrá impedir el acceso a quién decida presentar su documentación y proposiciones en la fecha, hora y lugar establecido para la celebración del citado acto.
- b) El registro para el acto de presentación de propuestas será a las 8:00 horas del día 20 de marzo del 2019 y concluirá a las 08:25 horas del mismo.

**C. ACTO.**

- a) El acto de presentación de proposiciones se llevará a cabo en la Presidencia de Guadalajara ubicada en calle Hidalgo no. 400 planta alta, Salón Anexo, Zona Centro de esta ciudad, a las 8:30 horas del día 20 de marzo del 2019.

**D. PARTICIPACIÓN.**



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- a) Para intervenir en el registro del acto de presentación y apertura de proposiciones, bastará un escrito en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, quedando en poder, el mismo, de la Dirección de Adquisiciones, sin que resulte necesario acreditar su personalidad jurídica;

**E. PERSONALIDAD JURÍDICA.**

- a) Los participantes deberán acreditar su existencia legal y personalidad jurídica, para efectos de la suscripción de las proposiciones y firma de contrato, dicho de manera enunciativa pero no limitativa, tratándose de personas jurídicas, con su acta constitutiva; con los actos jurídicos en donde consten las modificaciones a su denominación y a su objeto social; y con los últimos poderes con facultades de administración (con no más de 05 cinco años de expedición, en caso de haberse emitido en Jalisco) a los representantes respectivos. Tratándose de personas físicas, lo anterior se justificará con identificación oficial vigente. En todo caso, se deberá proporcionar una dirección de correo electrónico.
- b) A efecto de lo anterior y para evitar hipótesis de restricciones señaladas en las presentes Bases, los participantes deberán dar a conocer a la Dirección de Adquisiciones, el nombre completo de las personas que conforman su actual administración (consejo o administrador único) o cuerpo de representación, así como de sus apoderados, cuyas facultades deben constar en poderes con al menos 05 cinco años de expedición (en caso de ser emitidos en Jalisco) a la fecha de comenzar su participación en el procedimiento de adquisición que nos ocupa. Igualmente, los participantes, deben calcular, que dicho poder alcance en su vigencia, al día del fallo de adjudicación que el Comité de Adquisiciones expidiera, para que, de resultar adjudicado, pueda ser firmado el contrato materia de la adjudicación, por dicho apoderado; de otro modo, deberá reemplazarlo, por uno vigente. En dichos poderes, deberán estar contenidas facultades suficientes para participar en procedimientos de adquisición, al menos Municipales.
- c) Cada participante es responsable de investigar, y en caso de caer en el supuesto, advertir y denunciar, mediante carta bajo protesta de decir verdad ante la Dirección de Adquisiciones, a la fecha de entrega de propuestas, si alguno de los miembros de su administración, socios o accionistas, asociados, miembros, así como apoderados, han trabajado, colaborado, operado o sido parte, bajo cualquier modalidad, durante los últimos 02 dos años a su participación en el procedimiento de adquisición, de alguna otra de las empresas o proveedores que participen en el mismo. De caer en el supuesto y no advertirlo será motivo de descalificación.

**F. CONTENIDO.**

- a) Las propuestas técnicas deberán incluir un índice que haga referencia al contenido y al número de hojas.
- b) Los proveedores participantes, deberán entregar sus propuestas, en sobre cerrado y firmado por representante legal, en la parte posterior, donde se contengan todos los documentos solicitados en este apartado y a lo largo de las presentes Bases, así como lo solicitado en el Anexo 1, y los demás que así procedan, incluyendo lo derivado de la Junta



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

Aclaratoria.

- c) Para facilitar la revisión de las propuestas técnicas, podrán ser entregadas dentro de carpetas de tres argollas, indicando mediante el uso de separadores (los separadores no es necesario que vayan foliados) la sección que corresponda al orden de las bases, las cuales deberán ir dentro de sobre cerrado, en forma inviolable, con cinta adhesiva y firmada la solapa por el Representante Legal o Apoderado Legal, indicando claramente el nombre del participante y el número de Licitación. Para efecto de cotejar y justificar que la firma de suscripción de las propuestas, así como aquella inserta en la solapa del sobre, corresponde a un Representante Legal o a una persona con poderes suficientes para ello, será necesario, que quien se encuentre interviniendo en el acto de apertura, exhiba ante la Dirección de Adquisiciones, copia certificada por fedatario público, del instrumento en que consten las citadas facultades.
- d) Únicamente aquellos documentos originales presentados y que por aspectos legales no se puedan perforar ni firmar, serán devueltos una vez cotejados con las copias simples exhibidas, los cuales, se presentarán dentro de micas especiales, debiendo anexar una copia de cada documento para su cotejo, mismas que deberán ir perforadas y firmadas de manera autógrafa por el Representante o Apoderado Legal e integradas en las carpetas sin micas, y con el folio o numeración consecutiva. Para efecto de cotejar y justificar la firma correspondiente, será necesario, que quien se encuentre interviniendo en el acto de apertura, exhiba ante la Dirección de Adquisiciones, copia certificada por fedatario público, del instrumento en que consten las citadas facultades de la persona que firma.
- e) Toda la documentación que se presente deberá de estar enumerada o foliada en forma consecutiva y de acuerdo al orden solicitado en las Bases (incluyendo las copias simples de las actas constitutivas y poderes, excepto documentación original.) Los documentos entregados no deberán presentar textos entre líneas, raspaduras, tachaduras o enmendaduras.
- f) Todos los documentos deberán ir firmados en forma autógrafa por representante legal debidamente facultado para ello, debiendo exhibir, quien se presente al acto de apertura de las propuestas, copia certificada por fedatario público, de las constancias con que se acredite dicha facultad, de parte de la persona que los firma, ya sea que el participante, sea o no esa misma persona, dejando copia simple en el interior de la propuesta.
- g) Las propuestas deberán presentarse por escrito en original, y preferentemente en papelería membretada del participante.
- h) La **PROPUESTA TÉCNICA**, deberá contener la descripción detallada de los bienes y/o servicios que cada participante ofrece, apegado al Anexo 1 de las presentes Bases.
- i) Junto con la propuesta, cada participante deberá exhibir, además de lo anterior, un documento en donde se contenga un resumen claro y concreto, pero detallado, de los productos y/o servicios que ofrece; sus características y cualidades; su cantidad y unidad de medida; así como el tiempo de entrega o suministro de lo que ofrece. Lo anterior, igualmente ocurrirá individualmente, tratándose de propuestas ofrecidas en conjunto.



Gobierno de  
Guadalajara

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- j) Las **PROPUESTA ECONÓMICAS** deberán ser elaboradas en **Moneda Nacional**, hasta la hora señalada en el sistema como límite para ingresar su cotización, por medio del sistema **Web-compras** que se encuentra en la página Web del Ayuntamiento de Guadalajara ubicada en <http://webcompras.guadalajara.gob.mx/opencms/opencms/static/>.
- k) Los participantes, individualmente, deberán adjuntar una declaración escrita, bajo protesta de decir verdad, en donde manifiesten que no se encuentran en alguno de los supuestos establecidos en el artículo 52 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como de no encontrarse en los supuestos del artículo 6 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara, y en la que, igualmente, hagan una declaración de integridad y no colusión, en la que señalen, también bajo protesta de decir verdad, que *“por sí mismos o a través de interpósita persona, se abstendrán de adoptar conductas, para que los servidores públicos a cargo del proceso de adquisición, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a otros participantes, así como la celebración de acuerdos colusorios. Lo anterior, procederá también, individualmente, cuando se trate de participantes que presenten propuesta en forma conjunta”*.

**G. APERTURA Y FIRMA.**

- a) Una vez recibidas las proposiciones presentadas, se firmarán por cuando menos uno de los participantes, que sea elegido en forma conjunta junto con al menos un integrante del Comité designado por el mismo los documentos de los puntos 4 y 14 del capítulo VIII de las presentes bases, y la propuesta económica.
- b) De entre los participantes que asistan al acto de apertura de proposiciones, la Dirección de Adquisiciones, pondrá a su consideración, la elección de quién o quiénes las rubricarán, en forma conjunta con al menos un integrante del Comité de Adquisiciones, las que para estos efectos constarán documentalmente.
- c) A partir de la etapa de presentación y apertura de propuestas y hasta la notificación del fallo, quedará prohibido a los participantes entrar en contacto con la Dirección de Adquisiciones o con cualquiera de los miembros del Comité de Adquisiciones para tratar cualquier asunto relacionado con sus propuestas, salvo que cualquiera de las anteriores considere necesario que alguno de ellos aclare determinados datos que se hayan presentado de forma deficiente y que no afecten el resultado de la evaluación realizada, como pueden ser, de manera enunciativa mas no limitativa, errores aritméticos o mecanográficos.

**H. ACTA.**

- a) 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.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**CAPÍTULO X. VISITA DE CAMPO.**

1. De ser necesario, según las necesidades expuestas por la Dependencia requirente de los bienes y/o servicios a adquirir, y a criterios de la Dirección de Adquisiciones, antes o una vez desahogado el acto de apertura de propuestas técnicas y económicas, se podrá calendarizar un programa de visitas a los participantes a los lugares que sean pertinentes, asistiendo a ella, el personal técnico asignado por dicha Dependencia así como un representante de la Contraloría Ciudadana, con el fin de que se asegure la existencia de las mejores condiciones de adquisición en todos aquellos puntos o temas que la propia Dependencia requirente exponga hasta antes de la conclusión del acto de apertura de propuestas, lo que deberá hacer:
2. Expresando las cuestiones a inspeccionar durante ella y los resultados que se pretenden obtener, a fin de fijar un parámetro de aquello que se pretende lograr,
3. Señalando los criterios que regirá su dictamen u opinión con la que se pueda dilucidar cuál de los participantes, efectivamente, asegura las mejores condiciones de adquisición.
4. La organización y facilidades para las visitas se acordará con el Secretario Ejecutivo del Comité de Adquisiciones y cada uno de los representantes legales que acudan al acto de presentación de propuestas técnicas.
5. Será motivo de descalificación, aquellos participantes que, una vez determinada la necesidad de la visita de campo, se nieguen a ella o aceptándola, obstaculicen su desarrollo, lejos de otorgar las facilidades para que se lleve a cabo.

**CAPITULO XI. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.**

1. De conformidad a los numerales 66, 67 y 68 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y 54 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; la Dirección de Adquisiciones, en conjunto con los actores Municipales que considere pertinentes, verificará que las proposiciones cumplan con los requisitos solicitados en las presentes Bases, quedando a cargo de la Dependencia requirente de los bienes y/o servicios adquiridos, la evaluación de los aspectos técnicos.
2. Sólo debe adjudicarse a quien cumpla los requisitos establecidos en las presentes Bases y sus Anexos.
3. De conformidad con lo establecido en el artículo 59 fracción XII de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y 55 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; la evaluación de las proposiciones será utilizando los criterios de puntos y porcentajes, y se adjudicará al participante cuya oferta resulte solvente y cumpla con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

las presentes Bases y sus Anexos, y por tanto, garantice el cumplimiento de las obligaciones respectivas, considerando para tal efecto los criterios a evaluar establecidos en el **Anexo 1** de las presentes bases.

4. El Comité de Adquisiciones se reserva la plena facultad para emitir su resolución.
5. Si derivado de la evaluación de las proposiciones y previa consideración de los criterios de preferencia se obtuviera un empate entre dos o más participantes en una misma o más partidas, se deberá adjudicar en primer término a las micro empresas; luego, a las pequeñas empresas y en caso de no contarse con alguna de las anteriores, a la que tenga el carácter de mediana empresa.
6. En caso de subsistir el empate entre participantes de la misma estratificación de los sectores señalados en el párrafo anterior, o bien, de no haber empresas de este sector y el empate se diera entre licitantes que no tienen el carácter de micro, pequeñas o medianas empresas, se realizará la adjudicación del contrato a favor del licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación que realice la convocante, el cual consistirá en depositar en una urna o recipiente transparente, las boletas con el nombre de cada licitante empatado, acto seguido se extraerá en primer lugar la boleta del licitante ganador y posteriormente las demás boletas de los licitantes que resultaron empatados en esa partida, con lo cual se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones.
7. Si hubiera más partidas empatadas se llevará a cabo un sorteo por cada una de ellas, hasta concluir con la última que estuviera en ese caso. Cuando se requiera llevar a cabo el sorteo por insaculación, la unidad centralizada de compras deberá girar invitación al Órgano de control y al testigo social cuando éste participe en la licitación pública, para que en su presencia se lleve a cabo el sorteo; se levantará acta que firmarán los asistentes, sin que la inasistencia, la negativa o falta de firma en el acta respectiva de los licitantes o invitados invalide el acto.
8. Son principios rectores de adjudicación, los de eficiencia, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia y honradez a que alude el primer párrafo del artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los de economía, legalidad, racionalidad, austeridad, control y rendición de cuentas que se mencionan en el 1.4 de Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; y el 1.3 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara.

**CAPÍTULO XII. DESCALIFICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES.**

1. El Comité de Adquisiciones a su juicio podrá descalificar o desechar las propuestas de los participantes que incurran en una o varias de las siguientes situaciones:
  - a) Cuando algún participante se encuentre incumpliendo con otro contrato u orden de compra con el Ayuntamiento de Guadalajara.
  - b) Estar suspendido o dado de baja del padrón de proveedores del Municipio de Guadalajara o no estar inscritos en dicho padrón.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- c) Si se comprueba que el participante incumplió con entregas, servicios o garantías en el Municipio de Guadalajara o en otras entidades públicas de los 3 niveles de Gobierno.
- d) Si incumple con cualquiera de los requisitos especificados en las presentes Bases y sus Anexos y lo derivado de la junta de Aclaraciones.
- e) Se desechará una proposición, cuando no cumpla con los requisitos señalados en la convocatoria; y para el caso de que determinadas partidas de la proposición presentada no cumplan con dichos requisitos, ésta se desechará de forma parcial únicamente por lo que ve a las partidas en que se incumple.
- f) Si un mismo socio o administrador pertenece a dos o más de las empresas participantes.
- g) Cuando no estén firmadas todas y cada una de las hojas que integran las propuestas por la persona legalmente facultada para ello
- h) Si se comprueba que ha acordado con otro u otros participantes elevar el costo de los trabajos, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás.
- i) Si presentan datos falsos en la documentación solicitada en estas bases o en la propuesta económica.
- j) Cuando al participante se le hubieren rescindido dos o más contratos con alguna entidad o dependencia de los tres niveles de Gobierno por causas imputables al proveedor.
- k) Cuando la información se presente en medios electrónicos y no se pueda leer la información de la propuesta.

**CAPÍTULO XIII. ADJUDICACIÓN Y NOTIFICACIÓN.**

1. Con fundamento en el artículo 69 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios para el Estado de Jalisco y sus Municipios, y en el artículo 57 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; para el conocimiento de todos los participantes, el resultado de la resolución de adjudicación, deberá ocurrir dentro de los veinte días naturales siguientes a la celebración del acto de apertura de propuestas técnica y económica. Dicho plazo podrá diferirse siempre y cuando el nuevo plazo fijado no exceda 20 días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente.
2. La resolución de adjudicación se llevará a cabo a las 8:30 horas del día 04 del mes de abril de 2019 (dos mil diecinueve) en las instalaciones del Palacio Municipal de Guadalajara, el cual estará disponible en el portal de transparencia del Gobierno Municipal de Guadalajara en la dirección electrónica: <http://transparencia.guadalajara.gob.mx/transparencia/adquisiciones>



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

3. La Dirección de Adquisiciones, en ejecución de lo que resuelva el Comité de Adquisiciones, de acuerdo al artículo 57 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara, emitirá un fallo o resolución dentro de los veinte días naturales siguientes al acto de presentación y apertura de propuestas, el cual deberá contener, por lo menos, lo siguiente:
  - a) La relación de participantes cuyas proposiciones se desecharon, expresando todas las razones que sustentan tal determinación;
  - b) La relación de participantes cuyas proposiciones resultaron solventes, describiéndolas en lo general. Se presumirá la solvencia de las proposiciones, cuando no se señale expresamente incumplimiento alguno, pero esto no significará que deberá adjudicársele al participante que la propone;
  - c) En caso de que se determinara que el precio de una proposición no es aceptable o no es conveniente, se deberá anexar copia del cuadro comparativo formulado para el análisis de las propuestas, o bien, la investigación de mercado realizada;
  - d) Nombre del o los participantes a quien se adjudica la adquisición de que se trate, indicando las razones que motivaron la adjudicación, de acuerdo a los criterios previstos en Bases, así como la indicación de la o las partidas, los conceptos y montos asignados a cada uno de ellos;
  - e) Nombre, cargo y firma de los miembros del Comité que asisten al acto, así como los nombres y cargo de los responsables de la evaluación de las proposiciones.
  - f) Invariablemente, en el fallo deberán exponerse y fundarse las razones que motivan la determinación que se tome.
  - g) En el fallo no se deberá incluir información clasificada, reservada o confidencial, en los términos de las disposiciones aplicables.
  - h) El contenido del fallo se difundirá a través de la página de Transparencia del Municipio de Guadalajara, tan pronto como sea posible, lo cual hará las veces de notificación personal del mismo, desde el día de su publicación, sin perjuicio de que los participantes puedan acudir personalmente a que se les entregue copia del mismo.
  - i) Además, se podrá hacer llegar el fallo a los participantes mediante correo electrónico en la dirección proporcionada por estos en su propuesta
  - j) La Dirección de Adquisiciones, dejará constancia de envío del fallo al área de Transparencia respectiva, para su publicación, así como del envío del correo electrónico en el que se haya adjuntado el mismo, de ser el caso.
  - k) Luego de la notificación del fallo, el Municipio y el adjudicado deberán celebrar el contrato que corresponda.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**CAPÍTULO XIV. RECIBO DE FALLO Y CONTRATO.**

1. Los proveedores adjudicados, se obligan a recoger la orden de compra o el fallo, en un plazo no mayor de 3 días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la Resolución de Adjudicación, previa entrega de la garantía de cumplimiento; para lo cual tendrá tres días hábiles para su presentación una vez notificado, de lo contrario, se cancelará el fallo.
2. La firma del contrato se llevará a cabo en las oficinas de la Dirección de Adquisiciones dentro de los diez días hábiles posteriores a la entrega de la garantía por parte del proveedor adjudicado en un horario de 09:00 a 15:00 horas. El representante del participante adjudicado que acuda a la firma del contrato, deberá presentar original de identificación vigente con validez oficial, pudiendo ser cartilla del servicio militar nacional, pasaporte vigente, credencial de elector o cédula profesional.

**CAPÍTULO XV. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE LOS BIENES OFERTADOS**

1. De acuerdo con el artículo 84 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y al artículo 75 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara, los proveedores adjudicados deberán constituir una garantía para el cumplimiento de su orden de compra o contrato, en Moneda Nacional, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto total de la orden de compra, I.V.A. incluido, a través de una fianza que deberá contener el texto del Anexo 3 de las presentes Bases, de cheque certificado, en efectivo a través de billete de depósito tramitado ante la recaudadora de la Tesorería Municipal de Guadalajara; o bien, en especie, cuando las características del bien así lo permitan. Igualmente, deberán constituir una garantía equivalente al 100% del o los anticipos cuando así lo hayan solicitado en su propuesta económica, sin que éste exceda del 50% (cincuenta por ciento) del monto total de la orden de compra, I.V.A. incluido, a través de los medios antes señalados.
2. En caso de que la garantía se realice a través de fianza, ésta deberá ser expedida por afianzadora nacional a favor del Municipio de Guadalajara y deberá presentarse previo a la entrega de la orden de compra o contrato en la Dirección de Adquisiciones, ubicada la calle de Nicolás Regules No. 63 esquina Mexicaltzingo, Planta Alta, Zona Centro de esta ciudad.
3. Para el caso de fianzas, estas se otorgarán mediante póliza que expida por la compañía autorizada con domicilio en el Estado, tratándose de proveedores domiciliados en esta Entidad. Cuando éstos tengan su domicilio fuera de Jalisco, deberán exhibir la garantía, con la aceptación de la afianzadora que la expida de someterse a la competencia de los juzgados del fuero común o federal con jurisdicción en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.
4. Considerando los antecedentes de cumplimiento de los proveedores en adjudicaciones anteriores, se podrán determinar montos o porcentajes de garantía menores a los señalados, para ellos.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

5. En caso de no cumplir con la presentación de esta garantía, no se formalizará la entrega de orden de compra ni la firma del contrato.
6. La garantía será cancelada o devuelta según sea el caso, una vez cumplidos los compromisos contraídos por el participante adjudicado así como aquellos relacionados con la correcta aplicación de los anticipos, con la exhibición de póliza de fianza que garantice el monto total de éstos.

**CAPITULO XVI. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.**

1. El participante adjudicado, queda obligado, de acuerdo al numeral 86 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y al numeral 75 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara, a responder de los defectos, vicios ocultos o falta de calidad en general, en los bienes y servicios que provea al Municipio de Guadalajara, siendo responsable de ellos, subsanándolos oportunamente, o bien, a elección del Municipio de Guadalajara, reembolsando lo pagado por ellos, con independencia de los daños y perjuicios que resulten de esto y de las penalidades y la ejecución de garantías a que se haga merecedor y deban tener lugar.

**CAPÍTULO XVII. FECHA, LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA.**

1. La entrega del bien o la prestación del servicio adjudicado, objeto de la presente Licitación, deberá iniciarse de acuerdo a los tiempos que establezca la dependencia, y sean comunicados por la misma al participante adjudicado.
2. Se considerarán recibidos los servicios una vez que la Dependencia Solicitante emita el recibo correspondiente en el sistema electrónico ADMIN, sellando y firmando de recibido la(s) factura(s) que ampare(n) la entrega de los bienes.

**CAPÍTULO XVIII. CONDICIÓN DE PRECIO FIRME.**

1. De acuerdo al artículo 75 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, como regla general, el proveedor se obliga a no modificar precios, calidad, cantidad, ni alguna condición o características de sus propuestas técnica y económica hasta el cumplimiento total de sus obligaciones.
2. En casos justificados y por excepción, podrá haber decrementos o incrementos a los precios, siempre y cuando se analicen y se consideren por el Comité de Adquisiciones, a solicitud del proveedor o del Municipio, los siguientes elementos:
  - a) La mano de obra;
  - b) La materia prima; y
  - c) Los gastos indirectos de producción.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

3. En caso de que se trate de una variación a la alza en el precio, será necesario que el proveedor demuestre fehacientemente ante la Dirección y el Comité, el incremento en sus costos.
4. Tratándose de bienes o servicios sujetos a precios oficiales, se reconocerán los incrementos autorizados.

**CAPÍTULO XIX. REQUISITOS Y FORMA DE PAGO**

1. Para efectos de pago deberá presentar en Tesorería:
  - a) Orden de Compra.
  - b) Factura a nombre del Municipio de Guadalajara con domicilio Hidalgo # 400, R.F.C. MGU-420214-FG4, debidamente firmada y sellada por la Dependencia solicitante.
  - c) Recibo de materiales expedido por la Dependencia Solicitante.
2. El pago se realizará mediante cheque o transferencia bancaria electrónica en Moneda Nacional, conforme se realice cada entrega y en caso de haberse otorgado anticipo haciendo la amortización del mismo en cada pago y de acuerdo con el plazo estipulado en la propuesta y una vez que se entregue la documentación correspondiente en las oficinas de la Tesorería Municipal ubicada en la calle de Miguel Blanco No. 901 esquina Colon, Zona Centro en la ciudad de Guadalajara.

**CAPITULO XX. RESTRICCIONES.**

1. De conformidad con lo establecido en el 52 de la Ley de Compas Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios para el Estado de Jalisco y sus Municipios, y el artículo 6 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara no podrán realizarse actos o contratos sobre la adquisición de los bienes y/o servicios a favor de:
  - a) Servidores públicos municipales que intervengan en cualquier etapa del procedimiento y tenga interés personal, familiar o de negocios, incluyendo aquéllas de las que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o sus parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, por afinidad o civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el servidor público o las personas antes referidas formen o hayan formado parte durante los dos años previos a la fecha de la celebración del procedimiento de que se trate. Esta prohibición comprenderá los casos en que el interés personal, familiar o de negocios corresponda a los superiores jerárquicos de los servidores públicos que intervengan, incluyendo al titular de la dependencia, entidad o unidad administrativa, convocantes o requirentes;
  - b) Personas en cuyas empresas participe algún servidor público del Ayuntamiento o miembro del Comité de Adquisiciones, que pueda incidir directamente sobre el resultado de la adjudicación, sus cónyuges, concubinas, o concubinarios, parientes consanguíneos o por afinidad hasta el cuarto grado, ya sea como accionista, administrador, gerente, apoderado o comisario.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- c) Personas que sin causa justificada se encuentren incumpliendo en otro contrato u orden de compra con el Ayuntamiento.
- d) Personas que por cualquier causa se encuentren impedidas para ello según las Leyes aplicables
- e) Proveedores que no hubieren cumplido sus obligaciones por causas imputables a ellos.
- f) Empresas en que participe algún servidor público, miembro del Comité de Adquisiciones, que conozca sobre la adjudicación de pedidos o contratos, su cónyuge, concubina o concubinario, parientes consanguíneos o por afinidad hasta el cuarto grado, ya sea como accionista, administrador, gerente, apoderado o comisario;
- g) Aquellos proveedores que por causas imputables a ellos mismos, la dependencia, entidad o unidad administrativa convocante les hubiere rescindido administrativamente más de un contrato, dentro de un lapso de dos años calendario contados a partir de la notificación de la primera rescisión;
- h) Las que se encuentren inhabilitadas por resolución de autoridad competente;
- i) Los proveedores que se encuentren en situación de atraso en las entregas de los bienes o en la prestación de los servicios por causas imputables a ellos mismos, respecto de otro u otros contratos celebrados con el Municipio de Guadalajara, siempre y cuando éstas hayan resultado gravemente perjudicadas;
- j) Aquellas personas que hayan sido declaradas sujetas a concurso mercantil o alguna figura análoga;
- k) Personas que presenten proposiciones en una misma partida de un bien o servicio en un procedimiento de contratación, que se encuentren vinculadas entre sí por algún socio o asociado común, excepto cuando se acredite en la investigación de mercado que permitiendo propuestas conjuntas se incrementará el número de concursantes en la licitación;
- l) Personas que previamente hayan realizado o se encuentren realizando, por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, trabajos de análisis y control de calidad, preparación de especificaciones, presupuesto o la elaboración de cualquier documento vinculado con el procedimiento en que se encuentran interesadas en participar, cuando hubieren tenido acceso a información privilegiada que no se diera a conocer a los licitantes para la elaboración de sus propuestas;
- m) Aquellas personas que por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, pretendan ser contratadas para elaboración de dictámenes, peritajes y avalúos, cuando éstos hayan de ser utilizados para resolver discrepancias derivadas de los contratos en los que dichas personas o empresas sean parte;



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- n) Las que hayan utilizado información privilegiada, proporcionada indebidamente por cualquier medio;
- o) Aquellos que injustificadamente y por causas imputables a ellos, no hayan formalizado un contrato adjudicado con anterioridad. Dicho impedimento prevalecerá ante la propia Dependencia, entidad o unidad administrativa convocante por un plazo que no podrá ser superior a un año;
- p) Los proveedores que, teniendo ya varias adjudicaciones, a juicio del Comité de Adquisiciones obstaculicen la libre competencia, el impulso a la productividad o el cumplimiento oportuno en la presentación satisfactoria del servicio. Lo anterior a fin de evitar prácticas de acaparamiento, actos de monopolio, simulación o marginación de empresas locales en desarrollo; y
- q) Las demás que por cualquier causa se encuentren impedidas para ello por disposición de Ley.

**CAPÍTULO XXI. SANCIONES.**

1. Se podrá cancelar la orden de compra o el contrato y podrá hacerse efectivo el documento de garantía de cumplimiento en los siguientes casos:
  - a) Cuando el proveedor no cumpla con alguna de las obligaciones estipuladas en la orden de compra o contrato.
  - b) En caso de entregar bienes con especificaciones diferentes a las ofertadas, el Comité de Adquisiciones del Municipio de Guadalajara considerará estas variaciones como un acto doloso y será razón suficiente para exigir la aplicación de la garantía del 10% y la cancelación total de la orden de compra o contrato, aun cuando el incumplimiento sea parcial e independientemente de los procesos legales que se originen.
  - c) En caso de que el licitante ganador, injustificadamente y por causas imputables al mismo incumpliere con sus obligaciones será sancionado conforme a lo señalado en el Título III denominado Procedimientos de Compra, de Enajenación de Bienes y de Contratación de Servicios, en su Capítulo Séptimo denominado SANCIONES de la Ley de Compas Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
  - d) No iniciar o iniciar inoportunamente sus obligaciones.
  - e) No desarrollar conforme a las Bases, orden de compra o contrato, sus anexos y demás documentos relacionados con el procedimiento de adquisición de que se trate, las obligaciones a las cuales se comprometió.
  - f) Resultar falsas, con o sin intención de falsear la verdad, las declaraciones que haga en cualquier etapa del procedimiento de adquisición o las presentes Bases, sobremanera, aquellas que tengan que ver con sus facultades y capacidades legales o las de sus representantes, que impidan o limiten su aptitud para obligarse o que por cualquier motivo y en cualquier medida, impidan la celebración o ejecución del mismo.
  - g) Resultar falsas, con o sin intención de falsear la verdad legal, sus declaraciones en torno a su personalidad jurídica.
  - h) Resultar con o sin declaración de por medio, no apto, por cualquier motivo, para llevar a cabo el presente contrato, en su formulación o cumplimiento.
  - i) Proveer su producto o servicio, en menor cantidad a la ofrecida.



Gobierno de  
Guadalajara

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- j) Proveer su producto o servicio, en menor calidad a la ofrecida.
- k) Incrementar, por cualquier motivo, el precio establecido en su cotización, sin las condiciones legales requeridas para ello.
- l) No presentar la garantía establecida.
- m) Las demás consideradas a lo largo de este documento.
- n) Las demás que las legislaciones aplicables contemplen.

**CAPÍTULO XXII. PRÓRROGAS.**

1. Si en cualquier momento en el curso de la ejecución de la orden de compra o del contrato, el proveedor se encontrara en una situación que impidiera la oportuna entrega de los bienes por caso fortuito o de fuerza mayor plenamente justificado, éste deberá notificar de inmediato a la Dirección de Adquisiciones por escrito, dentro de la vigencia del plazo de entrega pactado en la orden de compra o contrato y mínimo 05 días hábiles anteriores al vencimiento de dicho término, justificando las causas de la demora y su duración probable, solicitando en su caso prórroga para su regularización.
2. La Dirección de Adquisiciones analizará la solicitud de prórroga del proveedor, para determinar si es procedente.

**CAPÍTULO XXIII. CASOS DE RECHAZO Y DEVOLUCIONES.**

1. En caso de detectarse defectos o incumplimiento en las especificaciones solicitadas en la orden de compra o contrato, la dependencia solicitante procederá al rechazo de los bienes.
2. Se entiende como no entregados los bienes en términos del supuesto señalado en el párrafo anterior, aplicando las sanciones establecidas en el apartado de SANCIONES del Capítulo XXI de estas bases, hasta en tanto sean aceptados por la Dependencia solicitante.
3. La Dependencia solicitante podrá hacer la devolución de los bienes y el proveedor se obliga a aceptarlos en el supuesto de que se detecten vicios ocultos o defectos de calidad, de acuerdo a las bases de esta licitación y el proveedor se obliga a hacer las adecuaciones correspondientes o sustituir el bien.

**CAPÍTULO XXIV. SUSPENSIÓN Y CANCELACION DE LA LICITACION**

1. El Comité de Adquisiciones, por sí o a través de lo que la Dirección de Adquisiciones le informe, podrá declarar desierto este procedimiento de adquisición o alguna de sus partidas, por los motivos a que se refiere el artículo 71 punto 3 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y el artículo 61 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; con las particularidades siguientes:
  - A. El Comité de Adquisiciones podrá suspender el procedimiento de adquisición:
    - a) Cuando se compruebe que existe arreglo entre los participantes para elevar los precios de



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

las compras objeto de la presente licitación.

- b) Por orden escrita debidamente fundada y motivada de autoridad judicial en el ejercicio de sus funciones; por la Sindicatura con motivo de que se presentase algún recurso de revisión; así como por el Comité de Adquisiciones, en los casos en que tenga conocimiento de alguna irregularidad.
  - c) Si los precios ofertados por los participantes son superiores a los del mercado.
  - d) Por razones de interés del Municipio.
- B. El Comité de Adquisiciones podrá cancelar el presente procedimiento:
- a) Si después de la evaluación de propuestas, no fuese posible adjudicar a ningún participante, por no cumplir con los requisitos establecidos;
  - b) Lo anterior, también podrá ocurrir, si luego de la justificación respectiva, se determinara que ha desaparecido la necesidad de adquisición en cuestión;
  - c) El uso de la figura de cancelación será responsabilidad de quien la solicita, y podrá llevarse a cabo hasta antes de la firma del contrato, y sus efectos serán que no se adquieran los bienes o servicios correspondientes.
  - d) En caso fortuito o fuerza mayor.
  - e) Si se comprueba la existencia de irregularidades por parte de los participantes.
  - f) Por orden escrita debidamente fundada y motivada de autoridad judicial en el ejercicio de sus funciones; por la sindicatura con motivo de que se presentase algún recurso de revisión; así como por la El Comité de Adquisiciones, en los casos en que tenga conocimiento de alguna irregularidad.
  - g) Porque se exceda el techo presupuestal autorizado para esta licitación por uno o por todos los participantes.
  - h) Si los precios ofertados por los participantes son superiores a los del mercado.
  - i) Por razones de interés del Municipio.
2. En caso de que el presente procedimiento sea suspendido o cancelado se notificará a todos los participantes.

**CAPÍTULO XXV. DECLARACIÓN DE LA LICITACION DESIERTA.**

1. El Comité de Adquisiciones, por sí o a través de lo que la Dirección de Adquisiciones le informe, podrá declarar desierto este procedimiento de adquisición o alguna de sus partidas, por los motivos a que se refiere el artículos 71 en sus puntos 1 y 2 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

Jalisco y sus Municipios, y el artículo 62 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara, con las particularidades siguientes:

- a) Se podrá declarar desierto el presente proceso o determinadas partidas, cuando se extinga la necesidad de adquirir los bienes o servicios correspondientes, o cuando se detecte que de continuar con el procedimiento, puedan ocasionarse daños o perjuicios al Municipio de Guadalajara y/o a terceros.
  - b) Cuando las proposiciones presentadas no reúnan los requisitos solicitados o cuando los precios de los bienes, arrendamientos o servicios ofertados no resulten aceptables.
  - c) La declaración de partida o de todo el procedimiento de adquisición, producirá el efecto de que no se adquieran los bienes o servicios respectivos.
  - d) Cuando se declare desierta una licitación o alguna partida y persista la necesidad de contratar con el carácter y requisitos solicitados en la primera licitación, se podrá emitir una segunda convocatoria, o bien optar por la adjudicación directa.
  - e) Cuando los requisitos o el carácter sea modificado con respecto a la primera convocatoria, se deberá convocar a un nuevo procedimiento.
  - f) En caso de presentarse cualquier situación no prevista en estas bases, será resuelta por el Comité de Adquisiciones.
  - g) Cuando ningún participante se hubiese registrado o ninguna proposición sea presentada en el acto de presentación y apertura de propuestas técnicas.
  - h) Si no se presenta por lo menos **una** de las propuestas que cumpla con todos los requisitos solicitados en estas bases.
  - i) Por razones de interés del Municipio.
2. En caso de que se declare desierto el procedimiento o alguna partida, se notificará a todos los participantes.

**CAPÍTULO XXVI. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.**

1. De acuerdo al numeral 54 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios Los derechos y obligaciones que nazcan del proceso en desarrollo, serán intransferibles; sin embargo, habrá lugar a subcontratación, cuando quienes deseen usar esta modalidad lo incluyan en la propuesta original y presenten una justificación por escrito en la que fundamenten la imposibilidad de solventar una propuesta sin realizarla y siempre y cuando el Municipio de Guadalajara así lo consienta expresamente y por escrito.

**CAPÍTULO XXVII. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.**



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

1. El (los) participante (s) adjudicado (s), asumirá (n) la responsabilidad total para el caso de que, al suministrar sus bienes y/o servicios, se infrinjan derechos sobre patentes, marcas o derechos de autor, liberando al Municipio de Guadalajara de toda responsabilidad civil, penal, fiscal o de cualquier índole, obligándose a salir en su defensa si por cualquier motivo, llegare a ser reclamado por éstos y además, a pagar, sin derecho a réplica contra él, cualquier cantidad o prestación que deba ser pagada por dicho motivo, conformidad con la Leyes respectivas, como la Ley de la Propiedad Industrial y la Ley Federal del Derecho de Autor, u otras aplicables.

**CAPÍTULO XXVIII. RELACIONES LABORALES.**

1. De resultar adjudicado el participante, desde que comience cualquier actividad encaminada al cumplimiento de sus obligaciones como proveedor, será el único responsable de la relación laboral, civil, administrativa, de seguridad social o cualquier otra que exista entre él y su personal, empleados o terceros de quienes se auxilie o sirva para abastecer su producto o servicio, sin que bajo ninguna circunstancia y en ningún caso, se considera al Municipio de Guadalajara, patrón sustituto, responsable o solidario de dichas relaciones, siendo aquél, el responsable de los actos u omisiones imputables a sus representantes, factores, dependientes o colaboradores en general.

**CAPÍTULO XXIX. FACULTADES DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES:**

1. El Comité de Adquisiciones, tendrá, respecto del presente procedimiento de adquisición, además de aquellas que el Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara le confiere, las siguientes:
  - a) Evaluar y seleccionar de entre los cuadros comparativos expuestos por la Dirección, aquél proveedor que cumpla las presentes bases.
  - b) Supervisar el Padrón de Proveedores;
  - c) Aprobar prórrogas y renovaciones de contrato.
  - d) Conocer las bases que expida la Dirección para los procedimientos de adquisición y presentar las observaciones que considere pertinentes; y
  - e) Participar en las licitaciones públicas, presentación y apertura de propuestas, y fallo;
  - f) Resolver sobre las propuestas presentadas por los participantes en procedimientos de adquisición, con la finalidad de obtener las mejores condiciones de calidad, servicio, precio, pago y tiempo de entrega ofertadas por los proveedores;
  - g) Analizar la pertinencia de la justificación del caso fortuito o fuerza mayor cuando sea necesario;
  - h) Proponer las bases sobre las cuales habrá de convocarse a procedimiento de adquisición para la adquisición, de bienes y servicios;
  - i) Dictaminar los proyectos de políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios que le presenten, así como someterlas a la consideración del titular del ente público o de su órgano de gobierno; en su caso, autorizar los supuestos no previstos en las mismas;
  - j) Opinar sobre las dudas y controversias que surjan en la aplicación de la Ley y las disposiciones que de ella deriven;
  - k) Suspender las sesiones y acordar fecha, hora y condiciones para reanudarlas, en caso de que por la complejidad del objeto del procedimiento correspondiente, así se haga necesario;



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- l) Decidir lo conducente respecto de las situaciones extraordinarias que se presenten en el ejercicio de sus funciones, observando siempre los principios de economía, eficacia, transparencia, imparcialidad, y honradez; y
- m) Las demás que sean conferidas por las disposiciones secundarias.

**CAPÍTULO XXX. INCONFORMIDADES.**

1. Las inconformidades procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 del Reglamento del Acto y del Procedimiento Administrativo del Municipio de Guadalajara, y a su vez se hace del conocimiento de los participantes que las oficinas de la Contraloría Ciudadana, se ubican en la Unidad Administrativa Reforma, en la avenida 5 de febrero número 249, Colonia Las Conchas, Guadalajara, Jalisco.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**ANEXO 1 REQ. 550**

| <b>Descripción</b>  | <b>Cantidad</b> | <b>U/Medida</b> |
|---|-----------------|-----------------|
| POLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS QUE ESTABLECEN LA COMUNICACION DE VOZ Y DATOS , DESDE EL SITE CENTRAL DEL MERCADO CORONA HACIA LAS DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO | 1.00            | SERVICIO        |

**ANEXO 1**

**REQUISICION 550**

|                 |                 | <b>Unidad de</b> |   |
|-----------------|-----------------|------------------|---|
| <b>Partida.</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Medida</b>    | <b>Descripción</b>  |
| 1               | 1               | SERVICIO         | PÓLIZA DE VOZ Y DATOS PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL MOMENTO DE LA ADJUDICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 |

**Anexo de especificaciones**

**1. Antecedentes**

El Ayuntamiento de Guadalajara cuenta actualmente con una infraestructura de voz y datos convergente para la comunicación de todas las dependencias. Formalmente cada año se realiza la contratación de una póliza anual de mantenimiento para garantizar la continuidad de la operación y el funcionamiento óptimo de los equipos de comunicaciones. A través de la póliza se ha logrado mantener de forma adecuada todos los servicios de red como sistemas de TI, internet y telefonía.

**2. Objetivos**

El objetivo de la PÓLIZA DE VOZ Y DATOS es soportar de manera continua los servicios de red para prevenir incidentes y mejorar su funcionamiento para asegurar la continua operación de las dependencias.

**3. Descripción General de los requerimientos**

- a. Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos, componentes y servicios de la infraestructura de red, voz y datos de “LA CONVOCANTE” identificados en el **Anexo 1.1 y 1.2.**



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- b. “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá ejecutar un análisis minucioso del estado actual de la operación y funcionamiento de los servicios de la red de voz y datos (validación del estado del cableado: horizontal y vertical, comunicación de enlaces entre edificios, dispositivos core y distribución, equipamiento de acceso a la red: switches y routers, servicios de telefonía: servidores, gateways, teléfonos y licenciamiento), con la finalidad de proponer plan de mejora para la mitigación de riesgos. Una vez que “LA CONVOCANTE” conozca y acepte las tareas derivadas del análisis, “EL PROVEEDOR” deberá presentar un plan de trabajo detallado para su ejecución. Este análisis deberá ser entregado dentro de los primeros 30 (treinta) días posteriores a la adjudicación.
- c. Una vez que haya sido validado el plan de trabajo “EL PROVEEDOR” ejecutará las actividades autorizadas del plan de mejora, sin que esto implique un costo adicional para “LA CONVOCANTE”.
- d. Ingenieros especialistas en sitio durante la vigencia del contrato. “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá contar con dos ingenieros especialistas en sitio para la atención oportuna de incidentes y requerimientos. Deberán cubrir un horario de 9 a 16 horas del día de lunes a viernes durante el periodo de la vigencia de la póliza, desde la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2019.

**4. Especificaciones del servicio**

- a. El servicio de soporte se realizarán a los equipos, componentes y servicios de los equipos que componen el **Anexo 1.1. y 1.2.**
- b. La duración de la póliza será del momento de la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2019 y deberá iniciar no más de 15 días hábiles a partir de la adjudicación .
- c. “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá contar con una mesa de ayuda para recibir los reportes de incidentes y solicitudes a través de cualquiera de los siguientes medios:
  - I. Línea telefónica.
  - II. Correo electrónico.
  - III. Vía web.
- d. El horario de recepción de reportes deberá de ser 7x24 los 365 días del año.
- e. Reemplazo de partes dañadas en máximo 4 horas para los equipos y componentes del **Anexo 1.1. y 1.2** una vez identificada la falla.
- f. “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá proporcionar asistencia técnica remota o en sitio a “LA CONVOCANTE” en caso de que sea necesario y sin que esto represente un costo adicional, relativo a los equipos y componentes mencionados en **Anexo 1.1. y 1.2** a los que se les proporcionarán los servicios de soporte objeto de esta licitación.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- g. “EL PROVEEDOR” adjudicado se obliga a responder por los daños parciales o totales que su personal cause a los bienes propiedad de “LA CONVOCANTE”, para lo cual “EL PROVEEDOR” contará con un plazo de 7 (siete) días naturales contados a partir de la fecha de notificación del hecho que por escrito le haga la dependencia, 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 de “LA CONVOCANTE”, de no cubrir los daños, su costo se deducirá administrativamente de los saldos pendientes de pago que tuviese.
- h. Para el acceso a las instalaciones de “LA CONVOCANTE”, el personal designado para prestar el servicio, deberá presentar identificación con fotografía reciente, expedida por “EL PROVEEDOR”, a efecto de proporcionarle acceso a las instalaciones, en caso contrario no se le permitirá el acceso.
- i. Los reportes de servicio, 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.
- j. El diseño sobre el análisis efectuado para la realización del plan de mejora deberá contener diagramas detallados de los ajustes y cambios por aplicar a bajo nivel, en conjunto con una explicación acerca de su funcionamiento y operación.
- k. Los reportes sobre los cambios del plan de mejora que hayan sido efectuados deberán ser validados y firmados por un ingeniero especialista.
- l. Los planes de trabajo deberán ser validados y firmados por el personal responsable del área de elaboración de los mismos.

## 5. Garantías

Al finalizar el contrato, “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá extender a “LA CONVOCANTE” una garantía por escrito que indique que los equipos, componentes y servicios se encuentran en perfecto estado de funcionamiento, garantizará por un período de 30 (treinta) días naturales de forma adicional aquellos equipos y componentes que fueron objeto de la póliza y son mencionados en **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2**.

“EL PROVEEDOR” adjudicado deberá garantizar los servicios otorgados a “LA CONVOCANTE” de acuerdo a los tiempos de respuesta solicitados:

- a. Atención de la mesa de ayuda con cobertura de 7x24, incluyendo días festivos, conforme a los apartados “Nivel de severidad” y “Tiempo de respuesta” conforme a los criterios de impacto requeridos.
- b. Atención de incidentes ilimitados (atención y solución de fallas).
- c. Atención a solicitudes de Cambios.
- d. Atención a solicitudes de Requerimientos.
- e. Administración de Problemas.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**6. Mantenimiento Preventivo**

El mantenimiento preventivo deberá llevarse a cabo a cada uno de los equipos y componentes descritos en el **Anexo 1.1 y 1.2**, conforme a la frecuencia recomendada por el fabricante, y al menos una vez durante la vigencia de la póliza a partir de la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2019.

El plan de trabajo sobre las actividades de mantenimiento deberá programarse y autorizarse máximo 30 días naturales posteriores a la adjudicación, estableciendo los tiempos y la fecha de ejecución que serán establecidos de común acuerdo entre el personal técnico de la “LA CONVOCANTE” y el líder de proyecto de “EL PROVEEDOR”. Todos los materiales, refacciones o instrumentos necesarios para dicho mantenimiento serán responsabilidad de “EL PROVEEDOR” sin implicar algún costo adicional para “LA CONVOCANTE”, garantizando su duración, resistencia y funcionamiento.

Debido a las características y funcionalidad de los equipos descritos en el **Anexo 1.1 y 1.2**, es imprescindible para el reemplazo de partes o reparación el uso de refacciones nuevas, originales y de la marca determinada por el fabricante, ya que es la única manera en que se puede asegurar su correcto funcionamiento y por tanto la continuidad de la operación y tolerancia a fallas.

“EL PROVEEDOR” será 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 deberá ejecutarse en consecuencia sin implicar algún costo adicional para “LA CONVOCANTE”.

La ejecución del mantenimiento preventivo a todos los equipos y componentes del **Anexo 1.1 y Anexo 1.2** deberá cubrirse al menos una vez durante el periodo de la póliza, o más de una vez, si así lo recomienda el fabricante para algún equipo en específico, se deberán evaluar y/o considerar al menos los siguientes puntos o actividades:

- a. Uso de CPU.
- b. Uso de memoria.
- c. Actualización de firmware a la versión más reciente, estable y disponible para el equipo.
- d. Respaldo de:
  - I. Configuraciones.
  - II. Imagen de software.
- e. Correcto funcionamiento:
  - I. Validación de “logs” de alarmas y errores.
- f. Revisión visual
  - I. Estado de cables.
  - II. Estado de alertas físicas visuales.
  - III. Equipos cuenten con tierra física.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

IV. Estado físico del lugar donde permanece el equipo (site).

g. Limpieza exterior e interior de los equipos:

- I. Filtro de los equipos (cuando aplique).
- II. Mediante el uso de líquidos anti-estáticos.
- III. Organización de patch cord en MDF e IDF.
- IV. Utilización de espuma anti-estática para el exterior.

Al término de cada mantenimiento preventivo “EL PROVEEDOR” deberá entregar un reporte escrito por sitio donde se contemple el equipo activo al que se le haya efectuado el servicio, con el detalle de las actividades realizadas y memoria fotográfica del antes, durante y después de las actividades ejecutadas.

#### 7. Mesa de ayuda

“EL PROVEEDOR” adjudicado deberá de contar con una mesa de ayuda, la cual deberá de cubrir al menos los siguientes aspectos:

- a. Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas.
- b. Deberá contar con un horario de servicio 7x24 con capacidad para recibir llamadas y brindar la atención de acuerdo a los niveles de severidad que se soliciten.
- c. Recibir en forma centralizada llamadas a través de un número telefónico único.
- d. Los reportes deberán estar registrados de manera integrada en un solo sistema de mesa de ayuda, no importando el medio por el que se hayan levantado (vía telefónica, correo electrónico o web).
- e. La mesa de ayuda será responsable de todos los procesos de gestión asociados a las solicitudes por parte de “LA CONVOCANTE”.
- f. La mesa de servicios deberá cumplir con el seguimiento de buenas prácticas de acuerdo a la metodología de ITIL Ver3 actualización 2011.

#### 8. Mantenimiento Correctivo

Consiste en la atención y reparación de todo tipo de incidentes que surjan de cualquiera de los equipos y componentes mencionados en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2**, el servicio podrá efectuarse vía remota o en sitio según sea necesario con respecto a su severidad.

En caso de que se necesite retirar el equipo de la operación por cuestiones de garantía, “EL PROVEEDOR” deberá proporcionar un equipo sustituto de características iguales o superiores para mantener la operación, siendo su responsabilidad la instalación y configuración del equipo en sustitución, así como la reinstalación del equipo dañado una vez que haya sido reparado.

“EL PROVEEDOR” deberá de actualizar la versión de software IOS de los equipos del **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2**, cuando exista una recomendación de actualización de software por parte del fabricante para prevenir posibles fallas o para beneficiar la operación y funcionalidad de los equipos.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

### **9. Reemplazo de partes**

El reemplazo, reparación de refacciones y partes está asociado a la recuperación del servicio cuando se presenta un incidente y estas deben ser proporcionadas por “EL PROVEEDOR”. El equipo o pieza (hardware) dañado será reparado o sustituido para ser posteriormente reintegrado a la operación de “LA CONVOCANTE”.

En caso de que el equipo o componente propiedad de “LA CONVOCANTE”, deba ser reparado en las instalaciones de “EL PROVEEDOR”, el tiempo máximo para su devolución no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de reporte de falla, el tipo de transportación será la que “EL PROVEEDOR” considere conveniente y correrá por su cuenta y riesgo, responsabilizándose por completo de la seguridad del equipo o componente

En caso de que el equipo dañado no pueda ser reparado, se notificará a “LA CONVOCANTE” sobre su sustitución definitiva mediante un equipo de características similares o superiores.

En el caso de no existir reparación o respuesta de entrega en un lapso máximo de 30 (treinta) días naturales después de la sustitución del dispositivo que se encuentra en calidad de préstamo, “EL PROVEEDOR” cederá los derechos de propiedad de dicho instrumento a “LA CONVOCANTE” mediante la documentación legal y administrativa para los trámites correspondientes de alta y baja de los dispositivos involucrados.

### **10. Manejo de Incidentes**

“EL PROVEEDOR” deberá efectuar el manejo de incidentes de manera eficiente, abarcando los cambios y requerimientos solicitados por “LA CONVOCANTE”, mismos que deberán ser dados de alta en el sistema a la mesa de ayuda para su atención, seguimiento y resolución. Los incidentes deberán resolverse necesariamente en sitio o vía remota cuando aplique.

Por cuestiones de seguridad en caso de que “EL PROVEEDOR” requiera establecer conexión vía remota a alguno de los equipos objeto del mantenimiento, es responsabilidad del mismo solicitar la autorización correspondiente previo a la conexión requerida.

### **11. Administración de problemas**

“EL PROVEEDOR” deberá contar con amplia capacidad y experiencia en la administración de problemas, lo cual tiene como objetivo identificar y resolver incidencias recurrentes mediante el análisis de las tendencias de incidentes para identificar patrones y condiciones sistémicas.

En caso de detectar un problema en algún punto de la red de voz y datos, será responsabilidad de “EL PROVEEDOR” dar la adecuada atención y seguimiento del mismo, del cual deberá generar un reporte y análisis cronológico de los eventos sucedidos a manera de historial. Dicho análisis permitirá la identificación de eventos o fallas que hayan sido desencadenadas a partir de otras.

El reporte de análisis del problema deberá contar con la siguiente información:



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- a. Detección del problema.
- b. Registro del problema.
- c. Investigación y diagnóstico.
- d. Problemas relacionados.
- e. Solución temporal.
- f. Solución definitiva.

**12. Atención de Incidentes**

Cada vez que un requerimiento sea recibido por la mesa de ayuda de “EL PROVEEDOR” deberá ser clasificado y priorizado de acuerdo a su impacto en la operación, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. **Impacto.** - es una medida del efecto de un incidente en el proceso de la operación. El impacto se basa en cómo serán afectados los niveles de servicio. El impacto y la urgencia son utilizados para asignar la prioridad.
- b. **Urgencia.**- es una medida de cuánto tiempo transcurrirá para que un incidente tenga un impacto significativo en la operación. Por ejemplo: un incidente de alto impacto puede tener una urgencia **BAJA** si el impacto no afecta a la operación de los servicios durante un horario no laboral de un fin de semana, y este mismo tiene una urgencia **ALTA** si se presenta en horario laboral con alta demanda sobre el servicio.
- c. **Prioridad.**- se utiliza para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio y sirve para identificar los tiempos requeridos de las acciones consecuentes.

Los Incidentes, Cambios y Requerimientos deberán atenderse con base al impacto descrito en la falla y la urgencia de los mismos, de acuerdo a los tiempos de respuesta y de solución mostrados en las siguientes tablas:

|          |            | Impacto    |        |         |        |            |
|----------|------------|------------|--------|---------|--------|------------|
|          |            | 1 Muy Alto | 2 Alto | 3 Medio | 4 Bajo | 5 Muy Bajo |
| Urgencia | 1 Muy Alta | 1          | 2      | 3       | 3      | 3          |
|          | 2 Alta     | 2          | 2      | 4       | 4      | 4          |
|          | 3 Media    | 3          | 4      | 4       | 4      | 4          |
|          | 4 Baja     | 3          | 4      | 4       | 5      | 5          |
|          | 5 Muy Baja | 3          | 4      | 4       | 5      | 5          |

**Criterios de Impacto**

| Tipo | Criterio | Condición | Impacto | Comentarios |
|------|----------|-----------|---------|-------------|
|------|----------|-----------|---------|-------------|

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|   |                                 |  |            |   |
|---|---------------------------------|--|------------|---|
| A | Tipo de afectación al Municipio | Afectación económica directa en la operación del Municipio                 | 1 Muy Alto | Afecta la colocación, captación y/o recuperación en términos económicos.        |
|   |                                 | Afectación sólo hacia el interior de los procesos operativos del Municipio | 4 Bajo     | No hay afectación económica directa hacia el Municipio                          |
| B | Cantidad de usuarios afectados  | Total  | 1 Muy Alto | Afectación a todos los usuarios que utilizan el servicio o componente           |
|   |                                 | Área   | 2 Alto     | Afectación a un Departamento o dependencia                                      |
|   |                                 | Un grupo   | 3 Medio    | Una sucursal o un grupo de usuarios no pueden utilizar el servicio o componente |
|   |                                 | Un solo usuario  | 5 Muy Bajo | Afectación de sólo un usuario o un grupo muy pequeño                            |

**Tiempos de Respuesta**

| Nivel de Severidad 1 |                                 | Tiempo de Respuesta |
|----------------------|---------------------------------|---------------------|
|                      | Contacto del Ingeniero Asignado | 30 minutos          |
|                      | Análisis y Diagnóstico          | 2 horas             |
|                      | Workaround                      | 4 horas             |
|                      | Solución                        | 6 horas             |
| Nivel de Severidad 2 |                                 | Tiempo de Respuesta |
|                      | Contacto del Ingeniero Asignado | 1 hora              |
|                      | Análisis y Diagnóstico          | 4 horas             |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|                                 |                                |
|---------------------------------|--------------------------------|
| Workaround                      | 6 horas                        |
| Solución                        | 8 horas                        |
| Nivel de Severidad 3 y 4        | Tiempo de Respuesta            |
| Contacto del Ingeniero Asignado | 2 horas                        |
| Análisis y Diagnóstico          | 6 horas                        |
| Workaround                      | 8 horas                        |
| Solución                        | 10 horas (siguiente día hábil) |
| Nivel de Severidad 5            | Tiempo de Respuesta            |
| Contacto del Ingeniero Asignado | 3 horas                        |
| Análisis y Diagnóstico          | 8 horas                        |
| Workaround                      | 12 horas (Siguiete día hábil)  |
| Solución                        | 16 horas (Segundo día hábil)   |

**Ciclos de vida**

| Estado                  | Descripción  |
|-------------------------|--|
| Abierto                 | En el momento en que es creado un nuevo registro de Incidente  |
| En Proceso              | Desde que el Incidente es asignado a un Ingeniero para su atención e inicia a trabajar en el incidente                                     |
| Pendiente por Proveedor | Desde el momento en que es escalado a Proveedor hasta que se realiza la tarea y el incidente vuelve a tomarlo el ingeniero asignado.       |
| Pendiente por Usuario   | Desde el momento en que es involucrado el Usuario hasta que se realiza cierta tarea y el incidente vuelve a tomarlo el ingeniero asignado. |
| Resuelto                | Cuando el ingeniero asignado ha resuelto la falla y recuperado el servicio   |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|         |   |
|---------|---|
| Cerrado | Se cierra el Incidente al recibir la confirmación del usuario o al transcurrir el tiempo máximo preestablecido para su confirmación |
|---------|---|

### 13. Atención de Cambios y Requerimientos

La atención de Cambios y Requerimientos sobre la configuración de los equipos y componentes es un servicio que se deberá proporcionar con la finalidad de buscar mejoras y/u optimizaciones en la infraestructura de la red. Este tipo de requerimientos serán evaluados por “LA CONVOCANTE” para su autorización derivado de un posible impacto operacional y/o financiero.

Las tareas contempladas dentro de la atención de Cambios y Requerimientos son:

- a. Registro del Cambio/Requerimiento.
- b. Asignación de prioridad.
- c. Categorización del cambio.
- d. Impacto y evaluación de recursos.
- e. Aprobación del cambio (Por un comité de cambios).
- f. Agendar el cambio, prueba e implementación.
- g. En caso de falla (Análisis post mortem).
- h. Documentación de cambios.
- i. Cierre de requerimiento.

#### Categorías de Cambios/Requerimientos

- **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 la convocante debido a una urgencia.

#### Ciclos de vida

| No | Estado     | Descripción   |
|----|------------|---|
| 1  | Abierto    | Desde el momento en que es abierto un nuevo registro de Solicitud hasta el momento que se asigna al ingeniero |
| 2  | En Proceso | Desde que el ingeniero asignado inicia a trabajar con la solicitud de servicio                                |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|   |                       |  |
|---|-----------------------|--|
| 3 | Pendiente por usuario | Desde el momento que es involucrado el cliente hasta que se realiza cierta tarea y la solicitud vuelve a tomarlo el ingeniero asignado |
| 6 | Resuelto              | El ingeniero asignado ha resuelto la solicitud del servicio  |
| 7 | Cerrado               | Se cierra la solicitud al recibir el visto bueno del usuario o al transcurrir el tiempo máximo preestablecido para su confirmación     |

#### 14. Análisis de la infraestructura de red de Voz y Datos

El análisis de la infraestructura que desarrollará “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá contemplar una auditoría de la red de Voz y Datos sobre la infraestructura de **Anexo 1.1 y 1.2**, así como de sus elementos de interconectividad física (cableado, enlaces, equipamiento) y lógica (protocolos de comunicación, seguridad, ruteo, redundancia, escalabilidad y resiliencia), de la cual emitirá un documento de plan de mejora con los resultados, las recomendaciones y actividades de remediación para la mitigación de riesgos. Desarrollará un plan de trabajo, agendará y realizará los respectivos cambios para el correcto funcionamiento de los servicios. Se contempla el siguiente alcance a cubrir:

a. Red de Datos:

- I. Servicio de red de área local (LAN).
- II. Servicio de comunicación IP corporativa (WAN/MPLS/VPN).
- III. Servicio de Internet.
- IV. Ruteo dinámico (OSPF).
- V. Distribución de cargas de enlaces de internet
- VI. Topología y STP.
- VII. VTP y VLANs.
- VIII. NTP.
- IX. Enlaces VPC.
- X. Opciones de seguridad:

- a. Fortalecimiento de la seguridad de la administración.
- b. AAA.
- c. Port-Security.
- d. DHCP snooping.
- e. IP Source Guard.
- f. VLAN doble tagging.
- g. Seguridad del protocolo de ruteo.

- XI. QoS LAN/WAN
- XII. Gestión.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

b. Red de Voz:

- I. Plan de marcación.
- II. Troncales y gateways.
- III. Buzón de voz.
- IV. Operadoras automáticas.
- V. Optimización de UC Apps.
- VI. Alta disponibilidad.
- VII. Depuración de las bases de datos.
- VIII. Contact Center.

**15. Requisitos de los participantes**

Los participantes deberán proporcionar la siguiente información para la validación técnica de su participación en el proceso de la licitación:

- a. Carta con la referencia de tres clientes, Particulares o de la Administración Pública con los siguientes datos: Contacto, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico, en donde el participante haya prestado este tipo de servicio o similar. “LA CONVOCANTE” se reserva el derecho de verificar la información e indagar información concerniente a la calidad de servicio ofrecido por “EL PROVEEDOR”.
- b. Curriculum vitae de por lo menos el administrador de proyectos y tres ingenieros. La información presentada deberá manifestar claramente la experiencia de los recursos humanos en proyectos similares a los requeridos en la presente convocatoria.
- c. Presentación de la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados, de acuerdo con las condiciones establecidas en esta convocatoria. Dicha metodología deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa la información referente a los siguientes aspectos:
  - i. Operación de mesa de ayuda.
  - ii. Procedimiento de análisis del estado actual de la operación y funcionamiento de los servicios de la red de voz y datos.
  - iii. Procedimiento para realizar el programa de mantenimiento preventivo.
  - iv. Procedimiento de mantenimiento correctivo.
  - v. Procedimiento de garantías.
  - vi. Procedimiento de reemplazo de partes.
  - vii. Procedimiento de manejo de incidencias.
- d. Carta del Fabricante donde avale a “EL PROVEEDOR” como Partner de los equipos de comunicaciones de la marca CISCO. La carta deberá ser presentada con firma autógrafa de quien emite la carta, así como información de contacto.

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- e. “EL PROVEEDOR” deberá presentar un plan de trabajo, donde exponga la propuesta técnica para evaluar el cumplimiento, consistencia y congruencia con respecto de los requerimientos mínimos establecidos en la convocatoria; así como el plan de trabajo general a desarrollar durante el proyecto, señalando en el mismo cada una de las fases citadas en la presente convocatoria.
- f. Carta de fabricante en la que menciona el proceso de las garantías del refaccionamiento, el cual deberá de ser mínimo por 5 años para los equipos de comunicaciones de la marca CISCO.
- g. “EL PROVEEDOR” deberá presentar copia simple para su debido cotejo de las siguientes certificaciones emitidas por el fabricante de los equipos de la marca CISCO para el personal que labora en su plantilla de ingenieros, con la finalidad de determinar que se cuenta con la capacidad técnica requerida para establecer ejecutar el plan de análisis requerido sobre la infraestructura de red voz y datos:
  - I. CCIE Routing and switching
  - II. CCNP Wireless
  - III. CCNP Collaboration
  - IV. CCDP
  - V. CCNA
- h. Entregue por escrito el organigrama, esquema y procedimiento de escalamiento de soporte debiendo incluir al menos los siguientes datos del personal técnico vinculado al servicio.
  - i. Nombre.
  - ii. Cargo.
  - iii. Teléfono oficina.
  - iv. Teléfono celular.
  - v. Correo electrónico.

## 16. Entregables

- 1. Los análisis especificados en el punto 3, efectuado para la realización del plan de mejora se presentará en una memoria técnica, un documento por dependencia o sitio analizado, que deberá contener:
  - a. Diagramas detallados de funcionamiento.
  - b. Diagramas detallados de operación.
  - c. Descripción detallada del estado actual de los equipos, con memoria fotográfica.
  - d. Análisis de solución.
  - e. Plan de implementación.
  - f. Cronograma de actividades.
  - g. Además deberán ser validados y firmados por un ingeniero especialista.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

2. Para los servicios de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, requerimientos e incidencias solicitados por parte de “LA CONVOCANTE” se deberá entregar una memoria técnica, con los siguientes puntos:
- i. Análisis del requerimiento.
  - ii. Análisis de solución.
  - iii. Plan de implementación.
  - iv. Cronograma de actividades.
  - v. Descripción detallada de las actividades realizadas.
  - vi. Anexos de las actividades realizadas, el antes, durante y el después, con memoria fotográfica.

**ANEXO 1.1**

| Descripción  | Cantidad |
|--|----------|
| 2801 Voice Bundle,PVDM2-8,SP Serv,128F/384D              | 12       |
| 2821 Voice Bundle,PVDM2-32,SP Serv,128F/512D             | 2        |
| 3845 Voice Bundle,PVDM2-64,SP Serv,128F/512D             | 1        |
| Cisco 2901 Voice Bundle, PVDM3-16, UC License PAK        | 2        |
| Cisco 2911 Voice Bundle, PVDM3-16, UC License PAK        | 4        |
| Cisco 2921 Voice Bundle, PVDM3-32, UC License PAK        | 1        |
| Cisco 2951 Voice Bundle, PVDM3-32, UC License PAK        | 1        |
| Cisco ISR 4321 Bundle, w/UC License, CUBE-10             | 3        |
| Latin America VG224                                      | 2        |
| Nexus 93180YC-EX with 8 QSFP-40G-SR-BD                   | 2        |
| Catalyst 2960S 24 GigE PoE 370W, 4 x SFP LAN Base        | 7        |
| Catalyst 2960S 48 GigE PoE 740W, 4 x SFP LAN Base        | 14       |
| Catalyst 2960S 48 GigE PoE 370W, 4 x SFP LAN Base        | 4        |
| Catalyst 2960-X 24 GigE PoE 370W, 4 x 1G SFP, LAN Base   | 7        |
| Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 740W, 2 x 10G SFP+, LAN Base | 2        |
| Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 740W, 4 x 1G SFP, LAN Base   | 11       |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|   |   |
|---|---|
| Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 370W, 2 x 10G SFP+ LAN Base     | 3 |
| Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 370W, 4 x 1G SFP, LAN Base      | 4 |
| Catalyst 2960-XR 48 GigE PoE 740W, 4 x 1G SFP, IP Lite      | 1 |
| 24 10/100 PWR + 2 GBIC Standard Multilayer Image            | 1 |
| Catalyst 3560 24 10/100 PoE + 2 SFP + IPB Image             | 9 |
| Catalyst 3560 48 10/100 PoE + 4 SFP IPB Image               | 8 |
| Catalyst 3560 48 10/100 + 4 SFP IPB Image                   | 2 |
| Catalyst 3560C Switch 8 FE PoE, 2 x Dual Uplink, IP Base    | 3 |
| Catalyst 3560 24 10/100/1000T PoE + 4 SFP + IPB Image       | 1 |
| Catalyst 3560 24 10/100/1000T + 4 SFP + IPB Image           | 1 |
| Catalyst 3560 48 10/100/1000T PoE + 4 SFP + IPB Image       | 1 |
| Catalyst 3560X 24 Port PoE IP Base                          | 1 |
| Catalyst 3750 48 10/100 PoE + 4 SFP + IPB Image             | 8 |
| Catalyst 3750 48 10/100 + 4 SFP + IPS Image                 | 1 |
| Catalyst 3750 24 10/100/1000T PoE + 4 SFP + IPB Image       | 1 |
| Catalyst 3750V2 48 10/100 PoE + 4 SFP Standard Image        | 1 |
| Catalyst 4500 Chassis (7-Slot),fan, no p/s, Red Sup Capable | 1 |
| Catalyst4500E 7 slot chassis for 48Gbps/slot                | 5 |

**ANEXO 1.2**

| Descripción | Cantidad |
|-------------|----------|
| CISCO 3905  | 530      |
| CISCO 7911  | 396      |
| CISCO 7821  | 336      |
| CISCO 7962  | 85       |
| CISCO 8861  | 74       |

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO  
LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019  
“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y  
SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|  |    |
|--|----|
| CISCO 7942                               | 66 |
| ROUTE LIST                               | 66 |
| CISCO 7940                               | 56 |
| CISCO 8865                               | 43 |
| CTI PORT                                 | 42 |
| CISCO 7960                               | 33 |
| CISCO 7961                               | 33 |
| ANALOG PHONE                             | 30 |
| CISCO ATA 186                            | 28 |
| CISCO IOS MEDIA TERMINATION POINT (HDV2) | 27 |
| H.323 GATEWAY                            | 27 |
| CTI ROUTE POINT                          | 26 |
| CISCO 7975                               | 26 |
| CISCO IOS CONFERENCE BRIDGE (HDV2)       | 23 |
| CISCO 7941                               | 19 |
| SIP TRUNK                                | 19 |
| VOICE MAIL PORT                          | 16 |
| CISCO 7970                               | 8  |
| SCCP GATEWAY VIRTUAL PHONE               | 6  |
| UNIVERSAL DEVICE TEMPLATE                | 5  |
| CISCO 7971                               | 4  |
| CONFERENCE BRIDGE                        | 4  |
| INTERACTIVE VOICE RESPONSE               | 4  |
| MEDIA TERMINATION POINT                  | 4  |
| MUSIC ON HOLD                            | 4  |
| TONE ANNOUNCEMENT PLAYER                 | 4  |
| CISCO 8831                               | 2  |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|   |   |
|---|---|
| CISCO IP COMMUNICATOR                             | 2 |
| MGCP TRUNK  | 2 |
| CISCO 7811  | 1 |
| CISCO 7965  | 1 |
| CISCO IOS SOFTWARE MEDIA TERMINATION POINT (HDV2) | 1 |
| CISCO VIDEO CONFERENCE BRIDGE (IPVC-35XX)         | 1 |
| REMOTE DESTINATION PROFILE                        | 1 |
| TRUNK   | 1 |

De conformidad con lo establecido en el artículo 59 fracción XII de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y 55 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; la evaluación de las proposiciones será utilizando los criterios de puntos y porcentajes, y se adjudicará al participante cuya oferta resulte solvente y cumpla con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en las presentes Bases y sus Anexos, y por tanto, garantice el cumplimiento de las obligaciones respectivas, considerando los siguientes criterios a evaluar:

| <b>OPINIÓN TÉCNICA DE LA DEPENDENCIA</b> |   | <b>PUNTAJE MÁXIMO</b> |
|--|---|-----------------------|
| <b>1</b>                                 | <b>Capacidad del licitante</b>  | <b>10.0</b>           |
| 1.1                                      | Presentación de carta con referencia de 3 clientes, particulares o de la administración pública, con los cuales se acredite que el licitante ha prestado servicios que son iguales o similares en características y condiciones a lo solicitado en esta convocatoria. |                       |
|  | Si cuenta con 3 referencias   | 3.0                   |
|  | Si cuenta con 2 referencias   | 2.0                   |

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|          |   |  |
|----------|---|--|
|          | Si cuenta con 1 referencia  | 1.0  |
|          | Si no cuenta con referencias  | 0.0  |
| 1.2      | <p>Curriculum vitae de por lo menos el administrador de proyectos y tres ingenieros. La información presentada deberá manifestar claramente la experiencia de los recursos humanos en proyectos similares a los requeridos en la presente convocatoria.</p> <p>Si los 4 curriculum solicitados cuentan con experiencia necesaria</p> <p>Si 3 currículum cuentan con experiencia necesaria</p> <p>Si 2 currículum cuentan con experiencia necesaria</p> <p>Si 1 currículum cuenta con experiencia necesaria</p> <p>Si ningún currículum cuenta con experiencia necesaria</p> | <p>5.0</p> <p>4.0</p> <p>3.0</p> <p>2.0</p> <p>0.0</p> |
| 1.3      | Presentación por escrito del organigrama, esquema y procedimiento de escalamiento de soporte incluyendo los datos del personal técnico vinculado al servicio.   | 2.0  |
| <b>2</b> | <b>Experiencia y especialidad del licitante</b>   | <b>35.0</b>  |
| 2.1      | Presentación de carta de fabricante en la que menciona el proceso de las garantías del refaccionamiento, el cual deberá de ser mínimo por 5 año para los equipos de comunicaciones de la marca CISCO.   | 10.0   |
| 2.2      | Presentación de carta del fabricante donde se avale a el licitante como Partner de los equipos de comunicaciones de la marca CISCO dirigida a la presente invitación.   | 10.0   |
| 2.3      | Presentación de copias simples de las certificaciones emitidas por el fabricante de los equipos de la marca CISCO con que cuente para el personal que labora en su plantilla de ingenieros, relevantes para los servicios solicitados.  |  |

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO  
LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019  
“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y  
SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|          |   |  |
|----------|---|--|
|          | <p>I. CCIE Routing and switching<br/>II. CCNP Wireless<br/>III. CCNP Collaboration<br/>IV. CCDP<br/>V. CCNA</p> <p>Si cuenta 5 o más certificaciones</p> <p>Si cuenta con 3 a 4 certificaciones</p> <p>Si cuenta con 1 a 2 certificaciones</p> <p>Si no cuenta con certificaciones</p>  | <p>15.0</p> <p>8.0</p> <p>2.0</p> <p>0.0</p>                                 |
| <b>3</b> | <b>Propuesta de trabajo del licitante</b>   | <b>15.0</b>  |
| 3.1      | <p>Presentación de la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados, de acuerdo con las condiciones establecidas en esta convocatoria. Dicha metodología deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa la información referente a los siguientes aspectos:</p> <p>Operación de mesa de ayuda.</p> <p>Procedimiento de análisis del estado actual de la operación y funcionamiento de los servicios de la red de voz y datos.</p> <p>Procedimiento para realizar el programa de mantenimiento preventivo.</p> <p>Procedimiento de garantías.</p> <p>Procedimiento de mantenimiento correctivo.</p> <p>Procedimiento de reemplazo de partes.</p> <p>Procedimiento de manejo de incidencias.</p> | <p>1.0</p> <p>1.0</p> <p>1.0</p> <p>1.0</p> <p>1.0</p> <p>1.0</p> <p>1.0</p> |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|  |  |              |
|--|--|--------------|
| 3.2                                      | Presentación del plan de trabajo, donde el licitante deberá de presentar la documentación de la propuesta técnica para evaluar el cumplimiento, consistencia y congruencia con respecto de los requerimientos mínimos establecidos en la convocatoria; así como el plan de trabajo general a desarrollar durante el proyecto, señalando en el mismo cada una de las fases citadas en la presente convocatoria. | 8.0          |
| <b>TOTAL EVALUACIÓN TÉCNICA</b>          |  | <b>60.0</b>  |
| <b>TOTAL EVALUACIÓN ECONÓMICA</b>        |  | <b>40.0</b>  |
| <b>TOTAL DE PUNTAJE MÁXIMO A OBTENER</b> |  | <b>100.0</b> |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**ANEXO 1 REQ. 552**

|  |                          |
|--|--------------------------|
| <b>Descripción</b>   | <b>Cantidad</b> u/Medida |
| POLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO DE SOPORTE, GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER MERCADO CORONA | 1.00 SERVICIO            |

**ANEXO 1**

**REQUISICION 552**

| <b>Partida.</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Unidad de Medida</b> | <b>Descripción</b>   |
|-----------------|-----------------|-------------------------|--|
| 2               | 1               | SERVICIO                | PÓLIZA DE SOPORTE, GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL DATA CENTER MERCADO CORONA PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL MOMENTO DE LA ADJUDICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 |

**Anexo de especificaciones**

**1. Antecedentes**

El Ayuntamiento de Guadalajara cuenta actualmente con un centro de datos que soporta la gran mayoría de la aplicaciones de TI que dan soporte a servicios tanto usuarios internos como a la ciudadanía en general. Esta infraestructura se encuentra en operación las 24 horas del día durante los 365 días del año.

El centro de datos cuenta con una infraestructura virtual de hiperconvergencia CISCO, además de contar con instancias y servidores físicos IBM, dicha infraestructura soporta los aplicativos y bases de datos de la mayoría de las aplicaciones de TI que operan en el Ayuntamiento de Guadalajara.

**2. Objetivos**

El objetivo de la PÓLIZA DE SOPORTE, GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL DATA CENTER MERCADO CORONA es soportar de manera continua los servicios del centro de datos para prevenir incidentes y mejorar su funcionamiento para asegurar la continua operación de las aplicaciones de TI del Ayuntamiento de Guadalajara.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**3. Descripción General de los requerimientos**

- a. Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos, componentes y servicios, así como requerimientos e incidentes, del centro de datos de “LA CONVOCANTE” identificados en el **Anexo 1.1.**
- b. “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá ejecutar un análisis minucioso del estado actual de la infraestructura general del centro de datos de “LA CONVOCANTE” (funcionalidad actual de la operación crítica del core del centro de datos para alta disponibilidad y escalabilidad, licenciamiento y vigencia con que cuenta el centro de datos, funcionalidad y optimización del storage), con la finalidad de proponer plan de mejora para la mitigación de riesgos. Una vez que “LA CONVOCANTE” conozca y acepte las tareas derivadas del análisis, “EL PROVEEDOR” deberá presentar un plan de trabajo detallado para su ejecución.
- c. ”EL PROVEEDOR” adjudicado deberá de ejecutar un análisis del sistema VMWARE ESXI 6.5, visualizando el correcto funcionamiento, licenciamiento, actualización, funcionalidades como VMOTION y replicación, Una vez que “LA CONVOCANTE” conozca y acepte las tareas derivadas del análisis, “EL PROVEEDOR” deberá presentar un plan de trabajo detallado para su ejecución.
- d. ”EL PROVEEDOR” adjudicado deberá de ejecutar un análisis del sistema VEEAM BACKUP, visualizando el correcto funcionamiento, licenciamiento, actualización, una vez que “LA CONVOCANTE” conozca y acepte las tareas derivadas del análisis, “EL PROVEEDOR” deberá presentar un plan de trabajo detallado para su ejecución.
- e. Una vez que haya sido validado los planes de trabajo de cada análisis realizado, “EL PROVEEDOR” ejecutará las actividades autorizadas del plan de mejora, sin que esto implique un costo adicional para “LA CONVOCANTE”.
- f. ”EL PROVEEDOR” adjudicado deberá contar ingenieros especialistas para la atención oportuna de incidentes y requerimientos.
- g. ”EL PROVEEDOR” adjudicado deberá de ejecutar un análisis del sistema de almacenamiento storage, con el que cuenta la infraestructura HyperFlex de “LA CONVOCANTE” (Cisco S3260 storage server), con el objetivo de presentar una optimización al sistema de almacenamiento storage de “LA CONVOCANTE”.

**4. Especificaciones del servicio**

- a. El servicio de soporte se realizarán a los equipos, componentes y servicios de los equipos que componen el **Anexo 1.1.**



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- b. La duración de la póliza será del momento de la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2019 y deberá iniciar no más de 15 días hábiles a partir de la adjudicación .
- c. “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá contar con una mesa de ayuda para recibir los reportes de incidentes y solicitudes a través de cualquiera de los siguientes medios:
  - I. Línea telefónica.
  - II. Correo electrónico.
  - III. Vía web.
- d. El horario de recepción de reportes deberá de ser 7x24 los 365 días del año.
- e. Reemplazo de partes dañadas en máximo 4 horas para los equipos y componentes del **Anexo 1.1** una vez identificada la falla.
- f. “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá proporcionar asistencia técnica remota o en sitio a “LA CONVOCANTE” en caso de que sea necesario y sin que esto represente un costo adicional, relativo a los equipos y componentes mencionados en **Anexo 1.1** a los que se les proporcionarán los servicios de soporte objeto de esta licitación.
- g. “EL PROVEEDOR” adjudicado se obliga a responder por los daños parciales o totales que su personal cause a los bienes propiedad de “LA CONVOCANTE”, para lo cual “EL PROVEEDOR” contará con un plazo de 7 (siete) días naturales contados a partir de la fecha de notificación del hecho que por escrito le haga la dependencia, 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 de “LA CONVOCANTE”, de no cubrir los daños, su costo se deducirá administrativamente de los saldos pendientes de pago que tuviese.
- h. Para el acceso a las instalaciones de “LA CONVOCANTE”, el personal designado para prestar el servicio, deberá presentar identificación con fotografía reciente, expedida por “EL PROVEEDOR”, a efecto de proporcionarle acceso a las instalaciones, en caso contrario no se le permitirá el acceso.
- i. Los reportes de servicio, 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.
- j. El diseño sobre el análisis efectuado para la realización del plan de mejora deberá ser presentada en una memoria técnica que debe contener diagramas detallados de los ajustes y cambios por aplicar a bajo nivel, en conjunto con una explicación acerca de su funcionamiento y operación.
- k. Los reportes sobre los cambios del plan de mejora que hayan sido efectuados deberán ser validados y firmados por un ingeniero especialista.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

1. Los planes de trabajo deberán ser validados y firmados por el personal responsable del área de elaboración de los mismos.

## 5. Garantías

1. Al finalizar el contrato, “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá extender a “LA CONVOCANTE” una garantía por escrito que indique que los equipos, componentes, aplicaciones y servicios se encuentran en perfecto estado de funcionamiento, garantizará por un período de 30 (treinta) días naturales de forma adicional aquellos equipos y componentes que fueron objeto de la póliza y son mencionados en **Anexo 1.1**.
2. “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá garantizar los servicios otorgados a “LA CONVOCANTE” de acuerdo a los tiempos de respuesta solicitados:
  - a. Atención de la mesa de ayuda con cobertura de 7x24, incluyendo días festivos, conforme a los apartados “Nivel de severidad” y “Tiempo de respuesta” conforme a los criterios de impacto requeridos.
  - b. Atención de incidentes ilimitados (atención y solución de fallas).
  - c. Atención a solicitudes de Cambios.
  - d. Atención a solicitudes de Requerimientos.
  - e. Administración de Problemas.

## 6. Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo deberá llevarse a cabo a cada uno de los equipos y componentes descritos en el **Anexo 1.1**, conforme a la frecuencia recomendada por el fabricante, y al menos una vez durante la vigencia de la póliza a partir de la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2019.

El plan de trabajo sobre las actividades de mantenimiento deberá programarse y autorizarse máximo 30 días naturales posteriores a la adjudicación, estableciendo los tiempos y la fecha de ejecución que serán establecidos de común acuerdo entre el personal técnico de la “LA CONVOCANTE” y el líder de proyecto de “EL PROVEEDOR”. Todos los materiales, refacciones o instrumentos necesarios para dicho mantenimiento serán responsabilidad de “EL PROVEEDOR” sin implicar algún costo adicional para “LA CONVOCANTE”, garantizando su duración, resistencia y funcionamiento.

Debido a las características y funcionalidad de los equipos descritos en el **Anexo 1.1**, es imprescindible para el reemplazo de partes o reparación el uso de refacciones nuevas, originales y de la marca determinada por el fabricante, ya que es la única manera en que se puede asegurar su correcto funcionamiento y por tanto la continuidad de la operación y tolerancia a fallas.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

“EL PROVEEDOR” será 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 deberá ejecutarse en consecuencia sin implicar algún costo adicional para “LA CONVOCANTE”.

La ejecución del mantenimiento preventivo a todos los equipos y componentes del **Anexo 1.1** deberá cubrirse al menos una vez durante el periodo de la póliza, o más de una vez, si así lo recomienda el fabricante para algún equipo en específico, se deberán evaluar y/o considerar al menos los siguientes puntos o actividades:

- a. Uso de CPU.
- b. Uso de memoria.
- c. Actualización de firmware a la versión más reciente, estable y disponible para el equipo.
- d. Respaldo de:
  - I. Configuraciones.
  - II. Imagen de software.
- e. Correcto funcionamiento:
  - I. Validación de “logs” de alarmas y errores.
- f. Revisión visual
  - I. Estado de cables.
  - II. Estado de alertas físicas visuales.
  - III. Equipos cuenten con tierra física.
  - IV. Estado físico del lugar donde permanece el equipo (site).
- g. Limpieza exterior e interior de los equipos:
  - I. Filtro de los equipos (cuando aplique).
  - II. Mediante el uso de líquidos anti-estáticos.
  - III. Utilización de espuma anti-estática para el exterior.

Al término de cada mantenimiento preventivo “EL PROVEEDOR” deberá entregar un reporte escrito por sitio donde se contemple el equipo activo al que se le haya efectuado el servicio, con el detalle de las actividades realizadas y memoria fotográfica del antes, durante y después de las actividades ejecutadas.

## **7. Mesa de ayuda**

“EL PROVEEDOR” adjudicado deberá de contar con una mesa de ayuda, la cual deberá de cubrir al menos los siguientes aspectos:



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- a. Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas.
- b. Deberá contar con un horario de servicio 7x24 con capacidad para recibir llamadas y brindar la atención de acuerdo a los niveles de severidad que se soliciten.
- c. Recibir en forma centralizada llamadas a través de un número telefónico único.
- d. Los reportes deberán estar registrados de manera integrada en un solo sistema de mesa de ayuda, no importando el medio por el que se hayan levantado (vía telefónica, correo electrónico o web).
- e. La mesa de ayuda será responsable de todos los procesos de gestión asociados a las solicitudes por parte de “LA CONVOCANTE”.
- f. La mesa de servicios deberá cumplir con el seguimiento de buenas prácticas de acuerdo a la metodología de ITIL Ver3 actualización 2011.

#### **8. Mantenimiento Correctivo**

Consiste en la atención y reparación de todo tipo de incidentes que surjan de cualquiera de los equipos y componentes mencionados en el **Anexo 1.1**, el servicio podrá efectuarse vía remota o en sitio según sea necesario con respecto a su severidad.

En caso de que se necesite retirar el equipo de la operación por cuestiones de garantía, “EL PROVEEDOR” deberá proporcionar un equipo sustituto de características iguales o superiores para mantener la operación, siendo su responsabilidad la instalación y configuración del equipo en sustitución, así como la reinstalación del equipo dañado una vez que haya sido reparado.

“EL PROVEEDOR” deberá de actualizar la versión de software de los equipos del **Anexo 1.1** cuando exista una recomendación de actualización de software por parte del fabricante para prevenir posibles fallas o para beneficiar la operación y funcionalidad de los equipos.

#### **9. Reemplazo de partes**

El reemplazo, reparación de refacciones y partes está asociado a la recuperación del servicio cuando se presenta un incidente y estas deben ser proporcionadas por “EL PROVEEDOR”. El equipo o pieza (hardware) dañado será reparado o sustituido para ser posteriormente reintegrado a la operación de “LA CONVOCANTE”.

En caso de que el equipo o componente propiedad de “LA CONVOCANTE”, deba ser reparado en las instalaciones de “EL PROVEEDOR”, el tiempo máximo para su devolución no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de reporte de falla, el tipo de transportación será la que “EL PROVEEDOR” considere conveniente y correrá por su cuenta y riesgo, responsabilizándose por completo de la seguridad del equipo o componente



Gobierno de  
Guadalajara

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

En caso de que el equipo dañado no pueda ser reparado, se notificará a “LA CONVOCANTE” sobre su sustitución definitiva mediante un equipo de características similares o superiores.

En el caso de no existir reparación o respuesta de entrega en un lapso máximo de 30 (treinta) días naturales después de la sustitución del dispositivo que se encuentra en calidad de préstamo, “EL PROVEEDOR” cederá los derechos de propiedad de dicho instrumento a “LA CONVOCANTE” mediante la documentación legal y administrativa para los trámites correspondientes de alta y baja de los dispositivos involucrados.

### **10. Manejo de Incidentes**

“EL PROVEEDOR” deberá efectuar el manejo de incidentes de manera eficiente, abarcando los cambios y requerimientos solicitados por “LA CONVOCANTE”, mismos que deberán ser dados de alta en el sistema a la mesa de ayuda para su atención, seguimiento y resolución. Los incidentes deberán resolverse necesariamente en sitio o vía remota cuando aplique.

Por cuestiones de seguridad en caso de que “EL PROVEEDOR” requiera establecer conexión vía remota a alguno de los equipos objeto del mantenimiento, es responsabilidad del mismo solicitar la autorización correspondiente previo a la conexión requerida.

### **11. Administración de problemas**

“EL PROVEEDOR” deberá contar con amplia capacidad y experiencia en la administración de problemas, lo cual tiene como objetivo identificar y resolver incidencias recurrentes mediante el análisis de las tendencias de incidentes para identificar patrones y condiciones sistémicas.

En caso de detectar un problema en algún punto de la infraestructura del centro de datos, será responsabilidad de “EL PROVEEDOR” dar la adecuada atención y seguimiento del mismo, del cual deberá generar un reporte y análisis cronológico de los eventos sucedidos a manera de historial. Dicho análisis permitirá la identificación de eventos o fallas que hayan sido desencadenadas a partir de otras.

El reporte de análisis del problema deberá contar con la siguiente información:

- a. Detección del problema.
- b. Registro del problema.
- c. Investigación y diagnóstico.
- d. Problemas relacionados.
- e. Solución temporal.
- f. Solución definitiva.

### **12. Atención de Incidentes**



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

Cada vez que un requerimiento sea recibido por la mesa de ayuda de “EL PROVEEDOR” deberá ser clasificado y priorizado de acuerdo a su impacto en la operación, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. **Impacto.** - es una medida del efecto de un incidente en el proceso de la operación. El impacto se basa en cómo serán afectados los niveles de servicio. El impacto y la urgencia son utilizados para asignar la prioridad.
- b. **Urgencia.**- es una medida de cuánto tiempo transcurrirá para que un incidente tenga un impacto significativo en la operación. Por ejemplo: un incidente de alto impacto puede tener una urgencia BAJA si el impacto no afecta a la operación de los servicios durante un horario no laboral de un fin de semana, y este mismo tiene una urgencia ALTA si se presenta en horario laboral con alta demanda sobre el servicio.
- c. **Prioridad.**- se utiliza para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio y sirve para identificar los tiempos requeridos de las acciones consecuentes.

Los Incidentes, Cambios y Requerimientos deberán atenderse con base al impacto descrito en la falla y la urgencia de los mismos, de acuerdo a los tiempos de respuesta y de solución mostrados en las siguientes tablas:

|          |            | Impacto    |        |         |        |            |
|----------|------------|------------|--------|---------|--------|------------|
|          |            | 1 Muy Alto | 2 Alto | 3 Medio | 4 Bajo | 5 Muy Bajo |
| Urgencia | 1 Muy Alta | 1          | 2      | 3       | 3      | 3          |
|          | 2 Alta     | 2          | 2      | 4       | 4      | 4          |
|          | 3 Media    | 3          | 4      | 4       | 4      | 4          |
|          | 4 Baja     | 3          | 4      | 4       | 5      | 5          |
|          | 5 Muy Baja | 3          | 4      | 4       | 5      | 5          |

**Criterios de Impacto**

| Tipo | Criterio                        | Condición  | Impacto    | Comentarios  |
|------|---------------------------------|--|------------|--|
| A    | Tipo de afectación al Municipio | Afectación económica directa en la operación del Municipio                 | 1 Muy Alto | Afecta la colocación, captación y/o recuperación en términos económicos. |
|      |                                 | Afectación sólo hacia el interior de los procesos operativos del Municipio | 4 Bajo     | No hay afectación económica directa hacia el Municipio                   |
| B    | Cantidad de usuarios            | Total  | 1 Muy Alto | Afectación a todos los usuarios que utilizan el servicio o componente    |

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|           |                 |            |   |
|-----------|-----------------|------------|---|
| afectados | Área            | 2 Alto     | Afectación a un Departamento o dependencia                                      |
|           | Un grupo        | 3 Medio    | Una sucursal o un grupo de usuarios no pueden utilizar el servicio o componente |
|           | Un solo usuario | 5 Muy Bajo | Afectación de sólo un usuario o un grupo muy pequeño                            |

**Tiempos de Respuesta**

| Nivel de Severidad 1            | Tiempo de Respuesta            |
|---------------------------------|--------------------------------|
| Contacto del Ingeniero Asignado | 30 minutos                     |
| Análisis y Diagnóstico          | 2 horas                        |
| Workaround                      | 4 horas                        |
| Solución                        | 6 horas                        |
| Nivel de Severidad 2            | Tiempo de Respuesta            |
| Contacto del Ingeniero Asignado | 1 hora                         |
| Análisis y Diagnóstico          | 4 horas                        |
| Workaround                      | 6 horas                        |
| Solución                        | 8 horas                        |
| Nivel de Severidad 3 y 4        | Tiempo de Respuesta            |
| Contacto del Ingeniero Asignado | 2 horas                        |
| Análisis y Diagnóstico          | 6 horas                        |
| Workaround                      | 8 horas                        |
| Solución                        | 10 horas (siguiente día hábil) |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

| Nivel de Severidad 5            | Tiempo de Respuesta           |
|---------------------------------|-------------------------------|
| Contacto del Ingeniero Asignado | 3 horas                       |
| Análisis y Diagnóstico          | 8 horas                       |
| Workaround                      | 12 horas (Siguiete día hábil) |
| Solución                        | 16 horas (Segundo día hábil)  |

**Ciclos de vida**

| Estado                  | Descripción  |
|-------------------------|--|
| Abierto                 | En el momento en que es creado un nuevo registro de Incidente  |
| En Proceso              | Desde que el Incidente es asignado a un Ingeniero para su atención e inicia a trabajar en el incidente                                     |
| Pendiente por Proveedor | Desde el momento en que es escalado a Proveedor hasta que se realiza la tarea y el incidente vuelve a tomarlo el ingeniero asignado.       |
| Pendiente por Usuario   | Desde el momento en que es involucrado el Usuario hasta que se realiza cierta tarea y el incidente vuelve a tomarlo el ingeniero asignado. |
| Resuelto                | Cuando el ingeniero asignado ha resuelto la falla y recuperado el servicio   |
| Cerrado                 | Se cierra el Incidente al recibir la confirmación del usuario o al transcurrir el tiempo máximo preestablecido para su confirmación        |

**13. Atención de Cambios y Requerimientos**

La atención de Cambios y Requerimientos sobre la configuración de los equipos y componentes es un servicio que se deberá proporcionar con la finalidad de buscar mejoras y/u optimizaciones en la infraestructura de la red. Este tipo de requerimientos serán evaluados por “LA CONVOCANTE” para su autorización derivado de un posible impacto operacional y/o financiero.

Las tareas contempladas dentro de la atención de Cambios y Requerimientos son:



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- a. Registro del Cambio/Requerimiento.
- b. Asignación de prioridad.
- c. Categorización del cambio.
- d. Impacto y evaluación de recursos.
- e. Aprobación del cambio (Por un comité de cambios).
- f. Agendar el cambio, prueba e implementación.
- g. En caso de falla (Análisis post mortem).
- h. Documentación de cambios.
- i. Cierre de requerimiento.

**Categorías de Cambios/Requerimientos**

- **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 la convocante debido a una urgencia.

**Ciclos de vida**

| No | Estado                | Descripción  |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Abierto               | Desde el momento en que es abierto un nuevo registro de Solicitud hasta el momento que se asigna al ingeniero                          |
| 2  | En Proceso            | Desde que el ingeniero asignado inicia a trabajar con la solicitud de servicio   |
| 3  | Pendiente por usuario | Desde el momento que es involucrado el cliente hasta que se realiza cierta tarea y la solicitud vuelve a tomarlo el ingeniero asignado |
| 6  | Resuelto              | El ingeniero asignado ha resuelto la solicitud del servicio  |
| 7  | Cerrado               | Se cierra la solicitud al recibir el visto bueno del usuario o al transcurrir el tiempo máximo preestablecido para su confirmación     |

**14. Análisis de la infraestructura del centro de datos.**



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

El análisis de la infraestructura que desarrollará “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá contemplar una auditoría sobre la infraestructura del centro de datos en los equipos descritos **Anexo 1.1**, así como de sus aplicativos de administración y replicación, de la cual emitirá un documento de plan de mejora con los resultados, las recomendaciones y actividades de remediación para la mitigación de riesgos. Desarrollará un plan de trabajo, agendará y realizará los respectivos cambios para el correcto funcionamiento. Se contempla el siguiente alcance a cubrir:

a. HyperFlex:

- I. Análisis de funcionalidad UCS C3260.
- II. Análisis de configuración y funcionalidad de UCS Fabric Interconnect 6248UP
- III. Análisis de configuración y funcionalidad de equipos CISCO H240c M4 HyperFlex
- IV. Análisis de configuración y funcionamiento de equipos Nexus CISCO
- V. Análisis de configuración y funcionalidad de Cisco S3260 storage server
- VI. Análisis de funcionalidad de cluster principal y clúster secundario.

b. VMWARE:

- I. Evaluación de funcionalidad de plataforma de virtualización VMWARE VSphere 6.5.
- II. Evaluación de licenciamiento de plataforma VMWARE VSphere 6.5
- III. Evaluación de funcionalidad, configuración y conectividad de hardware HyperFlex y plataforma VMWARE VSphere 6.5.
- IV. Evaluación de funcionalidad VMOTION para replicación de máquinas virtuales.

## 15. Requisitos de los participantes

Los participantes deberán proporcionar la siguiente información para la validación técnica de su participación en el proceso de la licitación:

- a. Carta con la referencia de tres clientes, Particulares o de la Administración Pública con los siguientes datos: Contacto, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico, en donde el participante haya prestado este tipo de servicio o similar. “LA CONVOCANTE” se reserva el derecho de verificar la información e indagar información concerniente a la calidad de servicio ofrecido por “EL PROVEEDOR”.
- b. Curriculum vitae de por lo menos el administrador de proyectos y tres ingenieros. La información presentada deberá manifestar claramente la experiencia de los recursos humanos en proyectos similares a los requeridos en la presente convocatoria.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- c. Presentación de la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados, de acuerdo con las condiciones establecidas en esta convocatoria. Dicha metodología deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa la información referente a los siguientes aspectos:
  - i. Operación de mesa de ayuda.
  - ii. Procedimiento de análisis del estado actual de la operación y funcionamiento de los servicios del centro de datos.
  - iii. Procedimiento para realizar el programa de mantenimiento preventivo.
  - iv. Procedimiento de mantenimiento correctivo.
  - v. Procedimiento de garantías.
  - vi. Procedimiento de reemplazo de partes.
  - vii. Procedimiento de manejo de incidencias.
  
- d. Carta del Fabricante donde avale a “EL PROVEEDOR” como Partner de los equipos del centro de datos de la marca CISCO. La carta deberá ser presentada con firma autógrafa de quien emite la carta, así como información de contacto.
  
- e. Carta de fabricante en la que menciona el proceso de las garantías del refaccionamiento, el cual deberá de ser mínimo por 5 años para los equipos de comunicaciones de la marca CISCO.
  
- f. “EL PROVEEDOR” deberá presentar un plan de trabajo, donde exponga la propuesta técnica para evaluar el cumplimiento, consistencia y congruencia con respecto de los requerimientos mínimos establecidos en la convocatoria; así como el plan de trabajo general a desarrollar durante el proyecto, señalando en el mismo cada una de las fases citadas en la presente convocatoria.
  
- g. “EL PROVEEDOR” deberá presentar copia simple para su debido cotejo de las siguientes certificaciones emitidas por el fabricante de los equipos de la marca CISCO para el personal que labora en su plantilla de ingenieros, con la finalidad de determinar que se cuenta con la capacidad técnica requerida para establecer ejecutar el plan de análisis requerido sobre la infraestructura del centro de datos:
  - i. CCNA Data Center o superior (CCNP Data Center, CCIE Data Center).
  
- h. Entregue por escrito el organigrama, esquema y procedimiento de escalamiento de soporte debiendo incluir al menos los siguientes datos del personal técnico vinculado al servicio.
  - i. Nombre.
  - ii. Cargo.
  - iii. Teléfono oficina.
  - iv. Teléfono celular.
  - v. Correo electrónico.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**16. Entregables**

1. Los análisis especificados en el punto 3, efectuado para la realización del plan de mejora se presentará en una memoria técnica, un documento por análisis solicitado, que deberá contener:
  - a. Diagramas detallados de funcionamiento.
  - b. Diagramas detallados de operación.
  - c. Descripción detallada del estado actual de los equipos, con memoria fotográfica.
  - d. Análisis de solución.
  - e. Plan de implementación.
  - f. Cronograma de actividades.
  - g. Además deberán ser validados y firmados por un ingeniero especialista.
  
2. Para los servicios de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, requerimientos e incidencias solicitados por parte de “LA CONVOCANTE” se deberá entregar una memoria técnica, con los siguientes puntos:
  - i. Análisis del requerimiento.
  - ii. Análisis de solución.
  - iii. Plan de implementación.
  - iv. Cronograma de actividades.
  - v. Descripción detallada de las actividades realizadas.
  - vi. Anexos de las actividades realizadas, el antes, durante y el después, con memoria fotográfica.

**ANEXO 1.1**

| Descripción   | Cantidad |
|---|----------|
| Nexus 93180YC-EX with 8 QSFP-40G-SR-BD                      | 2        |
| Cisco Business Edition 7000M Svr (M4), Export Restricted SW | 4        |
| Cisco Hyperconverged System                                 | 1        |
| UCS 6248UP 1RU Fabric Int/No PSU/32 UP/ 12p LIC             | 2        |
| UCS 6248UP Chassis Accessory Kit                            | 2        |
| UCS Manager v3.1 for HyperFlex                              | 2        |
| UCS 6200 Series Expansion Module Blank                      | 2        |
| UCS 6248 Layer 2 Daughter Card                              | 2        |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|   |    |
|---|----|
| UCS 6248UP Fan Module                                       | 4  |
| 10GBASE-SR SFP Module                                       | 8  |
| Active Twinax cable assembly, 7m                            | 10 |
| UCS 6248UP Power Supply/100-240VAC                          | 4  |
| Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors  | 4  |
| Cisco HX240c M4 Hyperflex System Plus 1 Yr Sub              | 5  |
| 2.20 GHz E5-2650 v4/105W 12C/30MB Cache/DDR4 2400MHz        | 10 |
| 32GB DDR4-2400-MHz RDIMM/PC4-19200/dual rank/x4/1.2v        | 40 |
| 1.2 TB 12G SAS 10K RPM SFF HDD                              | 60 |
| 240 GB 2.5 inch Enterprise Value 6G SATA SSD (boot)         | 5  |
| 1.6TB 2.5 inch Ent. Performance 6GSATA SSD(3X endurance)    | 5  |
| Right PCI Riser Bd (Riser 1) 2onbd SATA bootdrvs+ 2PCI slts | 5  |
| Cisco UCS VIC1227 VIC MLOM - Dual Port 10Gb SFP+            | 5  |
| 64GB SD Card for UCS Servers                                | 10 |
| 1400W AC Power Supply (200 - 240V) 2U & 4U C Series Servers | 10 |
| Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors  | 10 |
| Ball Bearing Rail Kit for C220 M4 and C240 M4 rack servers  | 5  |
| HX240C M4 Security Bezel                                    | 5  |
| Heat sink for UCS C240 M4 rack servers                      | 10 |
| UCS 2.5 inch HDD blanking panel                             | 55 |
| Cisco M4 - v4 CPU asset tab ID label (Auto-Expand)          | 5  |
| Cisco 12Gbps Modular (non-RAID) SAS HBA                     | 5  |
| Factory Installed - VMware vSphere6 Std SW and Lic (2 CPU)  | 5  |
| Factory Installed - VMware vSphere6 Standard SW Download    | 5  |
| Cisco HyperFlex HX Data Platform SW 3 Yr Subscription v2.0  | 5  |
| Cisco HyperFlex HX Data Platform SW Subscription 3 Yr v2.0  | 5  |
| Cisco Hyperconverged System                                 | 1  |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|   |    |
|---|----|
| UCS 6248UP 1RU Fabric Int/No PSU/32 UP/ 12p LIC             | 2  |
| UCS 6248UP Chassis Accessory Kit                            | 2  |
| UCS Manager v3.1 for HyperFlex                              | 2  |
| UCS 6200 Series Expansion Module Blank                      | 2  |
| UCS 6248 Layer 2 Daughter Card                              | 2  |
| UCS 6248UP Fan Module                                       | 4  |
| 10GBASE-SR SFP Module                                       | 8  |
| Active Twinax cable assembly, 7m                            | 10 |
| UCS 6248UP Power Supply/100-240VAC                          | 4  |
| Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors  | 4  |
| Cisco HX240c M4 Hyperflex System Plus 1 Yr Sub              | 3  |
| 2.20 GHz E5-2650 v4/105W 12C/30MB Cache/DDR4 2400MHz        | 6  |
| 32GB DDR4-2400-MHz RDIMM/PC4-19200/dual rank/x4/1.2v        | 24 |
| 1.2 TB 12G SAS 10K RPM SFF HDD                              | 69 |
| 240 GB 2.5 inch Enterprise Value 6G SATA SSD (boot)         | 3  |
| 1.6TB 2.5 inch Ent. Performance 6GSATA SSD(3X endurance)    | 3  |
| Right PCI Riser Bd (Riser 1) 2onbd SATA bootdrvs+ 2PCI slts | 3  |
| Cisco UCS VIC1227 VIC MLOM - Dual Port 10Gb SFP+            | 3  |
| 64GB SD Card for UCS Servers                                | 6  |
| 1400W AC Power Supply (200 - 240V) 2U & 4U C Series Servers | 6  |
| Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors  | 6  |
| Ball Bearing Rail Kit for C220 M4 and C240 M4 rack servers  | 3  |
| HX240C M4 Security Bezel                                    | 3  |
| Heat sink for UCS C240 M4 rack servers                      | 6  |
| Cisco M4 - v4 CPU asset tab ID label (Auto-Expand)          | 3  |
| Cisco 12Gbps Modular (non-RAID) SAS HBA                     | 3  |
| Factory Installed - VMware vSphere6 Std SW and Lic (2 CPU)  | 3  |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|  |    |
|--|----|
| Factory Installed - VMware vSphere6 Standard SW Download                             | 3  |
| Cisco HyperFlex HX Data Platform SW 3 Yr Subscription v2.0                           | 3  |
| Cisco HyperFlex HX Data Platform SW Subscription 3 Yr v2.0                           | 3  |
| Cisco UCS S3260 Storage Server Base Chassis  | 2  |
| Cisco UCS 1050W AC Power Supply for Rack Server                                      | 8  |
| Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors                           | 8  |
| IMC SW (Recommended) latest release for C-Series Servers.                            | 2  |
| UCS C3X60 Rack Rails Kit   | 2  |
| Cisco UCS C3X60 Server Node blanking plate   | 2  |
| Cisco UCS S3260 Bezel  | 2  |
| UCS 7MM SSD Blank Filler   | 8  |
| UCS C3x60 SIOC blanking plate  | 2  |
| UCS C3000 M4 Server Node for Intel E5-2600 v4  | 2  |
| 16GB DDR4-2400-MHz RDIMM/PC4-19200/single rank/x4/1.2v                               | 16 |
| Cisco UCS C3000 RAID Controller M4 Server w 4G RAID Cache                            | 2  |
| Cisco UCS C3X60 Server Node CPU Heatsink   | 4  |
| Cisco UCS C3260 System IO Controller with VIC 1300 incl.                             | 2  |
| QSFP to SFP10G adapter   | 4  |
| Active Twinax cable assembly, 7m   | 4  |
| Cisco UCS C3X60 One row of drives containing 14 x 4TB (Total                         | 2  |
| UCS C3000 4TB NL-SAS 7200 RPM 12Gb HDD w Carrier- Top Load                           | 28 |
| 2.10 GHz E5-2620 v4/85W 8C/20MB Cache/DDR4 2133MHz                                   | 4  |
| Windows Server 2016 Standard (16 Cores/2 VMs)  | 2  |
| Windows Server 2016 Stan (16 Cores/2 VMs) Rec Media DVD Only                         | 2  |
| VMware vSphere 6 Standard (1 CPU), 3-yr, Support Required                            | 2  |
| Acceptance of Terms, Standalone VMW License for UCS Servers                          | 2  |
| 24/7 maintenance uplift, Veeam Backup & Replication Enterprise for VMware – ONE year | 16 |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

De conformidad con lo establecido en el artículo 59 fracción XII de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y 55 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; la evaluación de las proposiciones será utilizando los criterios de puntos y porcentajes, y se adjudicará al participante cuya oferta resulte solvente y cumpla con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en las presentes Bases y sus Anexos, y por tanto, garantice el cumplimiento de las obligaciones respectivas, considerando los siguientes criterios a evaluar:

| <b>OPINIÓN TÉCNICA DE LA DEPENDENCIA</b> |   | <b>PUNTAJE MÁXIMO</b>                        |
|--|---|--|
| <b>1</b>                                 | <b>Capacidad del licitante</b>  | <b>10.0</b>                                  |
| 1.1                                      | Presentación de carta con referencia de 3 clientes, particulares o de la administración pública, con los cuales se acredite que el licitante ha prestado servicios que son iguales o similares en características y condiciones a lo solicitado en esta convocatoria.<br><br>Si cuenta con 3 referencias<br><br>Si cuenta con 2 referencias<br><br>Si cuenta con 1 referencia<br><br>Si no cuenta con referencias | <br><br>3.0<br><br>2.0<br><br>1.0<br><br>0.0 |
| 1.2                                      | Curriculum vitae de por lo menos el administrador de proyectos y tres ingenieros. La información presentada deberá manifestar claramente la experiencia de los recursos humanos en proyectos similares a los requeridos en la presente convocatoria.  |  |

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|          |  |             |
|----------|--|-------------|
|          | Si los 4 curriculum solicitados cuentan con experiencia necesaria  | 5.0         |
|          | Si 3 currículum cuentan con experiencia necesaria  | 4.0         |
|          | Si 2 currículum cuentan con experiencia necesaria  | 3.0         |
|          | Si 1 currículum cuenta con experiencia necesaria   | 2.0         |
|          | Si ningún currículum cuenta con experiencia necesaria  | 0.0         |
| 1.3      | Presentación por escrito del organigrama, esquema y procedimiento de escalamiento de soporte incluyendo los datos del personal técnico vinculado al servicio.  | 2.0         |
| <b>2</b> | <b>Experiencia y especialidad del licitante</b>  | <b>40.0</b> |
| 2.1      | Presentación de carta de fabricante en la que menciona el proceso de las garantías del refaccionamiento, el cual deberá de ser mínimo por 5 año para los equipos de comunicaciones de la marca CISCO.                                  | 10.0        |
| 2.2      | Presentación de carta del fabricante donde se avale a el licitante como Partner de los equipos del centro de datos de la marca CISCO dirigida a la presente invitación.  | 10.0        |
| 2.3      | Presentación de copias simples de las certificaciones emitidas por el fabricante de los equipos de la marca CISCO con que cuente para el personal que labora en su plantilla de ingenieros, relevantes para los servicios solicitados. |             |
|          | a. CCNA Data Center o superior   | 20.0        |
| <b>3</b> | <b>Propuesta de trabajo del licitante</b>  | <b>15.0</b> |

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO  
LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019  
“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y  
SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|  |  |  |
|--|--|--|
| 3.1                                      | <p>Presentación de la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados, de acuerdo con las condiciones establecidas en esta convocatoria. Dicha metodología deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa la información referente a los siguientes aspectos:</p> <p>Operación de mesa de ayuda.</p> <p>Procedimiento de análisis del estado actual de la operación y funcionamiento de los servicios del centro de datos.</p> <p>Procedimiento para realizar el programa de mantenimiento preventivo.</p> <p>Procedimiento de garantías.</p> <p>Procedimiento de mantenimiento correctivo.</p> <p>Procedimiento de reemplazo de partes.</p> <p>Procedimiento de manejo de incidencias.</p> | <p>1.0</p> <p>1.0</p> <p>1.0</p> <p>1.0</p> <p>1.0</p> <p>1.0</p> <p>1.0</p> |
| 3.2                                      | <p>Presentación del plan de trabajo, donde el licitante deberá de presentar la documentación de la propuesta técnica para evaluar el cumplimiento, consistencia y congruencia con respecto de los requerimientos mínimos establecidos en la convocatoria; así como el plan de trabajo general a desarrollar durante el proyecto, señalando en el mismo cada una de las fases citadas en la presente convocatoria.</p>  | 8.0  |
| <b>TOTAL EVALUACIÓN TÉCNICA</b>          |  | <b>65.0</b>  |
| <b>TOTAL EVALUACIÓN ECONÓMICA</b>        |  | <b>35.0</b>  |
| <b>TOTAL DE PUNTAJE MÁXIMO A OBTENER</b> |  | <b>100.0</b>   |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**ANEXO 1 req. 653**

|   |                          |
|---|--------------------------|
| <b>Descripción</b>  | <b>Cantidad u/medida</b> |
| POLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AL SOFTWARE DE TARIFICACION | 1.00 SERVICIO            |

**REQUISICION 653**

|          |          | Unidad de |  |
|----------|----------|-----------|--|
| Partida. | Cantidad | Medida    | Descripción  |
| 3        | 1        | SERVICIO  | PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL SOFTWARE DEL SERVICIO DE TARIFICACIÓN ; Con vigencia del momento de la Adjudicación al 31 de diciembre de 2019 |

**Anexo de especificaciones**

**1. Antecedentes**

El Ayuntamiento de Guadalajara cuenta actualmente con una infraestructura de voz para la comunicación de todas las dependencias, en el cual se utiliza el software ASISTEL como tarificador del servicio de voz.

**2. Objetivos**

El objetivo de la PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL SOFTWARE DEL SERVICIO DE TARIFICACIÓN es dar soporte al software tarificador ASISTEL con que cuenta el ayuntamiento de Guadalajara, para el análisis y administración del gasto telefónico desde el nivel personal (código personal). Por extensión, departamento, dependencia, contra recibo telefónico a través de [reportes](#) generados automáticamente por el software tarificador.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**3. Descripción General de los requerimientos**

- a. Servicio de soporte técnico y mantenimiento correctivo al software de tarificación del servicio de telefonía de “LA CONVOCANTE”, o bien, software de tarificación de servicio de telefonía, soporte técnico y mantenimiento correctivo, que en caso de implementación, tendrá que apegarse a los requerimientos técnicos establecidos en el **Anexo 1.3**.

**4. Especificaciones del servicio**

- a. El software tarificador deberá de presentar compatibilidad con los equipos call manager, servicio de voz y troncales con que cuente “LA CONVOCANTE”, considerando la compatibilidad de los equipos presentados en el **anexo 1.2**
- b. La duración de la póliza será del momento de la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2019, y deberá iniciar no más de 15 días hábiles a partir de la adjudicación.
- c. El software tarificador deberá ser posible su instalación en diferentes equipos que solicite “LA CONVOCANTE” sin que esto genere costo alguno para “LA CONVOCANTE”..
- d. En caso de que el software tarificador actual de “LA CONVOCANTE”, requiera licenciamiento, es necesario que “EL PROVEEDOR” adjudicado brinde dicho licenciamiento a partir de la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2019, sin que esto genere costo alguno para “LA CONVOCANTE”.
- e. “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá contar con una mesa de ayuda para recibir los reportes de incidentes y solicitudes a través de cualquiera de los siguientes medios:
  - I. Línea telefónica.
  - II. Correo electrónico.
- f. El horario de recepción de reportes deberá de ser 7x24 los 365 días del año.
- g. “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá proporcionar asistencia técnica remota o en sitio a “LA CONVOCANTE” en caso de que sea necesario y sin que esto represente un costo adicional para “LA CONVOCANTE”.
- h. “EL PROVEEDOR” adjudicado se obliga a responder por los daños parciales o totales que su personal cause a los bienes propiedad de “LA CONVOCANTE”, para lo cual el “EL PROVEEDOR” contará con un plazo de 7 (siete) días naturales contados a partir de la fecha de notificación del hecho que por escrito le haga la dependencia, para manifestar lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes. En caso de resultar responsable, contará con



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

igual plazo para la reparación de los bienes o el pago total de los mismos a valor de reposición a satisfacción de “LA CONVOCANTE”, de no cubrir los daños, su costo se deducirá administrativamente de los saldos pendientes de pago que tuviese.

- i. Para el acceso a las instalaciones de “LA CONVOCANTE”, el personal designado para prestar el servicio, deberá presentar identificación con fotografía reciente, expedida por “EL PROVEEDOR”, a efecto de proporcionarle acceso a las instalaciones, en caso contrario no se le permitirá el acceso.

#### **5. Mesa de ayuda**

“EL PROVEEDOR” adjudicado deberá de contar con una mesa de ayuda, la cual deberá de cubrir al menos los siguientes aspectos:

- a. Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes a necesidades del software tarifador.
- b. Deberá contar con un horario de servicio 7x24 con capacidad para recibir llamadas y brindar la atención de acuerdo a los niveles de severidad que se soliciten.
- c. Recibir en forma centralizada llamadas a través de un número telefónico único.
- d. Los reportes deberán estar registrados de manera integrada en un solo sistema de mesa de ayuda, no importando el medio por el que se hayan levantado (vía telefónica o correo electrónico).

#### **6. Atención de Cambios y Requerimientos**

La atención de Cambios y requerimientos sobre los reportes solicitados por “LA CONVOCANTE” es un servicio que se deberá proporcionar con la finalidad de buscar mejoras y/u optimizaciones para el análisis y administración de tarificación del servicio de voz de “LA CONVOCANTE”.

Las tareas contempladas dentro de la atención de Cambios y Requerimientos son:

- a. Registro del Cambio/Requerimiento.
- b. Asignación de prioridad.
- c. Categorización del cambio.
- d. Impacto y evaluación de recursos.
- e. Aprobación del cambio (Por un comité de cambios).
- f. Agendar el cambio, prueba e implementación.
- g. Documentación de cambios.
- h. Cierre de requerimiento.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**7. Mantenimiento al software de Tarificación Telefónica**

“EL PROVEEDOR” adjudicado deberá considerar los servicios de mantenimiento correctivo y soporte de la plataforma de tarificación del sistema de telefonía conforme lo establecido en el **anexo 1.1** en su esquema actual (Software ASISTEL). Si se pretende migrar a un nuevo software de tarificación, este deberá apegarse a los requerimientos establecidos en el **anexo 1.3**.

Así mismo se deberán contemplar los siguientes aspectos:

- a. “EL PROVEEDOR” podrá realizar los servicios en forma presencial o remota.
- b. Para el servicio de mantenimiento y/o actualización, se podrá proporcionar el acceso al sistema Tarificador vía remota a través de VPN, siempre y cuando este tipo de acceso esté disponible.
- c. En caso de ser necesario un cambio de domicilio en alguna de las oficinas de “LA CONVOCANTE”, “EL PROVEEDOR” estará obligado a prestar el servicio en el nuevo domicilio.
- d. Actualización de versión del sistema sin costo adicional para “LA CONVOCANTE”.

**8. Requisitos de los participantes**

Los participantes deberán proporcionar la siguiente información para la validación técnica de su participación en el proceso de la licitación:

- a. Carta con la referencia de 3 clientes, Particulares o de la Administración Pública con los siguientes datos: Contacto, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico, en donde el participante haya prestado este tipo de servicio o similar. “LA CONVOCANTE” se reserva el derecho de verificar la información e indagar información concerniente a la calidad de servicio ofrecido por “EL PROVEEDOR”.
- b. Carta de Fabricante del sistema de tarificación de telefonía que maneje “EL PROVEEDOR” en el que se le avale como distribuidor autorizado para dar el soporte técnico necesario o en su defecto carta que manifieste su capacidad para brindar soporte del servicio de tarificación.
- c. Curriculum vitae del administrador de proyectos. La información presentada deberá manifestar claramente la experiencia en sistemas de tarificación.
- d. Entregue por escrito el organigrama, esquema y procedimiento de escalamiento de soporte debiendo incluir al menos los siguientes datos del personal técnico vinculado al servicio.
  - i. Nombre.
  - ii. Cargo.
  - iii. Teléfono oficina.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- iv. Teléfono celular.
- v. Correo electrónico.
- e. Presentación de la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados, de acuerdo con las condiciones establecidas en esta convocatoria. Dicha metodología deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa la información referente a los siguientes aspectos:
  - i. Operación de mesa de ayuda.
  - ii. Procedimiento de manejo de incidencias y requerimientos.

**9. Entregables**

Al término de cada mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, requerimientos e incidencias solicitados por “LA CONVOCANTE”, “EL PROVEEDOR” deberá entregar un reporte escrito donde se contemple el equipo activo al que se le haya efectuado el servicio, con el detalle de las actividades realizadas y memoria fotográfica del antes, durante y después de las actividades ejecutadas.

- a. Para los cambios, requerimientos y soporte técnico solicitados por parte de “LA CONVOCANTE” se deberá entregar una memoria técnica, con los siguientes puntos:
  - i. Análisis del requerimiento.
  - ii. Análisis de solución.
  - iii. Plan de implementación.
  - iv. Cronograma de actividades.
  - v. Descripción detallada de las actividades realizadas.
  - vi. Anexos de las actividades realizadas, el antes, durante y el después, con memoria fotográfica.
- b. En caso de que “EL PROVEEDOR” realice la implementación del nuevo software, se debe de entregar la siguiente información:
  - i. Plan de implementación.
  - ii. Cronograma de actividades.
  - iii. Descripción detallada de las actividades realizadas para la implementación.
  - iv. Manual de usuario.
  - v. Accesos al software.
  - vi. Manual de especificaciones técnicas.
  - vii. Manual de instalación.
  - viii. Licencia impresa del software o complementos del software, en caso de aplicar licenciamiento.
  - ix. Capacitación para personal operativo que requiera “LA CONVOCANTE”.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**Requerimientos para mantenimiento / soporte de Software de Tarificación Asistel**

| Servicio   | Descripción   |
|--|---|
| <b>CAPACIDAD DEL SOFTWARE</b>                    | 3,000 usuarios  |
| <b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE FALLA MAYOR</b>   | <p>Son aquellos problemas de software que inhabilitan la generación de reportes atribuibles al software que afecte el servicio para más del 5% de los usuarios.</p> <p>Falla del software que impida el almacenamiento y procesamiento de la información enviada por la infraestructura telefónica.</p> |
| <b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO FALLA MENOR</b>      | <p>Son aquellos problemas de software que inhabilitan la generación de reportes atribuibles al software que afecte el servicio para el 5% o menos de los usuarios.</p>  |
| <b>REPARACIÓN DE LA BASE DE DATOS Y TABLAS</b>   | <p>Reparación de las bases de datos o tablas que impidan el correcto funcionamiento del sistema incluidas en los menús de: Reportes, tarifas, configuraciones y utilerías.</p>  |
| <b>ASISTENCIA Y/O SOPORTE TÉCNICO</b>            | <p>Son aquellas consultas de asistencia técnica y/o soporte relacionado con software cuando sean requeridas, pudiendo ser vía telefónica, correo electrónico o asistencia en sitio.</p> <p>Configuraciones de cualquier módulo de la aplicación, actualización de tarifas y reportes.</p>               |
| <b>DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA Y RECOMENDACIONES</b> | <p>Informe con análisis de estadísticas de uso y recomendaciones de mejores prácticas de forma Semestral.</p> <p>Las fechas de ejecución de este servicio serán establecidas de común acuerdo entre “LA CONVOCANTE” y “EL PROVEEDOR”.</p>   |
| <b>DESARROLLO DE SCRIPTS Y NUEVOS REPORTES</b>   | <p>Implementar los scripts que fueran necesarios para la correcta tarificación del sistema a través de los conmutadores telefónicos del Instituto. Incluye la realización de nuevos reportes.</p>   |
| <b>SOPORTE BASE DE DATOS</b>                     | <p>Soporte para que el software de tarificación Asistel, sea compatible con la</p>  |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>SQL SERVER 2016</b> | tecnología de base de datos SQL Server 2016, en caso de ser requerido.   |
| <b>SOPORTE IP V4</b>   | El servicio deberá brindar soporte a IP V4.  |
| <b>SOPORTE IP V6</b>   | El servicio deberá brindar soporte con capacidad para utilizar y aprovechar las características del protocolo de internet versión 6 sin costo alguno, en caso de que se implemente durante la vigencia del servicio. |

**ANEXO 1.2**

**Equipos de voz para tarificación**

| Descripción                            | Cantidad |
|--|----------|
| Call manager UC Manager-11.x<br>CISCO. | 1        |
| Call manager UC Manager-10.x<br>CISCO. | 1        |

**ANEXO 1.3**

**Requerimientos para la implementación de Software de Tarificación**

| Servicio                                       | Descripción  |
|--|--|
| <b>CAPACIDAD DEL SOFTWARE</b>                  | 3,000 usuarios   |
| <b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE FALLA MAYOR</b> | Son aquellos problemas de software que inhabilitan la generación de reportes atribuibles al software que afecte el servicio para más del 5% de los usuarios.<br><br>Falla del software que impida el almacenamiento y procesamiento de la información enviada por la infraestructura telefónica. |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|  |   |
|--|---|
| <p><b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b></p> <p><b>FALLA MENOR</b></p> | <p>Son aquellos problemas de software que inhabilitan la generación de reportes atribuibles al software que afecte el servicio para el 5% o menos de los usuarios.</p>  |
| <p><b>REPARACIÓN DE LA BASE DE DATOS Y TABLAS</b></p>            | <p>Reparación de las bases de datos o tablas que impidan el correcto funcionamiento del sistema incluidas en los menús de: Reportes, tarifas, configuraciones y utilerías.</p>  |
| <p><b>ASISTENCIA Y/O SOPORTE TÉCNICO</b></p>                     | <p>Son aquellas consultas de asistencia técnica y/o soporte relacionado con software cuando sean requeridas, pudiendo ser vía telefónica, correo electrónico o asistencia en sitio.</p> <p>Configuraciones de cualquier módulo de la aplicación, actualización de tarifas y reportes.</p>   |
| <p><b>DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA Y RECOMENDACIONES</b></p>          | <p>Informe con análisis de estadísticas de uso y recomendaciones de mejores prácticas de forma Semestral.</p> <p>Las fechas de ejecución de este servicio serán establecidas de común acuerdo entre “LA CONVOCANTE” y “EL PROVEEDOR”.</p>   |
| <p><b>DESARROLLO DE SCRIPTS Y NUEVOS REPORTES</b></p>            | <p>Implementar los scripts que fueran necesarios para la correcta tarificación del sistema a través de los conmutadores telefónicos del Instituto. Incluye la realización de nuevos reportes.</p>   |
| <p><b>SOPORTE BASE DE DATOS</b></p>                              | <p>Soporte para que el Sistema de Gestión de Bases de Datos, siempre y cuando sea compatible con la base de datos anterior.</p>   |
| <p><b>SOPORTE IP V6</b></p>                                      | <p>El servicio deberá brindar soporte con capacidad para utilizar y aprovechar las características del protocolo de internet versión 6 sin costo alguno, en caso de que se implemente durante la vigencia del servicio.</p>   |
| <p><b>COMPATIBILIDAD</b></p>                                     | <p>Compatibilidades con troncales SIP, telefonía análoga (conmutada), troncales digitales y otros protocolos de comunicación centralizadas en un mismo software tarificador.</p> <p>Compatibilidad con equipos Call manager UC Manager-11.x CISCO, UC Manager-10.x CISCO.</p> <p>Características enunciativas más no limitativas.</p> |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>HARDWARE Y SOFTWARE</b> | Los límites de hardware a considerar, con lo que actualmente se cuentan dentro de servidor virtual son:<br>8 GB de RAM<br>80 GB storage<br>2 core<br>100 GB storage DB<br>SO Windows server 2016 o superior, con licencia Basada en núcleo o licencia necesaria para el SO server, en su defecto SO Linux 64 bit distribución deseada Ubuntu Server.   |
| <b>FUNCIONALIDADES</b>     | Reportes comparativos contra presupuesto, proporcionado mediante la conectividad del software tarifador y los datos del proveedor de telefonía.<br>Capacidad de inhabilitar códigos de autorización que excedan su presupuesto.<br>Prorrateso del gasto telefónico por facturas de servicios telefónicos<br>Administración de privilegios de salidas telefónicas a nivel granular(equipo) y temporal.<br>Reporte de gastos a nivel granular, (nivel dependencia y nivel equipo telefónico).<br>Sistema de directorio telefónico, publicado para red municipal (intranet) |

En caso de implementación de un nuevo sistema de tarificación, se deberán contemplar los siguientes aspectos:

- a. “EL PROVEEDOR” deberá considerar el mantenimiento y soporte del software de tarificación actual de “LA CONVOCANTE”, en tanto no se realice el cambio de software.
- b. “EL PROVEEDOR” deberá considerar que el servicio de tarificación del municipio no debe ser interrumpido durante la migración e implementación del nuevo software.
- c. “EL PROVEEDOR” deberá considerar realizar la implementación a través de la programación de actividades en conjunto con la “LA CONVOCANTE”.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

De conformidad con lo establecido en el artículo 59 fracción XII de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y 55 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; la evaluación de las proposiciones será utilizando los criterios de puntos y porcentajes, y se adjudicará al participante cuya oferta resulte solvente y cumpla con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en las presentes Bases y sus Anexos, y por tanto, garantice el cumplimiento de las obligaciones respectivas, considerando los siguientes criterios a evaluar:

| <b>OPINIÓN TÉCNICA DE LA DEPENDENCIA</b> |   | <b>PUNTAJE MÁXIMO</b>                |
|--|---|--------------------------------------|
| <b>1</b>                                 | <b>Capacidad del licitante</b>  | <b>10.0</b>                          |
| 1.1                                      | Presentación de carta con referencia de 3 clientes, particulares o de la administración pública, con los cuales se acredite que el licitante ha prestado servicios que son iguales o similares en características y condiciones a lo solicitado en esta convocatoria.<br><br>Si cuenta con 3 o más referencias<br><br>Si cuenta con 2 referencias<br><br>Si cuenta con 1 referencia<br><br>Si no cuenta con referencias | 5.0<br><br>3.0<br><br>1.0<br><br>0.0 |
| 1.2                                      | Curriculum vitae del administrador de proyectos. La información presentada deberá manifestar claramente la experiencia en sistemas de tarificación.   | 5.0                                  |

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO  
LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019  
“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y  
SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|  |   |              |
|--|---|--------------|
| <b>2</b>                                 | <b>Experiencia y especialidad del licitante</b>   | <b>40.0</b>  |
| 2.1                                      | <p>Presentación de carta de Fabricante del sistema de tarificación ASISTEL de telefonía o sistema de software que maneje “EL PROVEEDOR” en el que se le avale como distribuidor autorizado para dar el soporte técnico necesario o en su defecto carta que avale la posibilidad de brindar el soporte a software de tarificación.</p> <p align="center">Si presenta carta. 40.0</p> <p align="center">Si no presenta carta. 0.0</p> |              |
| <b>3</b>                                 | <b>Propuesta de trabajo del licitante</b>   | <b>20.0</b>  |
| 3.1                                      | Entregue por escrito el organigrama, esquema y procedimiento de escalamiento  | 10.0         |
| 3.2                                      | <p>Presentación de la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados</p> <p align="center">Operación de mesa de ayuda. 5.0</p> <p>Procedimiento de manejo de incidencias y requerimientos. 5.0</p>  |              |
| <b>TOTAL EVALUACIÓN TÉCNICA</b>          |   | <b>70.0</b>  |
| <b>TOTAL EVALUACIÓN ECONÓMICA</b>        |   | <b>30.0</b>  |
| <b>TOTAL DE PUNTAJE MÁXIMO A OBTENER</b> |   | <b>100.0</b> |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**ANEXO 1 req. 654**

| <b>Pda.</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Unidad de Medida</b> | <b>Descripción</b>   |
|-------------|-----------------|-------------------------|--|
| 1           | 1               | SERVICIO                | Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de aire acondicionado de precisión del data center. |
| 2           | 1               | SERVICIO                | Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de energía eléctrica del data center.               |
| 3           | 1               | SERVICIO                | Póliza de mantenimiento correctivo y preventivo al sistema de vídeo vigilancia del data center.                |
| 4           | 1               | SERVICIO                | Póliza de mantenimiento correctivo y preventivo al sistema contra incendios del data center                    |

**Anexo de especificaciones**

**1) Antecedentes**

El Ayuntamiento de Guadalajara cuenta actualmente con un centro de datos que soporta la gran mayoría de la aplicaciones de TI que dan soporte a servicios tanto usuarios internos como a la ciudadanía en general. Esta infraestructura se encuentra en operación las 24 horas del día durante los 365 días del año.

El centro de datos cuenta con un sistema de ingeniería eléctrica especializada y automatizada que controla las cargas eléctricas correctas para los equipos de comunicación, también se cuenta con un sistema de ambiente con el objetivo de controlar la carga de enfriamiento correcta para los equipos de comunicación, además de contar con un sistema de supresión contra incendios y video vigilancia para garantizar la seguridad de acceso al centro de datos.

**2) Objetivos**

El objetivo de la PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE INGENIERÍA ELÉCTRICA, SISTEMA DE ENFRIAMIENTO, SISTEMA DE SUPRESIÓN CONTRA INCENDIOS Y SISTEMA DE ACCESO Y VIDEOVIGILANCIA DEL CENTRO DE DATOS es dar soporte técnico, mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos de energía eléctrica, enfriamiento, supresión contra incendios y seguridad de acceso y videovigilancia, para asegurar el funcionamiento



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

adecuado, manteniendo la operación correcta del centro de datos del ayuntamiento de Guadalajara.

**3) Descripción General de los requerimientos**

- a) Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos, de ingeniería eléctrica, de ambiente, sistema contra incendios y seguridad de acceso descritos en el anexo **Anexo 1.1**.
  
- b) “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá ejecutar los siguientes análisis
  - i) Análisis minucioso del estado actual de los sistemas eléctricos.
  - ii) Análisis minucioso de los equipos de enfriamiento.
  - iii) Análisis del sistema y equipo contra incendios.
  - iv) Análisis del sistema de acceso y videovigilancia con que cuenta el centro de datos.
  
- c) Cada análisis debe de proponer plan de mejora para la mitigación de riesgos. Una vez que “LA CONVOCANTE” conozca y acepte las tareas derivadas del análisis, “EL PROVEEDOR” deberá presentar un plan de trabajo detallado para su ejecución.
  
- d) Una vez que haya sido validado el plan de trabajo “EL PROVEEDOR” ejecutará las actividades autorizadas del plan de mejora, sin que esto implique un costo adicional para “LA CONVOCANTE”.

**4) Especificaciones del servicio**

- a) El servicio de soporte se realizarán a los equipos, componentes y servicios de los equipos que componen el **Anexo 1.1**.
  
- b) La duración de la póliza será a partir de la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2019, y deberá iniciar no más de 15 días hábiles a partir de la adjudicación.
  
- c) “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá contar con una mesa de ayuda para recibir los reportes de incidentes y solicitudes a través de cualquiera de los siguientes medios:
  - i) Línea telefónica.
  - ii) Correo electrónico

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- d) “EL PROVEEDOR” adjudicado se obliga a responder por los daños parciales o totales que su personal cause a los bienes propiedad de “LA CONVOCANTE”, para lo cual el participante contará con un plazo de 7 (siete) días naturales contados a partir de la fecha de notificación del hecho que por escrito le haga la dependencia, 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 de “LA CONVOCANTE”, de no cubrir los daños, su costo se deducirá administrativamente de los saldos pendientes de pago que tuviese.
- e) Para el acceso a las instalaciones de “LA CONVOCANTE”, el personal designado para prestar el servicio, deberá presentar identificación con fotografía reciente, expedida por “EL PROVEEDOR”, a efecto de proporcionarle acceso a las instalaciones, en caso contrario no se le permitirá el acceso.

**5) Garantías**

Al finalizar el contrato, “EL PROVEEDOR” adjudicado deberá extender a “LA CONVOCANTE” una garantía por escrito que indique que los equipos, componentes y servicios se encuentran en perfecto estado de funcionamiento, garantizará por un período de 30 (treinta) días naturales de forma adicional aquellos equipos y componentes que fueron objeto de la póliza y son mencionados en **Anexo 1.1**.

Al presentarse un reemplazo en equipos, componentes o refacciones, “EL PROVEEDOR” debe de presentar reemplazos de las marcas originales y adecuadas a los equipos mencionados en el **Anexo 1.1**, las marcas originales a priorizar y que no deben de ser reemplazadas por alguna otra alternativa sin que se presente un análisis de justificación, son:

- Para equipos de ingeniería eléctrica - APC Schneider Electric
- Para equipos de enfriamiento - INROW Schneider Electric.
- Para equipos de supresión contra incendios - KIDDE FIRE SYSTEM
- Para planta de emergencia - Cummins

“EL PROVEEDOR” adjudicado deberá garantizar los servicios otorgados a “LA CONVOCANTE” de acuerdo a los tiempos de respuesta solicitados:

- a) Atención de la mesa de ayuda con cobertura de 7x24, incluyendo días festivos, conforme al nivel de severidad del incidente.
- b) Atención de incidentes ilimitados (atención y solución de fallas).



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- c) Atención a solicitudes de Cambios.
- d) Atención a solicitudes de Requerimientos.
- e) Administración de problemas.

**6) Mantenimiento Preventivo**

El mantenimiento preventivo deberá llevarse a cabo en cada uno de los equipos y componentes descritos en el **Anexo 1.1**, conforme a la frecuencia recomendada por el fabricante, a partir de la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2019. El plan de trabajo sobre las actividades de mantenimiento deberá programarse y autorizarse máximo 30 días naturales, estableciendo los tiempos y la fecha de ejecución que serán establecidos de común acuerdo entre el personal técnico de la “LA CONVOCANTE” y el líder de proyecto de “EL PROVEEDOR”. Todos los materiales, refacciones o instrumentos necesarios para dicho mantenimiento serán responsabilidad de “EL PROVEEDOR” sin implicar algún costo adicional para “LA CONVOCANTE”, garantizando su duración, resistencia y funcionamiento.

Debido a las características y funcionalidad de los equipos descritos en el **Anexo 1.1**, es imprescindible para el reemplazo de partes o reparación el uso de refacciones nuevas, originales y de la marca determinada, ya que es la única manera en que se puede asegurar su correcto funcionamiento y por tanto la continuidad de la operación y tolerancia a fallas.

“EL PROVEEDOR” deberá de presentar un análisis minucioso de estado actual en que se encuentran los equipos descritos en el **Anexo 1.1**, así mismo deberá presentar una propuesta de solución para las mejoras correspondientes.

La ejecución del mantenimiento preventivo a todos los equipos y componentes del **Anexo 1.1** deberá cubrirse conforme al programa de mantenimiento preventivo autorizado por “LA CONVOCANTE” durante el periodo del contrato, se deberán evaluar y/o considerar al menos los siguientes puntos o actividades:

- a) Correcto funcionamiento:
  - i) Validación de “logs” de alarmas y errores.
  - ii) Validación de parámetros correctos de configuración a equipos INROW Y APC.
  - iii) Validación de eficiencia eléctrica para UPS APC.
  - iv) Validación de eficiencia de enfriamiento para equipos INROW.
  - v) Validación de funcionalidad de los equipos de supresión contra incendios.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- vi)** Validación de conectividad, funcionalidad y grabación correcta de los equipos biometricos y de videovigilancia.
  
- b)** Revisión visual:
  - i)** Validación de daños físicos visibles en equipos.
  - ii)** Estado físico del lugar donde permanece el equipo (centro de datos).
  
- c)** Revisión y limpieza donde sea posible sin interrumpir la operación (requiere utilización de espumas y antiestáticos).
  
- d)** Limpieza exterior e interior de los equipos:
  - i)** Filtro de los equipos
  - ii)** Limpieza mediante el uso de líquidos antiestáticos.
  - iii)** Utilización de espuma antiestática para el exterior.
  
- e)** Reapriete de tornillería.
  
- f)** Verificación de aterrizaje de tierras físicas.
  
- g)** Revisión visual del estado de los cables y demás accesorios.
  
- h)** Servicio de mantenimiento preventivo al sistema de videovigilancia y acceso al centro de datos.
  - i)** Limpieza y correcto funcionamiento en conectividad y grabación de cámaras de videovigilancia.
  - ii)** Limpieza y correcto funcionamiento en sistemas biométricos de acceso.
  - iii)** Inspección visual de los puntos de transmisión.
  - iv)** Verificación de los sellos en cámaras y caja exterior.
  - v)** Limpieza de cristal de cámara.
  - vi)** Inspección del conexionado de la cámara, encoder y lectora del control de acceso.
  - vii)** Verificación de alimentación e interconexión de equipos.
  - viii)** Verificación de intensidad de señal en las cámaras, video y control.
  - ix)** Inspección y Ajuste de tornillería en todos los acoples, soportes.
  - x)** Inspección visual de soportes y ajustes en caso de ser necesario.
  - xi)** Calibración de brazos y soportes de cámaras Lubricación de partes necesarias Limpieza exterior de cámaras, Housings y cajas de exterior.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- xii)** Pruebas de los cables de Datos con parámetros de Cat6 de la IEEE, Limpieza del Grabador digital, revisión de conexiones.
  
- i)** Inspección de comprobación para equipos de enfriamiento INROW
  - i)** Inspección mecánica.
  - ii)** Inspección de interfaz de usuario
  - iii)** Inspección de arranque.
  - iv)** Inspección de carga de refrigerante.
  - v)** Limpieza de condensadores en equipos de enfriamiento
  
- j)** Servicio de mantenimiento preventivo del sistema de supresión contra incendios.
  - i)** Limpieza y funcionalidad eléctrica de gabinete de control a 24 VDC.
  - ii)** Limpieza, funcionalidad eléctrica y verificación de vigencia anual de baterías 27VCD.
  - iii)** Limpieza y revisión de dispositivos de accionamiento manual.
  - iv)** Limpieza y funcionalidad de sensores y alarmas.
  - v)** Validación del agente limpio ECS-500 psi novec 1230 de 3M.
  
- k)** Servicio de mantenimiento preventivo a planta eléctrica:
  - i)** Cambio de filtros de Aceite.
  - ii)** Cambio de filtros de Diesel.
  - iii)** Cambio de Aceite.
  - iv)** Cambio de Anticongelante.
  - v)** Un cambio de baterías.
  - vi)** Limpieza de motor con solvente y desengrasante.
  - vii)** Limpieza de generador con solvente dieléctrico.
  - viii)** Limpieza del tablero de control y transferencia.
  - ix)** Revisión de parámetros y correcta operación de protecciones:
    - x)** Temperatura del agua.
    - xi)** Presión de aceite.
    - xii)** Largo arranque.
    - xiii)** Sobrevelocidad.
  
- l)** Revisión de la planta eléctrica de acuerdo a los siguientes subsistemas:
  - i)** Sistema de lubricación.
  - ii)** Sistema de enfriamiento.
  - iii)** Sistemas de admisión de aire.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- iv)** Sistema de combustible.
- v)** Sistema de escape.
- vi)** Generador eléctrico.
- vii)** Sistema de control de transferencia.
- viii)** Automatización del motor.
- ix)** Accesorios de la planta (Tanque de combustible, silenciador, precalentador, etc.).

**7) Mantenimiento Correctivo**

Para los equipos mencionados en el **Anexo 1.1**, deberá contemplarse servicio de mantenimiento de emergencia 7x24, servicios de menor urgencia el tiempo de respuesta es 5x8 NBD (Next Business Day) además de soporte telefónico 7x24, acceso a la red de supply chain del fabricante para entrega de refacciones en el menor tiempo posible para equipos INROW y UPS.

**8) Reemplazo de partes**

El reemplazo por reparación en daño de refacciones y componentes está asociado a la recuperación del servicio cuando se presenta un incidente y estas deben ser proporcionadas por “EL PROVEEDOR” sin que esto genere un costo adicional a “LA CONVOCANTE”. El equipo o pieza dañado será reparado o sustituido para ser posteriormente reintegrado a la operación de “LA CONVOCANTE”.

El Reemplazo de partes dañadas debe de solucionarse en máximo 4 horas que incluye el restablecimiento del funcionamiento temporal o total para los equipos y componentes del Anexo 1.1.

En caso de que el equipo o componente propiedad de “LA CONVOCANTE”, deba ser reparado en las instalaciones de “EL PROVEEDOR”, el tiempo máximo para su devolución no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de reporte de falla, el tipo de transportación será la que “EL PROVEEDOR” considere conveniente y correrá por su cuenta y riesgo, responsabilizándose por completo de la seguridad del equipo o componente

En caso de que el equipo dañado no pueda ser reparado, se notificará a “LA CONVOCANTE” sobre su sustitución definitiva mediante un equipo de características similares o superiores.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

En el caso de no existir reparación o respuesta de entrega en un lapso máximo de 30 (treinta) días naturales después de la sustitución del equipo o pieza, que se encuentra en calidad de préstamo, “EL PROVEEDOR” cederá los derechos de propiedad de dicho instrumento a “LA CONVOCANTE” mediante la documentación legal y administrativa para los trámites correspondientes de alta y baja de los dispositivos involucrados.

**9) Manejo de Incidentes**

“EL PROVEEDOR” deberá efectuar el manejo de incidentes de manera eficiente, abarcando los cambios y requerimientos solicitados por “LA CONVOCANTE”, Los incidentes deberán resolverse necesariamente en sitio.

**10) Requisitos de los participantes**

Los participantes deberán proporcionar la siguiente información para la validación técnica de su participación en el proceso de la licitación:

- a)** Carta con la referencia de 3 clientes, Particulares o de la Administración Pública con los siguientes datos: Contacto, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico, en donde el participante haya prestado este tipo de servicio o similar. “LA CONVOCANTE” se reserva el derecho de verificar la información e indagar información concerniente a la calidad de servicio ofrecido por “EL PROVEEDOR”.
- b)** Entregue por escrito el organigrama, esquema y procedimiento de escalamiento de soporte debiendo incluir al menos los siguientes datos del personal técnico vinculado al servicio.
  - i. Nombre.
  - ii. Cargo.
  - iii. Teléfono oficina.
  - iv. Teléfono celular.
  - v. Correo electrónico.
- c)** Presentación de la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados, de acuerdo con las condiciones establecidas en esta convocatoria. Dicha metodología deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa la información referente a los siguientes aspectos:
  - i. Operación de mesa de ayuda.

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- ii. Procedimiento de análisis del estado actual de la operación y funcionamiento de los servicios de energía eléctrica, sistema de enfriamiento, sistema de contra incendios y sistema de acceso y videovigilancia del centro de datos.
  - iii. Procedimiento para realizar el programa de mantenimiento preventivo.
  - iv. Procedimiento de mantenimiento correctivo.
  - v. Procedimiento de garantías.
  - vi. Procedimiento de reemplazo de partes.
  - vii. Procedimiento de manejo de incidencias.
- d)** “EL PROVEEDOR” deberá presentar un plan de trabajo, donde exponga la propuesta técnica para evaluar el cumplimiento, consistencia y congruencia con respecto de los requerimientos mínimos establecidos en la convocatoria; así como el plan de trabajo general a desarrollar durante el proyecto, señalando en el mismo cada una de las fases citadas en la presente convocatoria.
- e)** Para el o los participantes de la Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de aire acondicionado de precisión del data center:
- i. Presentación de carta del fabricante del sistema de aire acondicionado INROW – Schneider Electric, que indique que se es distribuidor autorizado de dicha marca.
- f)** Para el o los participante de la Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de energía eléctrica del data center:
- i. Presentación de carta del fabricante del sistema eléctrico APC – Schneider Electric, que indique que se es distribuidor autorizado de dicha marca.

## **11) Licenciamiento**

“EL PROVEEDOR” deberá de considerar el licenciamiento de ser requerido para StruxureWare Data Center Expert para los equipos APC – Schneider Electric presentados en el **Anexo 1.1.**

“EL PROVEEDOR” deberá de considerar el licenciamiento a las cámaras APC que lo requieran, así mismo tener en cuenta el licenciamiento de los equipos que se requieran en el **Anexo 1.1.**

## **12) Entregables**

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

- a)** El análisis especificado en el punto 3, efectuado para la realización del plan de mejora se presentará en una memoria técnica que deberá contener:
- i.** Diagramas detallados de funcionamiento.
  - ii.** Diagramas detallados de operación.
  - iii.** Descripción detallada del estado actual de los equipos, con memoria fotográfica.
  - iv.** Análisis de solución.
  - v.** Plan de implementación.
  - vi.** Cronograma de actividades.
  - vii.** Además deberán ser validados y firmados por un ingeniero especialista.
- b)** Para los servicios de mantenimiento preventivo especificado en el punto 6, mantenimiento correctivo, requerimientos e incidencias solicitados por parte de “LA CONVOCANTE” se deberá entregar una memoria técnica, con los siguientes puntos:
- i)** Análisis del requerimiento.
  - ii)** Análisis de solución.
  - iii)** Plan de implementación.
  - iv)** Cronograma de actividades.
  - v)** Descripción detallada de las actividades realizadas.
  - vi)** Anexos de las actividades realizadas, el antes, durante y el después, con memoria fotográfica.

**ANEXO 1.1**

| Descripción   | Cantidad |
|---|----------|
| SYMMETRA PX 30KW ESCALABLE A 40KW N + 1 , 208V                        | 1        |
| MÓDULO DE BATERÍA PARA EL SYMMETRA PX , SMART-UPS VT O EL GALAXY 3500 | 1        |

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO  
LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019  
“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y  
SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|   |   |
|---|---|
| RACK PDU 2G , CON PARQUÍMETRO , ZEROU , 5.7KW , 208V , ( 36 ) Y C13 ( 6 ) Y C19 ( 2 ) 5-20  | 2 |
| RACK PDU 2G , CON PARQUÍMETRO , ZEROU , 8.6KW , 208V , ( 36 ) Y C13 ( 6 ) Y C19 ( 2 ) 5-20  | 9 |
| SYMMETRA PX MÓDULO DE ENERGÍA DE 10 KW , 208 V , DE ALTA EFICIENCIA   | 1 |
| INROW RD, 600 MM , ENFRIADO POR AIRE , 200-240V , 50 / 60HZ   | 3 |
| 1 CONDENSADOR DE VENTILADOR EC 8.8 MBH / 1F TD 200-240 / 3/6  | 3 |
| FM INUNDADA RECEPTOR 39LBS 6 5/8 "DIA 38 " L  | 3 |
| MONTAJE DE PANEL DE TECHO DEL CARRIL - 1800MM ( 70.9IN )  | 3 |
| CONTENCIÓN DE PASILLO PUERTA - SLIDING  | 1 |
| CABEZAL PARA PUERTA - 42U VX / 45U SX   | 1 |
| NETBOTZ 570 MONITOR DE RACK   | 2 |
| NETBOTZ RACK SENSOR POD 150   | 3 |
| NETBOTZ MÓDULO DE CÁMARA 160  | 3 |
| NETBOTZ USB ENCLAVAMIENTO CABLE DEL REPETIDOR , PLENUM - 5M   | 2 |
| SENSOR EXPERTO BASICO DATA CENTER   | 1 |
| NETBOTZ EN ISX DESIGNER 1   | 1 |
| <b>CÁMARA AXIS ESPECIAL EXTERIOR CON OBJETIVO VARIFOCAL</b>   | 1 |
| PLANTA ELECTRICA MARCA PLANELEC MODELO 059G6D0100D00SA 220V, INTERRUPTOR TERMOMAGNETICO DE 3X400 AMPS ALOJADO EN GABINETE TIPO NEMA 1, BASE TANQUE INTEGRAL DE COMBUSTIBLE PARA PLANTAS ELECTRICAS DE 85 A 110 KW, CASETA ACÚSTICA PARA PLANTAS ELECTRICAS DE 100 KW PARA MONTAJE A LA BASE DEL EQUIPO. | 1 |
| EQUIPO DE TRANSFERENCIA AUTOMATICO MODELO D0350 220 VAC   | 1 |
| NETSHELTER SX 42U 600MM DE ANCHO X 1070MM RECINTO   | 9 |

**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|   |   |
|---|---|
| PROFUNDO CON LADOS NEGRO  |   |
| NETSHELTER SX 42U 750MM DE ANCHO X 1070MM RECINTO PROFUNDO CON LADOS NEGRO  | 4 |
| ESCALERA DE CABLES DE 12 " (30 CM ) DE ANCHO W / KIT DE ACOPLAMIENTO DE ESCALERA ( AR8166ABLK )   | 1 |
| CÁMARA TIPO DOMO 1/4 ESCAN PROGRESIVO, MONTAJE M12, LENTE DE 2.8 MM, ANGULO DE VISION HORIZONTAL DEL 80 GRADOS  | 3 |
| TIPO BULLET ESCANEAO PROGRESIVO CMOS 1/2.8", LENTE DE 2.8-10 MM, ANGULO DE VISION HORIZONTAL DE 34 - 93 GRADOS  | 4 |
| GRABADOR DIGITAL DE 16 CANALES, EXPANDIBLE A 24, ALMACENAMIENTO DE 3 TB, 7200 RPM, HDD CON 64 MEGAS DE CACHE E INTERFAZ SATA 6 GB/A RAID 1  | 1 |
| CONTROL DE ACCESOS EN RED, HASTA 2 LECTORAS POR CONTROLADOR (WIEGAND RS485 CON FORMATO DE TARJETAS COMPATIBLES) LECTOR E/S: SALIDA DE CC: 2 SALIDAS 12 V CC MÁX. 300 MA; 2X 4 ENTRADAS/SALIDAS CONFIGURABLES, (ENTRADA DIGITAL: 0 A MÁX. 40 V CC, SALIDA DIGITAL: 0 A MÁX. 40 V CC, DRENAJE ABIERTO, MÁX. 100 MA) DATOS DEL LECTOR: DÚPLEX COMPLETO RS485, SEMIDÚPLEX RS485, WIEGAND AUXILIAR: 1 SALIDA 3,3 V CC, MÁX. 100 MA 2 ENTRADAS/SALIDAS CONFIGURABLES (ENTRADA DIGITAL: 0 A MÁX. 40 V CC, SALIDA DIGITAL: 0 A MÁX. 40 V CC, DRENAJE ABIERTO, MÁX. 100 MA) CONECTORES DE PUERTA: 2X 2 ENTRADAS PARA MONITORES DE PUERTA Y REX (ENTRADA DIGITAL: 0 A MÁX. 40 V CC) | 2 |
| PANEL DE CONTROL AEGIS PARA UN SOLO RIESGO MARCA KIDDE  | 1 |
| BATERÍAS SELLADAS DE PLOMO ÁCIDO DE 7AH, 12VDC  | 2 |
| DETECTOR DE HUMO FOTOELECTRICO CONVENCIONAL MARCA KIDDE   | 4 |
| BASE PARA DETECTOR DE HUMO FOTOELECTRICO CONVENCIONAL MARCA KIDDE   | 4 |
| ESTACIÓN MANUAL DE DISPARO DE DOBLE ACCIÓN SPST   | 1 |
| CAJA PARA INTERIORES PARA ESTACIONES MANUALES MODELO 3300 MARCA KIDDE   | 1 |
| ALARMA MULTITONO CON LUZ ESTROBOSCOPICA DE 24 VCD MARCA   | 1 |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|   |         |
|---|---------|
| KIDDE   |         |
| CAJA DE MONTAJE INTERIOR COLOR ROJO MARCA KIDDE   | 1       |
| KIDDE ABORT STATION BACKBOX (ALSO USED FOR KEY MAINTENANCE SWITCH)  | 2       |
| KIDDE 878752 SUPPRESSION ABORT STATION (USE BACKBOX P/N 84-296105-000 FOR SURFACE MOUNT)  | 1       |
| KIDDE SUPPRESSION ABORT STATION SWITCH, USE WITH ARIES AND AEGIS PANELS (BACKBOX 06-236881-001 REQUIRED FOR SURFACE-MOUNT INSTALLATION) | 1       |
| CYLINDER ASSEMBLY, 350 LB. (158.7 KG) CAPACITY 2" VALVE W/LLI   | 1       |
| NOVEC 1230 FLUID IN STORAGE CONTAINERS FILLED AT FACTORY  | 240 LBS |
| DISCHARGE NOZZLES, STAINLEES STEEL 180° 1 1/4" Ø ORIF. 0.7610   | 1       |
| DISCHARGE NOZZLES, STAINLEES STEEL 180° 3/4" Ø ORIF. 0.4150   | 1       |
| NAMEPLATE "WARMING" NOVEC 1230  | 1       |
| DISCHARGE HOSE, 2" X 31 (USE WITH 200-395# CYLINDERS)   | 1       |
| PRESSURE SWITCH, 3 POLE DOUBLE THROW  | 1       |
| DISCHARGE INDICATOR ½ NPT (ALUMINUM)  | 1       |
| ELECTRIC CONTROL HEAD, 24 VDC   | 1       |
| CYLINDER SUPERVISORY PRESSURE SWITCH FOR 1.5" AND 2" VALVES   | 1       |
| STRAP 125/200/225 LB. CYLINDER  | 1       |

De conformidad con lo establecido en el artículo 59 fracción XII de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y 55 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; la evaluación de las proposiciones será utilizando los criterios de puntos y porcentajes, y se adjudicará al participante cuya oferta resulte



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|          |   |   |
|----------|---|---|
| 2.1      | <p>Solo Para el o los participante de la Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de aire acondicionado de precisión del data center:</p> <p>Presentación de carta del fabricante del sistema de aire acondicionado APC - Schneider Electric, que indique que se es distribuidor autorizado de dicha marca.</p> <p>Solo Para el o los participante de la Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de energía eléctrica del data center:</p> <p>Presentación de carta del fabricante del sistema APC - Schneider Electric, que indique que se es distribuidor autorizado de dicha marca.</p>   | 40.0  |
| <b>3</b> | <b>Propuesta de trabajo del licitante</b>   | <b>30.0</b>                                 |
| 3.1      | <p>Presentación de la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados, de acuerdo con las condiciones establecidas en esta convocatoria. Dicha metodología deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa la información referente a los siguientes aspectos:</p> <p style="text-align: center;">Operación de mesa de ayuda.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de análisis.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de mantenimiento preventivo.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de mantenimiento correctivo.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de garantías.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de reemplazo de partes.</p> | <p>2.0</p> <p>3.0</p> <p>3.0</p> <p>3.0</p> |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
|  | Procedimiento de manejo de incidencias.  | 3.0<br>3.0<br>3.0 |
| 3.2                                      | Presentación del plan de trabajo, donde el licitante deberá de presentar la documentación de la propuesta técnica para evaluar el cumplimiento, consistencia y congruencia con respecto de los requerimientos mínimos establecidos en la convocatoria; así como el plan de trabajo general a desarrollar durante el proyecto, señalando en el mismo cada una de las fases citadas en la presente convocatoria. | 10.0              |
| <b>TOTAL EVALUACIÓN TÉCNICA</b>          |  | <b>80.0</b>       |
| <b>TOTAL EVALUACIÓN ECONÓMICA</b>        |  | <b>20.0</b>       |
| <b>TOTAL DE PUNTAJE MÁXIMO A OBTENER</b> |  | <b>100.0</b>      |

|  |                       |
|--|-----------------------|
| <b>OPINIÓN TÉCNICA DE LA DEPENDENCIA</b> | <b>PUNTAJE MÁXIMO</b> |
|--|-----------------------|



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>PARA:</b>  |   |   |
| Póliza de mantenimiento correctivo y preventivo al sistema de vídeo vigilancia del data center. |   |   |
| Póliza de mantenimiento correctivo y preventivo al sistema contra incendios del data center     |   |   |
| <b>1</b>  | <b>Capacidad del licitante</b>  | <b>30.0</b>                                   |
| 1.1   | <p>Presentación de carta con referencia de 3 clientes, particulares o de la administración pública, con los cuales se acredite que el licitante ha prestado servicios que son iguales o similares en características y condiciones a lo solicitado en esta convocatoria.</p> <p style="text-align: center;">Si cuenta con 3 referencias</p> <p style="text-align: right;">Si cuenta con 2 referencias</p> <p style="text-align: right;">Si cuenta con 1 referencia</p> <p style="text-align: right;">Si no cuenta con referencias</p> | <p>20.0</p> <p>10.0</p> <p>5.0</p> <p>0.0</p> |
| 1.2   | Presentación por escrito del organigrama, esquema y procedimiento de escalamiento de soporte incluyendo los datos del personal técnico vinculado al servicio.   | 10.0  |
| <b>2</b>  | <b>Propuesta de trabajo del licitante</b>   | <b>50.0</b>                                   |



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO**  
**LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019**  
**“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y**  
**SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

|  |  |   |
|--|--|---|
| 2.1                                      | <p>Presentación de la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados, de acuerdo con las condiciones establecidas en esta convocatoria. Dicha metodología deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa la información referente a los siguientes aspectos:</p> <p style="text-align: center;">Operación de mesa de ayuda.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de análisis.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de mantenimiento preventivo.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de mantenimiento correctivo.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de garantías.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de reemplazo de partes.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de manejo de incidencias.</p> | 5.0<br>5.0<br>5.0<br>5.0<br>5.0<br>5.0<br>5.0 |
| 2.2                                      | <p>Presentación del plan de trabajo, donde el licitante deberá de presentar la documentación de la propuesta técnica para evaluar el cumplimiento, consistencia y congruencia con respecto de los requerimientos mínimos establecidos en la convocatoria; así como el plan de trabajo general a desarrollar durante el proyecto, señalando en el mismo cada una de las fases citadas en la presente convocatoria.</p>  | 15.0  |
| <b>TOTAL EVALUACIÓN TÉCNICA</b>          |  | <b>80.0</b>                                   |
| <b>TOTAL EVALUACIÓN ECONÓMICA</b>        |  | <b>20.0</b>                                   |
| <b>TOTAL DE PUNTAJE MÁXIMO A OBTENER</b> |  | <b>100.0</b>                                  |

\*\*\*FIN DEL ANEXO 1 \*\*\*



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO  
LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019  
“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y  
SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**ANEXO 2  
JUNTA  
ACLARATORIA**

**NOTAS ACLARATORIAS**

- 1 Solo se aceptaran preguntas presentadas en este formato.
- 2 Los cuestionamientos deberán formularse respecto de la convocatoria y sus anexos, por lo que la Convocante, no estará obligada a responder preguntas que versen sobre alguna cuestión que no esté directamente vinculada con estos.
- 3 Este formato deberá ser presentando de acuerdo al capítulo V de las bases.

**NOMBRE o RAZÓN SOCIAL:**

\_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL PARTICIPANTE O REPRESENTANTE LEGAL DEL MISMO:**

\_\_\_\_\_

**MANIFIESTO EL INTERES DE MI REPRESENTADA, PARA PARTICIPAR EN EL  
PRESENTE PROCESO DE LICITACION; POR LO QUE MANIFIESTO LOS DATOS  
GENERALES:**

**NOTA IMPORTANTE: PARA FACILITAR LA LECTURA DE SUS PREGUNTAS FAVOR DE  
LLENAR EN COMPUTADORA**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Atentamente

**Nombre y firma del participante o representante legal del mismo**



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO  
LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019  
“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y  
SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**ANEXO 3**

**TEXTO DE FIANZA DEL 10% POR CONCEPTO DE LA GARANTÍA DE  
CUMPLIMIENTO DE LOS BIENES OFERTADOS**

El participante adjudicado deberá constituir en Moneda Nacional, una Fianza, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto total de su Orden de Compra I.V.A. incluido, la cual deberá contener el siguiente texto:

“(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 144º Y 153º DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS, ME CONSTITUYO FIADORA POR LA SUMA DE \$ \_\_\_\_\_ (CANTIDAD CON LETRA) A FAVOR DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA.

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 LA ORDEN DE COMPRA O EL CONTRATO No. \_\_\_\_\_, DE FECHA \_\_\_\_\_, CELEBRADO ENTRE NUESTRO FIADO Y EL MUNICIPIO DE GUADALAJARA, CON UN IMPORTE TOTAL DE \$ \_\_\_\_\_.

ESTA FIANZA TENDRA UNA VIGENCIA DURANTE EL PLAZO DE GARANTIA ESTABLECIDO EN LA PROPUESTA DE NUESTRO FIADO Y SOLO PODRA SER CANCELADA POR EL MUNICIPIO DE GUADALAJARA.

LA PRESENTE FIANZA ESTARA VIGENTE EN CASO DE SUBSTANCIACION DE JUICIOS O RECURSOS HASTA SU TOTAL RESOLUCIÓN; EN CASO QUE SE HAGA EXIGIBLE, LA AFIANZADORA Y EL FIADO ACEPTAN EXPRESAMENTE SOMETERSE AL PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN ESTABLECIDO EN LOS ARTICULOS 279, 282 Y DEMÁS RELATIVOS DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS EN VIGOR, ASIMISMO SE SOMETEN A LA COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES DEL PRIMER PARTIDO JUDICIAL DEL ESTADO DE JALISCO, RENUNCIANDO A LOS TRIBUNALES QUE POR RAZON DE SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO, LES PUDIERA CORRESPONDER.



**MUNICIPIO DE GUADALAJARA JALISCO  
LICITACION PUBLICA LOCAL NÚMERO 052/2019  
“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VOZ Y DATOS Y  
SOPORTE GESTION Y OPTIMIZACION DEL DATA CENTER DEL MERCADO CORONA”**

**ANEXO 4**

**FORMATO DE ENTREGA DE MUESTRAS FÍSICAS**

| CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA | DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA ENTREGADA |
|----------|------------------|-------------------------------------|
|          |                  |                                     |
|          |                  |                                     |
|          |                  |                                     |
|          |                  |                                     |
|          |                  |                                     |
|          |                  |                                     |

**\*NOTA:** El proveedor cuenta con 10 días hábiles para recoger las muestras presentadas, de lo contrario la Dirección de Adquisiciones no se hace responsable de las mismas.

(Imprimir en 2 tantos y entregar fuera del sobre de propuesta técnica, quedando uno como acuse para el participante)

---

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

