



Con fundamento en los artículos 115 fracción II, primer párrafo y IV, primer párrafo, así como el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 9° primer párrafo, fracciones I, II, III, IV, V y VI, 73 primer párrafo, 79, 83, 85 fracción IV y 88 primer y último párrafos de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 1° numeral 1, fracción IV, y numerales 2° y 3°, fracción IX, 34, 35 numeral 1, fracción III, 47, 59 numerales 1 y 2, 67, 69, 71, 72 y demás concurrente de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; 1°, 2°, 8° fracción VIII, 25 numeral 1, fracciones III, V y XII y numeral 2; 37, 42 numeral 1, 57, 60, 62 numerales 1 y 2, y demás aplicables del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara; los artículos 1°, 2°, fracción III, 6°, 15 y 16 de la Ley de Austeridad y Ahorro del Estado de Jalisco y sus Municipios; los artículos 1°, 2°, 3° fracción III, 12 y 14 del Reglamento de Austeridad para el Municipio de Guadalajara correspondiente al **oficio DIG/ADM 132/2023** para la **Licitación Pública Local LPL 2023/130** referente a la adquisición de **PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS MÓDULOS DE PRESUPUESTOS Y EGRESOS**, requerido por la **Dirección de Innovación Gubernamental dependiente de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental**.

#### ANTECEDENTES

1. El Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Guadalajara aprobó en su **Octava sesión con carácter de ordinaria de fecha del 17 diecisiete de marzo de 2023 dos mil veintitrés** las bases de este proceso de adquisición, por lo que a través de la Dirección de Adquisiciones y por medio del portal del Gobierno de Guadalajara, el día 17 de marzo de 2023 se publicó la **convocatoria** para participar, de acuerdo con el artículo 47, numeral 1 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como con lo establecido en el Capítulo III de las bases de la licitación en comento, de rubro PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA.
2. El **24 veinticuatro de marzo de 2023 dos mil veintitrés** se llevó a cabo una **junta de aclaraciones**, de conformidad con los artículos 63 y 70 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como al capítulo V de las bases de la licitación, de rubro: FECHA Y LUGAR DE LA JUNTA ACLARATORIA DE LAS BASES.
3. El **29 veintinueve de marzo de 2023 dos mil veintitrés** se llevó a cabo el registro y el acto de **presentación de propuestas técnicas y económicas** en apego a los artículos 59, fracciones V a XI y 64 a 70 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; así como al artículo 53 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara.



4. Se hace constar que al acto de apertura de propuestas asistieron los representantes del área requirente y de la Contraloría Ciudadana, así como el personal de la Dirección de Adquisiciones de Guadalajara y el proveedor que lo solicitó.

5. Esta Dirección recibió las propuestas de **(03) tres licitantes**, en la inteligencia de que se condujo sin limitar el proceso de competencia y libre concurrencia, disposición contenida en el artículo 51, Numeral 1 de la Ley de compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; asimismo, se manifiesta que el fallo se emite de conformidad con el capítulo XXV, inciso e de las bases, que reconoce la participación de un licitante solvente para proceder a la adjudicación. Establecido lo anterior se hace constar que los licitantes son:

- **IONC S.A.P.I. DE C.V.**
- **CARLOS ENRIQUE OROZCO ESTRADA**
- **F-IT- NANCE CONSULTORES S. DE R.L. DE C.V.**

En función de lo antes expuesto, así como a lo deliberado y resuelto por los miembros de la Dirección de Adquisiciones, la Contraloría Ciudadana y el área requirente, quienes conforman este acto, se emite el siguiente:

### FALLO DE ADJUDICACIÓN

**Primero.** El Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Guadalajara, a través de sus miembros, resolvió que el licitante **IONC S.A.P.I. DE C.V.** en su propuesta **cumple** con los requisitos legales establecidos en las bases, los anexos y en la convocatoria de la licitación, al entregar todos los documentos. Esto es así de acuerdo con el acta de apertura que obra en el expediente de conformidad con el artículo 65, numeral 1, fracción III de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios. Asimismo, en atención al dictamen mediante el que el área requirente evaluó la única propuesta, el oficio **DIG/DDT/167/2022**, donde se valora puntualmente el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas, se califica a la propuesta de **no solvente técnicamente**, ya que no cumple con:

- ANEXO 1 punto 5, Especificaciones técnicas mínimas requeridas
- 5.3 Licenciamiento, que a la letra dice, El proveedor adjudicado deberá entregar una póliza de licenciamiento ilimitado para el número de usuarios activos con derechos de uso hasta el 31 de diciembre del 2023.
- 5.6.1. Tiempo de respuesta. El proveedor de servicios se compromete a proporcionar una respuesta inicial a cualquier solicitud de soporte técnico en un plazo máximo de 1 hora laboral.
- 5.6.2. Disponibilidad: La plataforma estará disponible durante un mínimo del 99,9% del tiempo mensual.
- 5.6.3. Tiempo de resolución. El proveedor de servicios se compromete a resolver cualquier incidencia de nivel crítico en un plazo máximo de 2 horas laborables, y cualquier otra incidencia en un plazo máximo de 48 horas laborables.



“PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS MÓDULOS  
DE PRESUPUESTOS Y EGRESOS”  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES

- 5.6.4. Escalación de incidencias: Las incidencias de nivel crítico se escalarán automáticamente al nivel superior para su resolución inmediata.
- 5.6.5. Canales de comunicación: Los clientes podrán contactar con el servicio de soporte técnico a través de un sistema de tickets de soporte y correo electrónico institucional.
- 5.6.6. Calidad del servicio: El servicio de soporte técnico estará disponible en el idioma del cliente, y se proporcionará un seguimiento continuo a las incidencias hasta su resolución completa.
- 5.6.7. Plazos de seguimiento: El proveedor de servicios se compromete a proporcionar una actualización de estado a los clientes cada hora para incidencias de nivel crítico, y cada 24 horas para cualquier otra incidencia”.
- 5.6.8. Mesa de Ayuda: Los tickets de soporte técnico serán recibidos en primera instancia por la mesa de ayuda de la Dirección de Innovación Gubernamental de manera Centralizada para el soporte de primer nivel.
- 5.6.9. Escalamiento: Aquellas incidencias que requieran de un escalamiento con el proveedor se deberán de realizar mediante el equipo técnico de Innovación Gubernamental y el seguimiento se llevará a cabo entre estos.
- 5.6.10. Seguimiento: Durante la ejecución del soporte, se deberá contar con retroalimentación del origen del error, así como la explicación detallada de la solución realizada del ticket.
- 5.6.11. Mejora Continua: Los tickets escalados al prestador del servicio deberán estar debidamente registrados por nivel de escalamiento, origen del problema y tiempo de solución, así como en cumplimiento de los SLA o Incumplimiento.
- Así mismo en el punto 5.7. Entregables, punto 5.7.4. Póliza de Licenciamiento Ilimitado en número de usuarios por la vigencia desde el fallo, hasta el 31 de diciembre del 2023.

Por ende, su propuesta **se desecha** con efectos de no proceder a la evaluación combinada de puntos y porcentajes que sustenten la adjudicación respectiva.

**Segundo.** El, a través de sus miembros Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Guadalajara, resolvió que el licitante **CARLOS ENRIQUE OROZCO ESTRADA** en su propuesta **no cumple** con los requisitos legales establecidos en las bases, los anexos y en la convocatoria de la licitación, al entregar todos los documentos. Esto es así de acuerdo con el acta de apertura que obra en el expediente de conformidad con el artículo 65, numeral 1, fracción III de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios. Asimismo, en una revisión detallada de los documentos presentados se encontró que no cumple con el siguiente requisito:

- CAPÍTULO VIII. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS PARTICIPANTES, inciso C. DISPOSICIONES COMUNES A LOS PARTICIPANTES numeral 12. Presentar anexo 12 de estratificación de empresa. El licitante deberá identificar su situación respecto de los parámetros incluidos en el mismo y será responsable de la veracidad de las respuestas.
- CAPÍTULO IX. CARACTERÍSTICAS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA. Inciso F. CONTENIDO. Apartado g. Opinión de cumplimiento de Obligaciones Fiscales en materia de Seguridad Social con una antigüedad menor a 30 días.



Por ende, su propuesta **se desecha** con efectos de no proceder a la evaluación combinada de puntos y porcentajes que sustenten la adjudicación respectiva.

**Tercero.** El Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Guadalajara, a través de sus miembros, resolvió que el licitante **F-IT-NANCE CONSULTORES S. DE R.L. DE C.V.** en su propuesta **cumple** con los requisitos legales establecidos en las bases, los anexos y en la convocatoria de la licitación, al entregar todos los documentos. Esto es así de acuerdo con el acta de apertura que obra en el expediente de conformidad con el artículo 65, numeral 1, fracción III de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios. Asimismo, en atención al dictamen mediante el que el área requirente evaluó la propuesta, el oficio **no. DIG/DDT/167/2022**, donde se valora puntualmente el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas, se califica a la propuesta de **solvente técnicamente**; por ende, garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

**Cuarto.** Así pues, en virtud de que el área requirente expresa conformidad con la proposición recibida y conforme a lo dispuesto en el artículo 67, numeral 1 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, se procede adjudicar el contrato de la **Licitación Pública Local LPL 2023/130** a **F-IT-NANCE CONSULTORES S. DE R.L. DE C.V.** por un monto de **\$4,060,000.00 (Cuatro millones sesenta mil pesos 00/100 m.n. IVA incluido)**.

Tabla 1 Descripción de la partida adjudicada

Número de concepto (consecutivo)	PARTIDA (conforme a sistema)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO SIN I.V.A.	UNIDAD DE MEDIDA
1	3331	PÓLIZA DE SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS MÓDULOS PRESUPUESTOS Y EGRESOS GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALAJARA	1	3,500,000.00	Servicio

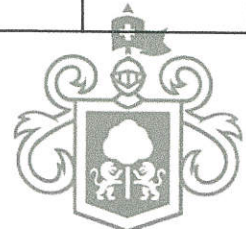




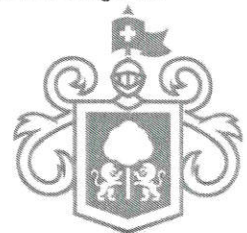
Tabla 2 criterios de evaluación

No.	Criterio de evaluación	Porcentaje	F-IT-NANCE CONSULTORES S. DE R.L. DE C.V
1	<b>Experiencia</b> Presentación de carta compromiso de que el servicio estará activo a partir de la publicación del fallo hasta el término del servicio el 31 de diciembre de 2023. (10 puntos).	20%	10%
	2 cartas de recomendación de dos entidades públicas <b>2 cartas 10 puntos</b> <b>1 carta 5 puntos</b>		10%
2	<b>Especialidad</b> Contar con la certificación de ITIL v4. (10 puntos)	20%	20%
	Contar con un Ingeniero Certificado como Administrador de Proyectos (Project Manager) por el PMI. (5 puntos)		
	Contar con un Ingeniero Certificado como SCRUM MASTER. (5 puntos)		
3	<b>Oferta económica (precio mínimo ofertado)</b> Mismo que será evaluado por el área centralizada de compras. Nota: el porcentaje de este siempre deberá ser el preponderante.	60%	60%
<b>Total de la evaluación</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

Quinto. La evaluación de la proposición que conforma el proceso LPL 2023/130 estuvo a cargo de la siguiente persona:

Nombre	Cargo	Dependencia
Ing. Eliseo Bonilla Tinoco	Titular del área requirente	Dirección de innovación gubernamental.

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



Gobierno de Guadalajara



**Sexto.** En atención al artículo 57, apartado 4 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara, difúndase y publíquese el contenido del presente fallo en el Portal de Transparencia del Municipio de Guadalajara, haciendo este evento, las veces de notificación personal del mismo a los participantes. Lo anterior sin perjuicio de que puedan acudir personalmente para que se les entregue copia del mismo en la Calle Nicolás Regules número 63 sesenta y tres, planta alta del Mercado Mexicaltzingo, en el Barrio de Mexicaltzingo, Guadalajara, Jalisco, ubicación de la entidad convocante. La Dirección de Adquisiciones se reserva las facultades de citar a los proveedores y/o enviar el contenido del fallo mediante correo electrónico dispuesto en las respectivas propuestas. Se hace constar que el acto fue celebrado en la **Décima sesión con carácter de extraordinaria del 21 veintiuno de abril de 2023 dos mil veintitrés.**

**Séptimo.** En congruencia con la fracción V del artículo 69 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y su Municipios, se manifiesta que la Dirección Jurídica de lo Consultivo del Gobierno de Guadalajara, Jalisco, notificará al proveedor adjudicado para que pueda acudir a la firma del contrato y presentación de garantías, acudiendo para tal efecto al domicilio de dicha Dirección ubicada en la calle Hidalgo, número 426, colonia Centro, C.P. 44100, en Guadalajara, Jalisco.

Elaboró: pnm

**Lic. Ana Paula Virgen Sánchez**

Presidente del Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Guadalajara.

**Luis Galindo Cruz**

Representante del Consejo de Cámaras Industriales de Jalisco.

**Giovanna Vidal Cedano**

Representante de Tesorería



Administración e Innovación

Fallo de Adjudicación  
Licitación Pública Local LPL 2023/130  
"PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS MÓDULOS DE PRESUPUESTOS Y EGRESOS"  
CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES

Adquisiciones  
Administración e Innovación

Lic. Silvia Jacqueline Martin del Campo Partida  
Representante del Consejo Mexicano de Comercio Exterior de Occidente, A.C.

Lic. Octavio Zúñiga Garibay  
Representante de la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Guadalajara

Lic. Rosario Alejandrina Avilés Martín del Campo  
Representante de la Consejería Jurídica del Gobierno Guadalajara.

Claudia Patricia Arteaga Arroníz  
Representante de la Contraloría Ciudadana.

Lic. Luis Rangel Garcia  
En representación de la Coordinación General de Desarrollo Económico

Lic. Alejandro Murueta Aldrete  
Representante de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

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



Gobierno de Guadalajara



**Administración e Innovación**

**Fallo de Adjudicación**  
**Licitación Pública Local LPL 2023/130**  
**"PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS MÓDULOS DE PRESUPUESTOS Y EGRESOS"**  
**CONCURRENCIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES**

**Adquisiciones**  
Administración e Innovación

**Ing. Omar Palafox Saenz**  
Representante del Consejo de Desarrollo Agropecuario y Agroindustrial de Jalisco

**Lic. Gonzalo Alberto García Avila**  
Secretario técnico del Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Guadalajara.

*[Handwritten signature in blue ink]*  
\_\_\_\_\_

*[Handwritten signature in blue ink]*  
\_\_\_\_\_

*[Small handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**Gobierno de Guadalajara**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*