



De conformidad con los artículos 115 fracción II primer párrafo y fracción IV último párrafo y 134 párrafos primero, segundo, tercero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 73, 79, 83 y demás concurrentes de la Constitución Política del Estado de Jalisco; en cumplimiento de los artículos 1º, numeral 1, 34, 35 numeral 1, fracciones I, III y X, 47, numeral 1, 56, 59 y 72 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; los artículos 37, 40, 41, 42, 43, 45, y 47 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; los artículos 1º, 2º, fracción III, 6º, 15 y 16 de la Ley de Austeridad y Ahorro del Estado de Jalisco y sus Municipios; los artículos 1º, 2º, 3º fracción III, 12 y 14 del Reglamento de Austeridad 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 de Guadalajara, Jalisco y la **Dirección de Innovación Gubernamental**, como dependencia solicitante de lo que se pretende adquirir, **INVITAN**, a las personas físicas y morales que estén interesadas, a participar en la formulación de propuestas, relacionadas con la Licitación Pública **LPL 2022/097** correspondiente a la **“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO”** y que se llevará a cabo mediante el ejercicio de recursos fiscales, al tenor de las siguientes:

B A S E S:

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

PRIMERO. Bajo el oficio **DIG/ADM 145/2022** por parte de la **DIRECCION DE INNOVACION GUBERNAMENTAL**, la cual requirió, por los motivos y justificaciones que consideró pertinentes, y que conserva en su poder, a la Dirección de Adquisiciones del Gobierno de Guadalajara, mediante el uso de recursos de origen recursos fiscales la obtención de: bienes, mismos 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 investir 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 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.

TERCERO. En atención a los fines de esta convocatoria, en lo conducente se entiende por:

I. Ley: la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios;



- II. Reglamento: Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara;
- III. Licitante: La persona física o jurídica que participa en cualquier procedimiento de licitación pública;
- IV. Dirección: La Dirección de Adquisiciones;
- V. Comité: El Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Guadalajara;
- VI. Área requirente: La dependencia de la administración, que de acuerdo a sus necesidades, solicite o requiera formalmente a la Dirección, la adquisición de bienes o servicios;
- VII. Cuadro Normativo: “Cuadro del Marco Normativo de la Convocatoria”, establecido en el capítulo III.

CAPÍTULO II. TIPO DE LICITACIÓN.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 55 de la Ley y el artículo 43 del Reglamento, el carácter de la presente licitación es **LOCAL**, entendiéndose, por tanto, que es Municipal: cuando únicamente puedan participar proveedores domiciliados en el municipio de Guadalajara; Local, cuando únicamente puedan participar proveedores domiciliados en el estado, es decir, 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 licitantes de cualquier parte del país, 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 licitantes locales, nacionales y del extranjero (esta última modalidad sólo 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.

La presente licitación será publicada conforme a lo establecido en el punto 16 del Cuadro Normativo en el portal web del Gobierno 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 a los vocales que integran el Comité de Adquisiciones para su difusión entre sus agremiados, como lo indica el artículo 60 de la Ley.

Para efectos de garantizar el desarrollo de la presente licitación, la Contraloría Ciudadana podrá invitar a participar a un testigo social conforme a lo establecido en el artículo 37 de la Ley. Y será respecto de lo establecido en el punto 12 del Cuadro Normativo.

En cumplimiento a lo solicitado por el Comité de Adquisiciones se presenta el siguiente:

CUADRO DEL MARCO NORMATIVO DE LA CONVOCATORIA



DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO NORMATIVO	FUNDAMENTO LEGAL	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO NORMATIVO
1.- CONCURRENCIA DEL COMITÉ	ART. 72 DE LA LEY. ARTS. 40 Y 60 DEL REGLAMENTO.	SÍ
2.- DENOMINACIÓN ÁREA RESPONSABLE.	ART. 59, FR. I DE LA LEY. ART. 45, FR. I DEL REGLAMENTO.	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL
3.- CARÁCTER DE LA LICITACIÓN.	ART. 59, FR. I Y IV DE LA LEY. ART. 45, FR. III DEL REGLAMENTO.	LOCAL
4.- IDIOMA O IDIOMAS EN QUE PODRÁN PRESENTARSE LAS PROPOSICIONES.	ART. 59, FR. IV DE LA LEY. ART. 45, FR. III DEL REGLAMENTO.	ESPAÑOL
5.- ORIGEN DEL RECURSO.	ART. 59, FR. I DE LA LEY. ART. 45, FR. V DEL REGLAMENTO.	N/A
6.- DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS BIENES O SERVICIOS CON REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS, DESEMPEÑO, CANTIDADES Y CONDICIONES DE ENTREGA.	ART. 59, FR. II DE LA LEY. ART. 45, FR. IV DEL REGLAMENTO.	ANEXO 1
7.- EJERCICIO FISCAL QUE ABARCA LA CONTRATACIÓN.	ART. 59, FR. X DE LA LEY. ART. 45, FR. XIX DEL REGLAMENTO.	2022
8.- NÚMERO DE DOCUMENTO QUE ACREDITA LA SUFICIENCIA PRESUPUESTAL.	ART. 50 DE LA LEY. ART. 41 DEL REGLAMENTO.	TES/DF/304/2022
9.- TIPO DE CONTRATO.	ARTS. 59, FR. X Y 79 DE LA LEY. ARTS. 45, FR. XIX Y 66 DEL REGLAMENTO.	CERRADO
10.- ACEPTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS.	ART. 59, FR. X DE LA LEY. ARTS. 45, FR. XIX Y 51 NUMERAL 3 DEL REGLAMENTO.	SI
11.- ADJUDICACIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS (POR PARTIDA/TODO A UN SOLO PROVEEDOR).	ART. 59, FR. XI DE LA LEY. ART. 45, FR. XX DEL REGLAMENTO.	ADJUDICACIÓN DE LA LICITACIÓN A UN SOLO PROVEEDOR
12.- PARTICIPACIÓN DE TESTIGO SOCIAL.	ART. 37 DE LA LEY. ART. 28 DEL REGLAMENTO.	NO
13.- CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS.	ARTS. 59, FR. XII Y 66 DE LA LEY. ARTS. 45, FR. XXI DEL REGLAMENTO.	PUNTOS Y PORCENTAJES
14.- RELACIÓN DE REQUISITOS Y DOCUMENTOS A PRESENTAR POR LOS LICITANTES:	ARTS. 52 Y 59, FR. VII, VIII Y IX DE LA LEY. ART. 45, FR. XII, XVI, XVII Y XVIII	CAPÍTULO IX Y ANEXOS 1, 6 Y 8 DE LAS BASES.





<ul style="list-style-type: none"> • ACREDITACIÓN LEGAL. • CORREO ELECTRÓNICO. • MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DEL ART. 52 DE LA LEY Y ART. 45 FR. XVIII DEL REGLAMENTO. • MANIFESTACIÓN DE INTEGRIDAD Y NO COLUSIÓN. • OTROS REQUISITOS SOLICITADOS EN LAS BASES. 	DEL REGLAMENTO.	
15.- PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS.	ARTS. 61, Numeral 1 DE LA LEY.	15 DÍAS
16.- FECHA DE PUBLICACIÓN.	ART. 59 PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY. ART. 45, FR. VII DEL REGLAMENTO.	13 DE ABRIL DEL 2022
17.- FECHA, HORA Y LUGAR DE ENTREGA FÍSICA O DIGITAL DE PREGUNTAS PARA JUNTA ACLARATORIA.	ART. 59, FR. III DE LA LEY. ART. 45, FR. VII DEL REGLAMENTO.	FECHA: 19 DE ABRIL DEL 2022 10:00 A 11:55 AM EN CALLE NICOLÁS REGULES No. 63, ESQUINA MEXICALTZINGO, PLANTA ALTA, ZONA CENTRO, EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA, JALISCO.
18.- FECHA, HORA Y LUGAR DE LA CELEBRACIÓN DE LA JUNTA DE ACLARACIONES.	ART. 59, FR. III DE LA LEY. ART. 45, FR. VII DEL REGLAMENTO. ART 61 DE LA LEY.	FECHA: 25 DE ABRIL DEL 2022 REGISTRO: 10:30 A 10:55 ACTO: 11:00 EN CALLE NICOLÁS REGULES No. 63, ESQUINA MEXICALTZINGO, PLANTA ALTA, ZONA CENTRO, EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA, JALISCO.
19.- FECHA, HORA Y LUGAR DE LA CELEBRACIÓN DEL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.	ART. 59, FR. III DE LA LEY. ART. 45, FR. VII DEL REGLAMENTO.	FECHA: 28 DE ABRIL DEL 2022 REGISTRO: 10:30 A 10:55 ACTO: 11:00 EN CALLE NICOLÁS REGULES No. 63, ESQUINA MEXICALTZINGO, PLANTA ALTA, ZONA CENTRO, EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA, JALISCO.
20.- FECHA, HORA Y LUGAR DE LA RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN (FALLO).	ART. 59, FR. III DE LA LEY. ART 61 Numeral 2 DE LA LEY. ART. 45, FR. VII DEL REGLAMENTO.	DENTRO DE LOS 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA APERTURA DE PROPOSICIONES EN HIDALGO # 400, PLANTA ALTA, SALÓN ANEXO, ZONA CENTRO, EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA, JALISCO
21.- INDICACIÓN DE QUE LOS LICITANTES ENTREGUEN EN SU PROPUESTA DECLARACIÓN ESCRITA EN LA QUE ACEPTAN LA RETENCIÓN DE APORTACIÓN CINCO AL MILLAR DEL MONTO TOTAL DEL CONTRATO (ANTES DEL IVA), PARA ADJUDICARLO AL FONDO IMPULSO JALISCO.	ART. 59, FR. XVI DE LA LEY.	CAPÍTULOS IX, FRACCIÓN C, NUMERAL 13 Y XII, INCISO K), ANEXO 9 DE LAS BASES.


Nicolás Regules 63, Planta Alta del Mercado Mexicaltzingo, Barrio Mexicaltzingo, C.P. 44100 Guadalajara, Jalisco. México.
33 3942 3700





22.- FECHA, HORA Y LUGAR DE LA ENTREGA DE MUESTRAS FÍSICAS	ART. 64, NUMERAL 2 DE LA LEY, ANEXO 1	NO APLICA
23.- VISITA DE CAMPO	CAPITULO X	NO APLICA

CAPÍTULO IV. ESPECIFICACIONES DE LO ADQUIRIDO.

1. La propuesta del licitante deberá corresponder a las especificaciones señaladas en el anexo 1 de estas bases.
2. Se aclara que la contratación derivada de este proceso será conforme a lo establecido en el anexo 1, a los puntos 9 y 11 del Cuadro Normativo, y será a partir del fallo, de la recepción de la orden de compra, del cumplimiento de las garantías correspondientes, y sin exceder el 31 treinta y uno de diciembre o se agote el techo presupuestal.
3. La totalidad de los bienes o servicios objeto de la presente licitación serán adjudicados conforme a lo indicado en el punto 11 del Cuadro Normativo.

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

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 63 y 70 de la Ley y el artículo 48 del Reglamento, **la junta de aclaraciones** respectiva se llevará a cabo conforme a lo indicado en el punto 18 del Cuadro Normativo, en donde se dará respuesta por parte del área requirente a las preguntas presentadas en físico y digital en Word o Excel editable, utilizando el formato del anexo 2, llenado por el participante o su representante legal, y que deberá entregarse en los términos del punto 17 del Cuadro Normativo.

El periodo de registro para asistir a la junta aclaratoria se llevará a cabo conforme a lo indicado en el punto 18 del Cuadro Normativo. En el acto de junta de aclaraciones, los asistentes podrán formular cuestionamientos que no hayan sido hechos en el formato del anexo 2 de estas bases, sin embargo, deberán tener estrecha relación con aquellos que sí lo hayan sido, a criterio de la Dirección. En todo caso, tratándose de preguntas relacionadas con las formuladas en formato, no se consignan en el acta correspondiente, a no ser que a juicio de la Dirección sean de trascendencia para la convocatoria y sus anexos.

Fuera de las preguntas hechas en el formato del **anexo 2** de las bases o de las que deban tener estrecha relación con ellas, se desechará cualquier otra formulada.

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, sin que resulte necesario acreditar su personalidad jurídica.

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 acordado. Esto 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.



En caso de ser necesario, solo a criterio de la Dirección, 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 3 tres días naturales.

De resultar necesario, la fecha señalada en la convocatoria para realizar el acto de presentación y apertura de proposiciones podrá diferirse.

El acta derivada de la junta debe ser firmada por los asistentes a ella, sin que la falta de alguna, le reste validez. Los participantes podrán acudir a la Dirección dentro de los siguientes 3 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 ejemplar de ella en un lugar visible en la Dirección, al que tenga acceso el público por un término no menor de 5 cinco días hábiles, dejándose constancia en el expediente de la licitación, con fecha, hora y lugar en que se fijaron las actas o el aviso de referencia, así como fecha y hora en que se retiraron.

CAPÍTULO VI. IDIOMA.

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.

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.

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.

Se hace del conocimiento de los participantes que todas las cartas solicitadas en este punto deberán estar dirigidas al Comité, al igual que las cartas solicitadas en el anexo 1 de las presentes bases. El incumplimiento de este requisito será motivo de descalificación.

El Comité, en cualquier momento podrá corroborar la autenticidad y vigencia de los documentos presentados.

Todos los participantes deberán presentar los siguientes documentos para acreditar su existencia y personalidad:

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 o apoderado legal.

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.

C. DISPOSICIONES COMUNES A LOS PARTICIPANTES

1. 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 (en caso de).
2. La **PROPUESTA TÉCNICA** del participante.

NOTA: LA PROPUESTA TÉCNICA DEBERÁ DE ACOMPAÑARSE EN DOCUMENTO DISTINTO A LA PROPUESTA ECONÓMICA Y AL CONTENIDO LITERAL DEL ANEXO TÉCNICO. A EFECTO DE PODER PROCEDER AL DEBIDO ANÁLISIS DE LAS MISMAS, DE LO CONTRARIO, SE PODRÁ PROCEDER A DESCALIFICAR LA PROPUESTA.

3. El **CURRICULUM** del participante.
4. Incluir **carta original firmada** por el representante legal o apoderado legal (en caso de), en la que manifieste y haga constar su aceptación y apego a las disposiciones establecidas en las presentes bases.
5. Todos los participantes deberán exhibir carta **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** y preferentemente en papel membretado en la que manifiesten su compromiso, en caso de ser adjudicados, de entregar los servicios solicitados de acuerdo a las necesidades y tiempos del área requirente de los mismos.
6. 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.
7. En caso de que no sea **FABRICANTE** y sí sea **DISTRIBUIDOR**, deberá **PRESENTAR**



CARTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, en la cual mencione específicamente el(los) bien(es) del cual(es) es distribuidor autorizado y a que marca, fabricante o productor corresponde cada producto.

8. En caso de no ser **FABRICANTE y/o DISTRIBUIDOR**, deberá presentar Carta de Respaldo otorgada por el fabricante o carta de un distribuidor primario; en donde deberá de anexar copia de la carta que el fabricante le otorga al distribuidor primario, 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.
9. Todos los participantes deberán establecer mediante **CARTA COMPROMISO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD**, la obligación de mantener el precio de los bienes ofertados y en caso de resultar adjudicado cubrirá cualquier eventualidad.
10. Todos los participantes deberán exhibir Carta **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** y preferentemente en papel membretado 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.
11. 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.
12. En caso de resultar ganador un oferente no registrado o no renovado en el Padrón de Proveedores del municipio, contará con un periodo de **5 días** hábiles posteriores al fallo para realizar el trámite correspondiente ante el área de Proveedores de la Dirección, de ser así, dicho proveedor deberá presentar carta compromiso de cumplir con dicho trámite.
13. En caso de, presentar una declaración escrita dentro de su propuesta, en la cual, hagan constar su aceptación a que les sea retenida su aportación del cinco al millar (0.5%) antes de IVA del contrato que le sea adjudicado para ser aportado al Fondo Impulso Jalisco. anexo 9.
14. En atención a las atribuciones conferidas en las fracciones VI y VII del artículo 24 de la Ley, y en alcance al acuerdo dos, suscrito en la primera sesión ordinaria del día 10 (diez) de noviembre del 2021 (dosmil veintiuno), el Comité solicita, a través de la Dirección, que en la entrega de la propuesta técnica y económica se acompañe de una versión electrónica. Dicha versión deberá ser entregada en memoria USB y contener la totalidad de las hojas de la propuesta, con las firmas y el numerado y/o folio.

CAPÍTULO IX. CARACTERÍSTICAS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA.



De conformidad con los artículos 59 fracciones V a XI y 64 a 70 de la Ley y los artículos 51, 52 y 53 del Reglamento, lo relativo a las propuestas se desarrollará de acuerdo con 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 digital, donde detallaran en la cotización la marca, modelo y características de los bienes ofertados, así como las condiciones que ofertan.
- b) La Dirección deberá solicitar muestras de los productos ofertados, cuando así se requiera expresamente en el **anexo 1** de estas bases. En razón de lo anterior, el participante entregará de acuerdo con el **anexo 4** y será conforme a lo establecido en el **anexo 1**.
- 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 exigiría 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 con la disposición 59, fracción X de la Ley y el artículo 45 numeral 2 fracción XIX del Reglamento, las áreas requirentes tendrán la carga justificativa en caso de la negativa de permitir propuestas conjuntas. Las excepciones y razones hechas valer serán resueltas por la Dirección.
- 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 conforme a lo indicado en el **punto 19** del Cuadro Normativo.

C. ACTO.



El acto de presentación de proposiciones será conforme a lo **indicado en el punto 19** del Cuadro Normativo.

D. PARTICIPACIÓN.

Para intervenir en el registro del acto de presentación y apertura de proposiciones, bastará un escrito en el que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, quedando en poder de la Dirección, 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 5 cinco años desde la fecha 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, 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 no más de 5 cinco años desde la fecha de expedición (en caso de ser emitidos en Jalisco como se establece en el artículo 2214 del Código Civil del Estado de Jalisco) hasta 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, en caso de caer en el supuesto, advertir y denunciar, mediante carta bajo protesta de decir verdad ante la Dirección, 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 2 dos años a su participación en el procedimiento de adquisición, de alguna otra de las empresas o proveedores que participen en el mismo. Para esto deberá de utilizar el anexo 10 de las bases.

F. CONTENIDO.

- a) Las propuestas técnicas deberán incluir un índice que haga referencia al contenido y al



número de hojas, y deberá ser utilizando el formato del anexo 6, así como presentar la documentación conforme al listado señalado en el mismo.

- b) **Los licitantes deberán entregar una memoria usb con un tanto escaneado del total de la documentación que presente y otro archivo digital editable de su propuesta económica.**

- c) La **PROPUESTA TÉCNICA** deberá contener la descripción detallada de los bienes y/o servicios que cada licitante ofrece, en apego al anexo 1.

Junto con la propuesta, cada licitante deberá exhibir, además, ficha técnica del bien o los servicios que ofrece y/o un documento en donde se contenga un resumen claro y detallado de los bienes y/o servicios que ofrece, marca; sus características y cualidades; su cantidad y unidad de medida; garantía, así como el tiempo de entrega o suministro de lo que ofrece. Lo anterior, igualmente ocurrirá individualmente, tratándose de propuestas ofrecidas en conjunto. El incumplimiento de este requisito será motivo de descalificación.

- d) La **PROPUESTA ECONÓMICA** deberá ser elaborada en **Moneda Nacional**, será entregada **hasta** el día señalado en el **punto 19** del Cuadro Normativo y tendrá límite en la hora señalada para ingresar su cotización.

- e) 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 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y el numeral 52 de la Ley, así como de no encontrarse en los supuestos del artículo 6 del Reglamento. Asimismo, 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"*. Y para ello deberán utilizar el anexo número 8 de las presentes bases.

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, pondrá a su consideración, la elección de quién o quiénes las rubricaran, en forma conjunta con al menos un integrante del Comité, las que para estos efectos constaran 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 o con



cualquiera de los miembros del Comité 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 más no limitativa, errores aritméticos o mecanográficos.

H. ACTA.

Se levantará acta que servirá de constancia de la celebración del acto de presentación y apertura de las proposiciones, en la que se hará constar el importe de cada una de ellas

CAPÍTULO X. VISITA DE CAMPO.

De ser necesario, según las necesidades expuestas el área requirente en el anexo 1, y a criterio de la Dirección, antes de ser desahogado el acto de apertura de propuestas técnicas y económicas, se podrá calendarizar un programa de visitas para los licitantes a los lugares que sean pertinentes, y será conforme a lo establecido en el punto 23 del Cuadro Normativo. A dicha vista, asistirá el personal técnico asignado por el área requirente, con el fin de que se asegure la existencia de las mejores condiciones de adquisición en todos aquellos puntos o temas que el área requirente exponga hasta antes de la conclusión del acto de registro de propuestas. Esto lo deberá motivar:

1. 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,
2. 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.
3. La organización y facilidades para las visitas se acordará con la Dirección y cada uno de los representantes legales que acudan al acto de presentación de propuestas técnicas.
4. Los licitantes se comprometen a aceptar los acuerdos o condiciones técnicas derivados de la visita de campo; en consonancia con lo anterior, no deberán negarse u obstaculizar su desarrollo.
5. Sin perjuicio de lo anterior, el área requirente no podrá poner como requisito mínimo o criterio de evaluación la asistencia a la visita de campo, por lo que los licitantes, aun cuando no hayan asistido a la visita programada, podrán presentar propuestas.

CAPITULO XI. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

1. De conformidad con los artículos 66, 67 y 68 de la Ley y 54, 55 y 56 del Reglamento, la Dirección, 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 del área requirente, la evaluación de los aspectos técnicos.
2. Sólo debe adjudicarse a quien cumpla los requisitos establecidos en las bases y anexos.
3. De conformidad con lo establecido en el artículo 59, fracción XII de la Ley y 55 del Reglamento, la evaluación de las proposiciones será conforme a lo indicado en el punto 13 del Cuadro Normativo y se adjudicará al participante cuya oferta resulte solvente y cumpla con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en estas bases y sus anexos, y por tanto, garantice el cumplimiento de las obligaciones respectivas, considerando para tal efecto los criterios de evaluación del anexo 1.



4. La Dirección 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, de conformidad con el artículo 68 de la Ley, 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 Dirección 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 artículo 1 numeral 4 de la Ley y el artículo 1 numeral 3 del Reglamento.

CAPÍTULO XII. DESCALIFICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES.

El Comité, 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 Gobierno de Guadalajara.
- b) Estar suspendido o dado de baja del padrón de proveedores del Municipio de Guadalajara.
- 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 las hojas que integran las propuestas por la persona legalmente facultada para ello.
- h) Si se comprueba que ha acordado con otro(s) participante(s) elevar el costo de los trabajos, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener 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.

Con fundamento en el artículo 61 Y 69 de la Ley y en el artículo 57 del Reglamento así como otros aplicables. Para el conocimiento de todos los participantes, el resultado de la resolución de adjudicación deberá ocurrir dentro de los **20 veinte días naturales siguientes a la celebración del acto de apertura. O en hasta 5 cinco días en el caso de que el requirente así lo justifique dentro** de propuesta técnica y económica. Dicho plazo podrá diferirse siempre y cuando el nuevo plazo fijado no exceda 20 veinte días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente.

La resolución de adjudicación se realizará conforme a lo indicado en el punto 20 del Cuadro Normativo, que estará disponible en el portal de transparencia del Gobierno de Guadalajara: <http://transparencia.guadalajara.gob.mx/transparencia/adquisiciones>

La Dirección, en ejecución de lo que resuelva el Comité, de acuerdo con el artículo 57 del Reglamento, emitirá un fallo o resolución dentro de los 20 veinte días naturales siguientes al acto de presentación y apertura de propuestas, que 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 significa que deberá adjudicarse 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 dejará constancia del 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.

CAPÍTULO XIV. RECIBO DE FALLO Y CONTRATO.

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, previa entrega de la garantía de cumplimiento; de lo contrario, se cancelará el fallo.

La firma del contrato se llevará a cabo en las oficinas de la dependencia requirente dentro de los veinte 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 y al artículo 75 del Reglamento, 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 adjudicado en el fallo, I.V.A. incluido, a través de una fianza que deberá contener el texto del anexo 3 de las 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, ubicada la calle de Nicolás Regules No. 63 esquina Mexicaltzingo, Planta Alta, Zona Centro de esta ciudad.
3. Para el caso de fianzas, éstas 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.
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 estos.

CAPÍTULO XVI. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.

El licitante adjudicado queda obligado de acuerdo con el artículo 86 de la Ley y al numeral 78 del Reglamento 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.

La entrega del bien o la prestación del servicio adjudicado, objeto de la licitación, deberá iniciarse de acuerdo con los tiempos que establezca la dependencia, y sean comunicados por la misma al licitante adjudicado.

Se considerarán recibidos los servicios una vez que la dependencia solicitante emita el recibo correspondiente en el sistema electrónico Web-Compras, sellando y firmando de recibido la(s) factura(s) que ampare(n) la entrega de los bienes.

CAPÍTULO XVIII. CONDICIÓN DE PRECIO FIRME.



De acuerdo con el artículo 75 de la Ley y al artículo 50 del Reglamento, 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.

En casos justificados y por excepción, podrá haber decrementos o incrementos de los precios, siempre y cuando se analicen y se consideren por la Dirección, 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.

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 el incremento en sus costos. 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 el proveedor a través de la dependencia convocante 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 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 Colón, Zona Centro en la ciudad de Guadalajara.

CAPÍTULO XX. RESTRICCIONES.

De conformidad con lo establecido en el 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, el 52 de la Ley y el artículo 6 del Reglamento, 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, 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;
- 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, 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) 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 licitantes;
- 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;

- 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 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 por disposición de ley.

CAPÍTULO XXI. SANCIONES.

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 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.
- d) No iniciar o iniciar de forma no oportuna 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.



- 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.

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 5 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. La Dirección analizará la solicitud de prórroga para determinar si es procedente.

CAPÍTULO XXIII. CASOS DE RECHAZO Y DEVOLUCIONES.

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.

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.

El área requirente 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 con las bases y el proveedor se obliga a hacer las adecuaciones correspondientes o sustituir el bien.

CAPÍTULO XXIV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN

El Comité, por sí o a través de lo que la Dirección 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 y el artículo 61 del Reglamento; con las particularidades siguientes:

- A. El Comité podrá suspender el procedimiento de adquisición:
 - a) Cuando se compruebe que existe arreglo entre los participantes para elevar los precios de las compras objeto de la 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, 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 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 determinará 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 el Comité, 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.

En caso de que el presente procedimiento sea suspendido o cancelado se notificará a todos los participantes.

CAPÍTULO XXV. DECLARACIÓN DE LA LICITACIÓN DESIERTA.

El Comité, por sí o a través de lo que la Dirección le informe, podrá declarar desierto este procedimiento o alguna de sus partidas, por los motivos a que se refiere el artículos 71 en sus numerales 1 y 2 de la Ley y el artículo 62 del Reglamento, con las particularidades siguientes:

- a) Cuando las proposiciones presentadas no reúnan los requisitos solicitados o cuando los precios de los bienes, arrendamientos o servicios ofertados no resulten aceptables. La declaración de partida o de todo el procedimiento de adquisición, producirá el efecto de que no se adquieran los bienes o servicios respectivos.
- b) Cuando se declare desierto 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. Cuando los requisitos o el carácter sea modificado con respecto a la primera convocatoria, se deberá convocar a un nuevo procedimiento.
- c) En caso de presentarse cualquier situación no prevista en estas bases, será resuelta por el Comité.



- d) Cuando ningún participante se hubiese registrado o ninguna proposición sea presentada en el acto de presentación y apertura de propuestas técnicas.
- e) Si no se presenta por lo menos **una** de las propuestas que cumpla con todos los requisitos solicitados en estas bases.
- f) Por razones de interés del municipio.

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.

De acuerdo con el numeral 54 de la Ley, 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.

Para efectos de las presentes Bases, no se considerará subcontratación la adquisición u obtención de los bienes respaldados por parte del participante con fabricantes, distribuidores y/o terceros proveedores.

El licitante que resulte adjudicado podrá ceder los derechos de cobro del contrato siempre y cuando se cuente con la aceptación expresa por parte del Municipio.

CAPÍTULO XXVII. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.

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.

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:



El Comité de Adquisiciones, tendrá respecto de esta licitación, además de aquellas que el Reglamento y la Ley le confieren, 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;
- 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.

Las inconformidades procederán de acuerdo con lo establecido en los artículos 90, 91 y 92 de Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, M1 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.



ANEXO 1 Anexo técnico

OFICIO DIG/ADM 0145/2022

1. Dependencia solicitante: Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.

2. Unidad Responsable: Jefatura de Infraestructura: 410 Dirección de Innovación Gubernamental

3. Objetivo del bien: Brindar los servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos de centro de datos, requerimientos y reemplazo de partes en los equipos de voz y datos para los equipos de comunicación de la infraestructura de voz y datos convergentes y al software tarificador FAST VIEW para garantizar la continuidad de la operación y el funcionamiento óptimo de los equipos de comunicaciones y red municipal.

4. Objeto del servicio: Brindar los servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos de centro de datos, requerimientos y reemplazo de partes en los equipos de voz y datos y tarificador garantizando la comunicación a las dependencias del Municipio de Guadalajara,

5. Especificaciones técnicas mínimas requeridas

a. Antecedentes

El Ayuntamiento de Guadalajara cuenta actualmente con un centro de datos que soporta la gran mayoría de las aplicaciones de TI que dan soporte a servicios a la ciudadanía en general como los servicios de los procesos internos del municipio. El centro de datos se encuentra en operación las 24 horas del día todos los días del año, adicional se tiene infraestructura de voz y datos convergente para la comunicación de todas las dependencias. Formalmente cada año se realiza la contratación de una póliza 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.

“EL PROVEEDOR” deberá contemplar el licenciamiento en el tiempo de implementación del software actual del tarificador “LA CONVOCANTE” sin que esto implique un costo extra.

b. Especificaciones generales

Se deberá de contemplar los servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo, correctivo y reemplazo de partes 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



El software tarifador 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 1.3 y 1.4 en caso de que el software tarifador actual de “LA CONVOCANTE”, requiera licenciamiento, es necesario que “EL PROVEEDOR” brinde dicho licenciamiento en la vigencia del servicio, sin que esto genere costo alguno para “LA CONVOCANTE”.

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:

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

El horario de recepción de reportes y modelo de servicio solicitado por “LA CONVOCANTE” deberá de ser 5x8 NBD.

“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”.

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.

La vigencia del servicio será a partir de la fecha del fallo hasta el 31 de diciembre de 2022.

Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo descritos en el anexo 1.1 y 1.2 en la modalidad 24X7X365 días.

El servicio del proveedor deberá apegarse a las mejores prácticas del fabricante CISCO, incluyendo la capacidad de incluir a su centro telefónico de servicio técnico cuando sea necesaria una escalación ante problemáticas presentadas en los equipos de comunicaciones

Se deberá considerar el 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.

“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.

“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.

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.

Se deberá de presentar un plan de trabajo para la realización de los servicios de mantenimiento preventivo para la validez de la convocante.

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

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

Data center:

1. 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 1.5
2. EL PROVEEDOR” adjudicado deberá contemplar el mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte técnico de los siguientes sistemas de software:
 - VMWARE ESXI 6.5.
 - VEEAM BACKUP 9.5
3. El servicio de soporte se realizará a los equipos, componentes y servicios de los equipos que componen el Anexo 1.5
4. La duración de la póliza será a partir de la fecha del fallo hasta al 31 de diciembre de 2022.
5. “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:
 - Línea telefónica.
 - Correo electrónico.
 - Vía web.
6. El horario de recepción de reportes deberá de ser 7x24 todos los días de la vigencia de la póliza.
7. El servicio del proveedor deberá apegarse a las mejores prácticas del fabricante CISCO, VMWARE Y VEEAM, incluyendo la capacidad de incluir a su centro telefónico de servicio técnico cuando sea necesaria una escalación ante problemáticas presentadas en los equipos



8. Reemplazo de partes dañadas en máximo 4 horas para los equipos y componentes del Anexo 1.5 una vez identificada la falla.
9. “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 1.5 a los que se les proporcionarán los servicios de soporte objeto de esta licitación.
10. “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.
11. 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.
12. Los reportes de servicio, deberán incluir estrictamente la descripción detallada del servicio proporcionado el estado en el que se encuentran los equipos y sus componentes al finalizar el servicio.

c. 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 fecha del fallo hasta el 31 de Diciembre de 2022.

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.

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:

- . Uso de CPU.
- i. Uso de memoria.
- . Actualización de firmware a la versión más reciente, estable y disponible para el equipo.



- . Respaldo de configuraciones.
- . Imagen de software.
- . Correcto funcionamiento:

. Validación de “logs” de alarmas y errores.

- x. Revisión visual
 - . Estado de cables y peinado de cableado en los rack
 - a. Estado de alertas físicas visuales.
 - b. Los equipos cuentan con tierra física.
 - c. Estado físico del lugar donde permanece el equipo (site).
- xi. Limpieza exterior e interior de los equipos:
 - . Filtro de los equipos (cuando aplique).
 - a. Mediante el uso de líquidos antiestáticos.
 - b. Organización de patch cord en MDF e IDF.
 - c. Utilización de espuma antiestática 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.

“EL PROVEEDOR” deberá de considerar para los servicios de voz y datos el análisis soporte técnico, mantenimiento correctivo y configuración de las mejores prácticas recomendadas por el fabricante a los siguientes elementos:

Red de Datos:

1. Servicio de red de área local (LAN).
2. interfaz Loopback de cada router.
3. Protección STP mínimo en puertos de acceso.
4. Servicio de comunicación IP corporativa (WAN/MPLS/VPN).
5. Servicio de Internet.
6. Ruteo dinámico (OSPF).
7. Distribución de cargas de enlaces de internet
8. Topología y STP.
9. VTP y VLANs, VTP deberá de estar en modo transparente o el mejor recomendado según el fabricante.
10. El proveedor deberá de eliminar las VLAN que encuentre que no sean necesarias con validación de la convocante.
11. Configuración de EtherChannel.
12. NTP.
13. Enlaces VPC.
14. Opciones de seguridad:



- . Fortalecimiento de la seguridad de la administración.
- a. AAA.
- b. Port-Security.
- c. DHCP snooping.
- d. IP Source Guard.
- e. VLAN doble tagging.
- f. Seguridad del protocolo de ruteo.
- g. VLAN Hopping.
- h. DTP.
- i. DAI.
- j. ACLs.
- 0. QoS LAN/WAN
- 0. Administración.
- . TACACS+
- a. SNMP (Simple Network Management Protocol).
- b. SSH (Secure Shell).
- c. FTP (File Transfer Protocol).
- d. TFTP (Trivial File Transfer Protocol).
- e. SCP (Secure Copy).
- f. TACACS+.
- g. RADIUS.
- h. Netflow.
- i. NTP (Network Time Protocol).
- j. Syslog.
- ii. Red de Voz:
 - 1. Plan de marcación.
 - 2. Troncales y gateways.
 - 3. Buzón de voz.
 - 4. Operadoras automáticas.
 - 5. Optimización de UC Apps.
 - 6. Alta disponibilidad.
 - 7. Depuración de las bases de datos.
 - 8. Contact Center.

Data center :

1. El mantenimiento preventivo del data center deberá llevarse a cabo a cada uno de los equipos y componentes descritos en el Anexo 1.5, conforme a la frecuencia recomendada por el fabricante, y al menos una vez durante la vigencia de la póliza.
2. “EL PROVEEDOR” deberá de generar un plan de trabajo para desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y deberá de ser validado por “LA CONVOCANTE”.
3. 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 “DEL PROVEEDOR” sin implicar algún costo adicional para “LA CONVOCANTE”, garantizando su duración, resistencia y funcionamiento.

4. La ejecución del mantenimiento preventivo a todos los equipos y componentes del Anexo 1.5 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:

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

5. 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.

6. Se deberá de generar un rebalanceo del storage cluster las veces que sean necesarias con el objetivo de tener un balanceo adecuado por cluster.

7. Se deberá de generar un correcto funcionamiento del plug-in Hyperflex en el vCenter server.

8. Se deberá de validar los certificados de seguridad de UCM.

9. Se deberá de revisar la configuración del NTP client.

10. Se deberá de revisar la configuración de los Call home.

11. Se deben de realizar backups de configuración y entregar los backups a “LA CONVOCANTE”.

12. Se deberá revisar el correcto funcionamiento de los servidores storage S3260.

13. Se deben de depurar los SEL logs necesarios.

14. Se deberá de contemplar el balanceo de VM necesario en los dos cluster con la finalidad de mantener los recursos adecuados en cada cluster.

15. Se deberá de revisar el correcto funcionamiento del vcenter HA.

16. Se deberá de hacer las migraciones de firmware y software a las versiones más recientes, recomendadas y compatibles.



17. Actualización de parches a los Hypervisores ESXi y al vCenter Server a versiones más recientes.

18. Se deberá de revisar el correcto funcionamiento de los jobs generados por VEEM.

19. Se deberán de recuperar las contraseñas necesarias en caso de necesitar equipos y software.

20. Se deberá de generar un cambio de contraseña para que pueda trabajar “EL PROVEEDOR” comprometiéndose que al final de la póliza de servicio serán entregadas.

d. 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.

“EL PROVEEDOR” deberá de brindar el servicio de mantenimiento correctivo conforme a la atención de incidentes estipulada en este documento.

En caso de ser necesario el proveedor deberá de brindar el servicio en sitio conforme a la atención a incidentes estipulada en este documento, sin que esto implique un costo extra a la convocante.

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.

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 1.3 en su esquema actual (Software FAST VIEW).

Data center :

Consiste en la atención y reparación de todo tipo de incidentes que surjan de cualquiera de los equipos y componentes mencionados en el Anexo 1.5, 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 Virtualización para los equipos del Anexo 1.5 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.

d. 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.

Data center :

El reemplazo, reparación de refacciones y partes anexo 1.5 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.

e. 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 previa a la conexión requerida.

Data center:

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 previa a la conexión requerida.

f. Mesa de ayuda

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

iii. Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas del anexo. 1.1, 1.2, 1.3,1.4

. Deberá contar con un horario de servicio 7x24 todos los días del año con capacidad para recibir llamadas y brindar la atención de acuerdo a los niveles de severidad que se soliciten.

. Recibir en forma centralizada llamadas a través de un número telefónico único.

. 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).



. La mesa de ayuda será responsable de todos los procesos de gestión asociados a las solicitudes por parte de “LA CONVOCANTE”.

. La mesa de servicios deberá cumplir con el seguimiento de buenas prácticas de acuerdo a la metodología de ITIL Ver3 actualización 2011 o en su defecto ITIL V4.

Data Center:

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

1. Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas.
2. 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.
3. Recibir en forma centralizada llamadas a través de un número telefónico único.
4. 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).
5. La mesa de ayuda será responsable de todos los procesos de gestión asociados a las solicitudes por parte de “LA CONVOCANTE”.
6. La mesa de servicios deberá cumplir con el seguimiento de buenas prácticas de acuerdo a la metodología de ITIL Ver3 actualización 2011 ó superior

g. 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:

- . Detección del problema.
- i. Registro del problema.
- ii. Investigación y diagnóstico.
- iii. Problemas relacionados.
- iv. Solución temporal.
- v. Solución definitiva.

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:



. 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.

i. 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.

ii. 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

Data center:

"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:

Nicolás Regules 63, Planta Alta
del Mercado Mexicaltzingo,
Barrio Mexicaltzingo, C.P. 44100
Guadalajara, Jalisco. México.
33 3942 3700





1. Detección del problema.
2. Registro del problema.
3. Investigación y diagnóstico.
4. Problemas relacionados.
5. Solución temporal.
6. Solución definitiva.

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

h. 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:

- . Registro del Cambio/Requerimiento.
- i. Asignación de prioridad.
- ii. Categorización del cambio.
- iii. Impacto y evaluación de recursos.
- iv. Aprobación del cambio (Por un comité de cambios).
- v. Agendar el cambio, prueba e implementación.
- vi. En caso de falla (Análisis post mortem).
- vii. Documentación de cambios.
- viii. Cierre de requerimiento.

Categorías de Cambios/Requerimientos

- . Mayor: Son cambios que afectan la operación del sistema.
- i. Estándar: Son cambios que no afectan a la operación del sistema.
- ii. 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

Atención de Incidentes

Data center.

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:

i 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.

ii 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.

iii 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:

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 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
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 (Siguiendo 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

Data center:

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:

- i Registro del Cambio/Requerimiento.
- ii Asignación de prioridad.
- iii Categorización del cambio.
- iv Impacto y evaluación de recursos.
- v Aprobación del cambio (Por un comité de cambios).
- vi Agendar el cambio, prueba e implementación.
- vii En caso de falla (Análisis post mortem).
- viii Documentación de cambios.
- ix 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

1. Limpieza y reacomodo Data center:

“EL PROVEEDOR” deberá de contemplar la limpieza de las instalaciones donde se ubica el centro de datos contemplando las siguientes características:

- 1. Limpieza para liberar de polvo las instalaciones físicas.
- 2. Deberá de contemplar líquido antiestático.
- 3. Para la limpieza para liberar el polvo deberá de contemplar los procesos necesarios para desactivar la alarma contra incendio.
- 4. La limpieza deberá de ser dentro y fuera de los racks que mantienen los servidores del centro de datos.
- 5. Se deberá de hacer una reingeniería para el reacomodo de los cableados de todos los equipos del centro de datos.



6. Se deberá de brindar una cableado estructurado a todos los equipos del centro de datos.
7. Los cableados deberán de ubicarse correctamente por las escalerillas y dentro de los racks de cada servidor

i. 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 periodo 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:

. Atención de la mesa de ayuda con cobertura de 7x24x365, incluyendo días festivos, conforme a los apartados “Nivel de severidad” y “Tiempo de respuesta” conforme a los criterios de impacto requeridos.

- i. Atención de incidentes ilimitados (atención y solución de fallas).
- ii. Atención a solicitudes de Cambios.
- iii. Atención a solicitudes de Requerimientos.
- iv. Administración de Problemas.

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”.

En caso de un reemplazo de equipos o partes “EL PROVEEDOR” deberá de considerar entregar los documentos necesarios, donde se especifiquen facturas y garantías para la documentación y proceso de patrimonio de “LA CONVOCANTE”.

Data center:

Debido a las características y funcionalidad de los equipos descritos en el Anexo 1.5, 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”.

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 1.5.

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

1. 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.
2. Atención de incidentes ilimitados (atención y solución de fallas).
3. Atención a solicitudes de Cambios.
4. Atención a solicitudes de Requerimientos.
5. Administración de Problemas.

j. Requisitos de los participantes

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

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.

Presentación de 2 contratos de los cuales el licitante acredite que ha prestado servicios que son iguales o similares en características, en volumen y condiciones a los servicios que se están solicitando en este procedimiento de contratación.

iii. Carta del Fabricante en digital firmada por el apoderado de la marca donde avale a “EL PROVEEDOR” como Partner mínimo nivel Premier de los equipos de comunicaciones de la marca CISCO dirigida a la presente invitación

Carta de Fabricante en digital firmada por el apoderado de la marca en la que mencione 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. dirigida a la presente invitación

Carta de fabricante donde demuestre que ha trabajado en conjunto de la solución de comunicaciones, así como que cuenta con la experiencia y conocimiento técnico para dar cumplimiento a los requisitos del presente proyecto dirigida a la presente invitación



v. “EL PROVEEDOR” deberá presentar copia simple para su debido cotejo de las siguientes certificaciones o superiores del mismo tópic, emitidas por el fabricante de los equipos de la marca CISCO para el personal que labora en su plantilla de ingenieros, entregando carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con un vínculo laboral , con la finalidad de determinar que se cuenta con la capacidad técnica requerida para ejecutar los servicios requeridos sobre la infraestructura de red de voz y datos. Deberá de incluirse el medio de verificación de cada certificación.

- . CCNP Collaboration o superior (CCIE COLLABORATION).
- i. CCIE Proveedor de servicio
- ii. CCNP Seguridad
- iii. Especialista en diseño de soluciones empresariales
- iv. Especialista en Implementación de redes inalámbricas empresariales
Certificación CCIE Routing & Switching.
Certificación CCNP Enterprise
Certificación CCNP Wireless
Certificado de Administrador de proyectos (PMP) vigente
- vi. Entregue por escrito el organigrama de la mesa de servicios, esquema y procedimiento de escalamiento de soporte, debiendo incluir al menos los siguientes datos del personal técnico vinculado al servicio.
 - . Nombre.
 - i. Cargo.
 - ii. Teléfono oficina.
 - iii. Teléfono celular.
 - iv. Correo electrónico.

Data center

1. 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”, deberá de presentarse membretada y con firma autógrafa.
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.
3. La mesa de servicios deberá cumplir con el seguimiento de buenas prácticas de servicios de TI, por lo que el PROVEEDOR deberá de presentar la certificación de ITIL Expert, Ver3 actualización 2011 o en su defecto ITIL V4.
4. El proveedor participante deberá de presentar copia simple del certificado en ISO/IEC 27001 vigente para garantizar el manejo seguro de la información dentro del Centro de Datos
5. Carta del Fabricante en digital firmada por el apoderado de la marca donde lo ayale al “Participante” como Partner mínimo nivel Premier de los equipos de comunicaciones de la marca CISCO dirigida a la presente invitación.



6. Conforme a la infraestructura de la CONVOCANTE se solicita que “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 y las certificaciones del software de virtualización VMWARE para el personal que colabora en su plantilla de ingenieros, entregando carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con un vínculo laboral, con la finalidad de determinar que se cuenta con la capacidad técnica requerida para ejecutar los servicios requeridos sobre la infraestructura del centro de datos:
- CCNA Data Center.
 - El proveedor participante deberá de contar por lo menos con un Ingeniero certificado en CCIE como proveedor de servicios asignado al proyecto.
 - VCP Data Center Virtualization
 - NSX-T instalación, configuración y administración
 - CDCP Profesional certificado en centro de datos
7. Entregue por escrito el organigrama de la mesa de servicios, esquema y procedimiento de escalamiento de soporte debiendo incluir al menos los siguientes datos del personal técnico vinculado al servicio.
- Nombre.
 - Cargo.
 - Teléfono oficina.
 - Teléfono celular.
 - Correo electrónico.

Licenciamiento y monitoreo de servicios Data center:

Actualmente se cuenta con un software Data Center Expert 7.4.3 para monitoreo de los servicios eléctricos del centro de datos.

“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 1.5

Para la configuración de componentes descritos en el anexo 1.5 el proveedor deberá de contemplar todo lo necesario para la puesta a punta del monitoreo dentro del software y que sean posibles con los equipos que cuenta la convocante para recibir dichos servicios. “EL PROVEEDOR” deberá de generar un plan de trabajo en conjunto con “LA CONVOCANTE” para definir el procedimiento de configuración de los equipos a monitorear.

k. Entregables

“EL PROVEEDOR” adjudicado deberá de presentar su equipo técnico de soporte así como la presentación de la metodología de la mesa de ayuda a utilizar.

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:



- . Análisis del requerimiento.
- i. Análisis de solución.
- ii. Plan de implementación.
- iii. Cronograma de actividades.
- iv. Descripción detallada de las actividades realizadas.
- v. Anexos de las actividades realizadas, el antes, durante y el después, con memoria fotográfica.

Data center

1. El PROVEEDOR adjudicado deberá de presentar su equipo técnico de soporte así como la presentación de la metodología de la mesa de ayuda a utilizar.
2. El proveedor deberá de presentar el procedimiento de escalación, mesa de ayuda y procesos de comunicación establecidos, para el soporte del servicio.
3. El PROVEEDOR deberá de presentar un plan de trabajo en el que se especifique el cronograma de actividades por realizar para el mantenimiento preventivo que deberá de ser revisado y validado por la CONVOCANTE.
4. Se deberá de entregar un reporte de resumen general de actividades mensualmente donde venga la firma del personal quien realiza el servicio.
5. 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:

1. Análisis del requerimiento.
2. Análisis de solución.
3. Plan de implementación.
4. Cronograma de actividades.
5. Descripción detallada de las actividades realizadas.
6. Anexos de las actividades realizadas, el antes, durante y el después, con memoria fotográfica
7. Además deberán ser validados y firmados por la CONVOCANTE

EXO 1.1

Descripción	Cantidad
2801 Voice Bundle,PVDM2-8,SP Serv,128F/384D	12
Cisco Business Edition 7000M Svr (M4), Export Restricted SW	4
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
Cisco Business Edition 7000M Svr (M4), Export Restricted SW	4
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
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

Inventario CECOE

Descripción	Cantidad
Router CATALYST 1841	1
Switch CATALYST 2960	2
Switch CATALYST 2960x-24	10
Switch CATALYST 2960x-48	4
Switch CATALYST 3560	2
Switch CATALYST 3650	13
Switch CATALYST 3850	5
Switch CATALYST 4503	1
Switch CATALYST 520	1
Router Avait CTR-8540	2
Switch SG500X-48	2



ANEXO 1.2

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



- ANEXO 1.3

Requerimientos para mantenimiento / soporte de Software de Tarificación FAST VIEW

Servicio	Descripción
CAPACIDAD DEL SOFTWARE	4,500 usuarios
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE FALLA MAYOR	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. Falla del software que impida el almacenamiento y procesamiento de la información enviada por la infraestructura telefónica.
MANTENIMIENTO CORRECTIVO FALLA MENOR	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.
REPARACIÓN DE LA BASE DE DATOS Y TABLAS	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.
ASISTENCIA Y/O SOPORTE TÉCNICO	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. Configuraciones de cualquier módulo de la aplicación, actualización de tarifas y reportes.
DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA Y RECOMENDACIONES	Informe con análisis de estadísticas de uso y recomendaciones de mejores prácticas de forma semestral. Las fechas de ejecución de este servicio serán establecidas de común acuerdo entre "LA CONVOCANTE" y "EL PROVEEDOR".
DESARROLLO DE SCRIPTS Y NUEVOS REPORTES	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.
SOPORTE BASE DE DATOS POSTGRES PSQL	Soporte para que el software de tarificación FAST VIEW, sea compatible con la tecnología de base de datos POSTGRES PSQL de la versión 9.5 en adelante
SISTEMA OPERATIVO	LINUX



SOPORTE IP V4	El servicio deberá brindar soporte a IP V4.
SOPORTE IP V6	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 1.4
Equipos de voz para tarificación

Descripción	Cantidad
Call manager UC Manager-11.x CISCO.	1
Call manager UC Manager-10.x CISCO.	1

ANEXO 1.5
Centro de Datos

Descripción	Cantidad
Nexus 93180YC-EX with 8 QSFP-40G-SR-BD	2
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
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
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
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

I. Tiempo de entrega

El servicio deberá de iniciar el primer minuto después del fallo del presente proceso de licitación

m. Justificación de la especialidad

Para brindar el servicio se requiere de personal calificado y especialización técnica para la marca específica de los equipos de la CONVOCANTE, así mismo se requiere de la validación por parte del fabricante que especifique ser partner de la marca para garantizar el respaldo del fabricante sobre la marca de los equipos con que actualmente cuenta la CONVOCANTE.

Las cartas solicitadas en el punto K son para verificar que el proveedor tiene la experiencia en este tipo de servicios ya que para nosotros es importante que el soporte se brinde por personas calificadas y con experiencia y los datos que se piden es para validar que las cartas sean emitidas por las personas que las firman.

6.-Vigencia del contrato: A partir del fallo, cumpliendo con las condiciones plasmadas en las bases y posterior a la emisión de la orden de compra y hasta el 31 de diciembre de 2022 o hasta agotar el techo presupuestal.

7.-Tipo de Contrato: CERRADO pago en parcialidades y entregas de servicios parciales

8.- Catálogos de servicios

No.	PARTIDA (sistema)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	U DE MEDIDA
1	3531	Póliza de soporte técnico y mantenimiento preventivo correctivo del Data Center, Voz - Datos y servicio de tarificación.	1	Póliza



9.- Criterios de evaluación:

No.	Criterio de evaluación	Porcentaje
1	Especialidad <ul style="list-style-type: none">• La mesa de servicios deberá cumplir con el seguimiento de buenas prácticas de servicios de TI, por lo que el PROVEEDOR deberá de presentar la certificación de ITIL Expert, Ver3 actualización 2011 o en su defecto ITIL V4.• CCNP Collaboration o superior (CCIE COLLABORATION).• CCIE Proveedor de servicio• CCNP Seguridad• Especialista en diseño de soluciones empresariales• Especialista en Implementación de redes inalámbricas empresariales• Certificación CCIE Routing & Switching.• Certificación CCNP Enterprise• Certificación CCNP Wireless• Certificado de Administrador de proyectos (PMP) vigente• CCNA Data Center.• El proveedor participante deberá de contar por lo menos con un Ingeniero certificado en CCIE como proveedor de servicios asignado al proyecto.• VCP Data Center Virtualization• NSX-T instalación, configuración y administración• CDCP Profesional certificado en centro de datos• Certificado en ISO/IEC 27001 vigente para garantizar el manejo seguro de la información dentro del Centro de Datos• Para brindar el servicio se requiere de personal calificado y especialización técnica se asignará mayor puntaje al total de las especializaciones presentado en las propuestas.	51%
2	Experiencia <p>Presentación de 2 contratos de los cuales el licitante acredite que ha prestado servicios que son iguales o similares en características, en volumen y condiciones a los servicios que se están solicitando en este procedimiento de contratación.</p> <p>Entrega de 2 contratos (5 puntos) Entrega de 1 contrato (5 puntos)</p>	10%
3	Oferta económica precio mínimo ofertado <p>Se asignará mayor puntaje al precio más bajo presentado en las propuestas.</p>	39%
Total de la evaluación		100%

***FIN DEL ANEXO 1 ***



ANEXO 2

JUNTA DE ACLARACIONES

NOTAS ACLARATORIAS

- 1 Solo se aceptarán 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 INTERÉS DE MI REPRESENTADA, PARA PARTICIPAR EN EL PRESENTE PROCESO DE LICITACIÓN; 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





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 144° Y 153° 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 TENDRÁ UNA VIGENCIA DURANTE EL PLAZO DE GARANTÍA ESTABLECIDO EN LA PROPUESTA DE NUESTRO FIADO Y SOLO PODRÁ SER CANCELADA POR EL MUNICIPIO DE GUADALAJARA.

LA PRESENTE FIANZA ESTARÁ VIGENTE EN CASO DE SUBSTANCIACIÓN 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 ARTÍCULOS 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 RAZÓN DE SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO, LES PUDIERA CORRESPONDER.



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 posteriores al fallo de la licitación, 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



ANEXO 6 LISTADO DE DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA

Participante: _____

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO SOLICITADO EN BASES	Cumple/ No Cumple/ No Aplica/ Cantidad
Acta Constitutiva (copia y original para cotejo) en caso de ser persona moral.	
Poder Representante (copia y original para cotejo).	
Copia de identificación vigente (y original para cotejo).	
Carátula con el texto solicitado incluyendo el nombre del participante y número de hojas de su propuesta.	
Propuesta técnica	
Constancia de Visita de Campo (en caso de)	
Constancia de entrega de muestras (en caso de)	
Curriculum del participante.	
Carta original firmada de aceptación y apego a las disposiciones establecidas en las presentes bases.	
Carta bajo protesta de decir verdad de entregar los servicios solicitados de acuerdo a las necesidades y tiempos de la Dependencia solicitante.	
Carta fabricante (en caso de)	
Carta distribuidor (en caso de)	
Carta en caso de no ser Distribuidor y/o Fabricante	
Carta compromiso bajo protesta de decir verdad, de mantener el precio de los bienes y/o servicios ofertados. Así como cubrir cualquier eventualidad.	
Carta bajo protesta de decir verdad en la que garanticen la calidad de lo ofertado contra vicios ocultos del bien o servicio que ofrecen.	
Opinión positiva emitida por el SAT, con una antigüedad menor a 30 días.	
Declaración escrita, bajo protesta de decir verdad, de integridad y no colusión, con el texto señalado en las bases.	
USB con la totalidad de las hojas que componen la propuesta técnica y económica en formato digital. La propuesta económica deberá integrarse en formato editable.	
En caso de caer en el supuesto , carta bajo protesta, 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 años, de alguna otra de las empresas o proveedores que participen.	
Copia de la constancia de inscripción en Padrón de Proveedores vigente.	
Carta bajo protesta de decir verdad en la que declare integridad y no colusión.	
Anexo 5, Propuesta Económica , de acuerdo a cotización. Asimismo, integrar en la USB propuesta económica editable.	

Nota importante: Este formato será llenado por los miembros del Comité de Adquisiciones o quien ellos designen, el día de la apertura de las propuestas técnicas y económicas.



ANEXO 7

	FECHA		No. Requisición
	<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>
	Razón Social	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
	Domicilio	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
	Teléfonos	<input style="width: 50%;" type="text"/>	<input style="width: 50%;" type="text"/>
	Representante	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
	No. Proveedor	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
	Estado	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
	Días Pago	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
	Tiempo Entrega	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
	Anticipo	<input style="width: 100%;" type="text"/>	

Part.	Cantidad	UM	Descripción	Precio Unit.	Total
SUBTOTAL					
IVA					
TOTAL					
Garantía					
Observaciones :				Observaciones	



**ANEXO 8
(NÚMERO Y NOMBRE DEL PROCESO)
(No. de anexo)**

CARTA DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS PARTICULAR

El/La suscrito/a _____ (nombre de persona física o jurídica), por mi propio derecho, en mi carácter de _____, en cumplimiento al artículo 49, fracción IX, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas¹, manifiesto bajo protesta de decir verdad que (el o la) que suscribe así como los socios o accionistas que ejercen control sobre la sociedad (en caso de que sea persona jurídica), no desempeñamos empleo, cargo o comisión en el servicio público y, en caso de desempeñarlo, no se actualiza ningún conflicto de interés con la formalización del contrato en caso de resultar adjudicado.

Además, manifiesto bajo protesta de decir verdad que no me encuentro 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 en los supuestos del artículo 6 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara.

Atentamente

Lugar y fecha

(Nombre y firma autógrafa de la persona física)

¹ Artículo 49. Incurrirá en Falta administrativa no grave el servidor público cuyos actos u omisiones incumplan o transgredan lo contenido en las obligaciones siguientes:

(...)

IX. Cerciorarse, antes de la celebración de contratos de adquisiciones, arrendamientos o para la enajenación de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza o la contratación de obra pública o servicios relacionados con ésta, que el particular manifieste bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés. Las manifestaciones respectivas deberán constar por escrito y hacerse del conocimiento del Órgano interno de control, previo a la celebración del acto en cuestión. En caso de que el contratista sea persona moral, dichas manifestaciones deberán presentarse respecto a los socios o accionistas que ejerzan control sobre la sociedad.

Para efectos de esta Ley se entiende que un socio o accionista ejerce control sobre una sociedad cuando sean administradores o formen parte del consejo de administración, o bien conjunta o separadamente, directa o indirectamente, mantengan la titularidad de derechos que permitan ejercer el voto respecto de más del cincuenta por ciento del capital, tengan poder decisorio en sus asambleas, estén en posibilidades de nombrar a la mayoría de los miembros de su órgano de administración o por cualquier otro medio tengan facultades de tomar las decisiones fundamentales de dichas personas morales.



ANEXO 9

(NÚMERO Y NOMBRE DEL PROCESO)

CARTA DE ACEPTACIÓN A LA RETENCIÓN DE LA APORTACIÓN CINCO AL MILLAR PARA FONDO IMPULSO JALISCO.

El/La suscrito/a _____ (nombre de persona física o jurídica), por mi propio derecho, en mi carácter de _____, en cumplimiento al artículo 59, numeral 1, fracción XVI, y 145 numeral 1 Fracción I de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, manifiesto mediante la declaración escrita de mi representada, en la cual, hago constar mi aceptación a que me sea retenida la aportación cinco al millar del contrato que sea adjudicado (0.5%) antes de IVA para ser aportado al Fondo Impulso Jalisco.

Atentamente

Lugar y fecha

(Nombre y firma autógrafa de la persona física)



ANEXO 10

(INVENTARIO DE MIEMBROS Y REPRESENTANTES ACTUALES DESDE HACE 02 DOS AÑOS
A LA FECHA DE INGRESO AL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN)

ADMINISTRADORES O REPRESENTANTES	SOCIOS O ACCIONISTAS	APODERADOS
TESTIMONIO DE ESCRITURA O PÒLIZA. NÚMERO___ DE FECHA___ EXPEDIDA EN___ POR EL LICENCIADO___ NOTARIO/CORREDOR PÚBLICO DE_____.		
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.
5.	5.	5.

(*Extienda cada celda tantas veces como le sea necesario)

(No deben incluirse aquellos que hubieran sido revocados)

NOTA: Bajo protesta de decir verdad, la empresa, sociedad, asociación o agrupación de nombre _____ a través de quienes la constituyen o representan, manifiesta que ninguno de sus administradores, socios, accionistas, asociados, miembros o apoderados, se han desempeñado, colaborado o representado bajo cualquier modalidad, para alguna de las demás empresas, sociedades, asociaciones, agrupaciones, o proveedores en general, que participan para ser adjudicados dentro del procedimiento de adquisición que nos ocupa, en al menos los 02 dos últimos años a la fecha de comenzar su participación en el mismo, por lo que de incurrir en falsedad. **Se hará acreedor a las penas que las leyes que concurren al caso lo establezcan.**