



GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA

COMITÉ DE ADQUISICIONES, ENAJENACIONES,
ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
GUADALAJARA

BASES

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA
DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN
GUBERNAMENTAL”



De conformidad con lo previsto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 229 del Código de **Gobierno del Municipio de Guadalajara**, artículos 1° numeral 2, artículos 2, 3, 23, 24, 35, fracción I, 47, 52, 55 fracción II, 59, 83 y demás relativos de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios (**LEY**) y los artículos 5, 13, 25, numeral 1, fracción I, 43 fracción III y demás relativos del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara (**REGLAMENTO**), la **Dirección de Adquisiciones del Gobierno del Municipio de Guadalajara**, con domicilio en Nicolas Regules número 63, planta alta del Mercado de Mexicaltzingo, Barrio de Mexicaltzingo, C.P. 44100, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México; **CONVOCA** a las personas físicas y/o jurídicas interesadas en participar en el **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** mediante la **LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ**, denominada “**CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL**”, en lo subsecuente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, el cual cuenta con suficiencia presupuestal y se llevará a cabo con recursos de origen **MUNICIPAL**, de la Partida Objeto del Gasto **3531**, del Ejercicio Presupuestal **2025 (partidas 1 y 2) y 2025, 2026 y 2027 (partidas 3, 4, 5, 6, 7 y 8)**. El proceso se llevará de conformidad con lo establecido en las siguientes:

B A S E S

Para los fines de estas **BASES**, se entenderá por:

ALTERACIÓN DE DOCUMENTO	Acción de modificar o alterar el contenido primigenio de un documento.
APORTACIÓN CINCO AL MILLAR	Retención del monto total de los contratos de bienes y servicios antes de I.V.A., que será aportado al Fondo Impulso Jalisco, equivalente al 0.5 punto cinco por ciento del valor asignado, previa declaración de voluntad suscrita por el aportante.
ÁREA REQUERENTE	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL
BASES	Requisitos y condiciones de participación en que se desarrollará el procedimiento de adquisiciones o enajenación.
COMITÉ	Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Guadalajara.
COMPRADOR Y/O COTIZADOR / RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Servidor público adscrito a la Dirección de Adquisiciones, encargado de tramitar el PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN .
CONTRATACIONES ABIERTAS	La divulgación y uso de información abierta, accesible y oportuna sobre contrataciones del gobierno municipal, para lograr que los ciudadanos y las empresas puedan participar.
CONTRALORÍA CIUDADANA	Contraloría Ciudadana ubicada en Unidad Administrativa Reforma, con domicilio en Avenida 5 de Febrero Número 249, Colonia Las Conchas, Guadalajara; Jalisco.
CONTRATO	Instrumento jurídico mediante el cual las partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir la voluntad expresa de las mismas.
CONVOCANTE	El ente público que, a través del área requirente y la unidad centralizada de compras, tramita los procedimientos de adquisición, enajenación y arrendamiento de bienes, así como contratación de servicios en los términos de la LEY .
CONVOCATORIA	Es el llamado a los interesados a participar en determinado procedimiento de adquisición, enajenación y arrendamiento de bienes, así como contratación de servicios.
DESECHAMIENTO	Acto mediante el cual el COMITÉ y/o el ÁREA REQUERENTE y/o la UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS determinan que una PROPUESTA no es susceptible de ser adjudicada en virtud de no cumplir con los requerimientos de carácter legal-administrativo,





	técnicos y económicos de la CONVOCATORIA .
DICTAMEN TÉCNICO	Análisis elaborado por el ÁREA REQUERENTE , mediante el cual se lleva a cabo la evaluación de los aspectos técnicos y demás características de las adquisiciones, enajenaciones y arrendamiento de bienes, así como de la contratación de servicios ofertados por los PARTICIPANTES , plasmados en la propuesta técnica.
DIRECCIÓN	Dirección de Adquisiciones del Gobierno del Municipio de Guadalajara.
DOMICILIO	Nicolás Regules número 63 planta alta del Mercado de Mexicaltzingo, Barrio de Mexicaltzingo, C.P. 44100, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México.
EMPRESA PRO INTEGRIDAD	Aquella que adopte políticas de integridad empresarial y esté debidamente registrada, ante las autoridades correspondientes.
FALLO o RESOLUCIÓN	Documento emitido por el Comité mediante el cual, una vez realizados los análisis correspondientes respecto de las propuestas presentadas, se establece el o los LICITANTES adjudicados de cada procedimiento.
FIRMA AUTÓGRAFA	Aquella estampada de puño y letra por parte del PARTICIPANTE , su apoderado o representante legal.
FONDO	Fondo Impulso Jalisco (FIMJA).
GRUPO/PAQUETE	Conjunto formado por dos o más partida/consecutivo en el PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN .
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social.
INFONAVIT	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
I.V.A.	Impuesto al Valor Agregado.
LEY	Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.
PADRÓN DE PROVEEDORES	Padrón de Proveedores del Gobierno del Municipio de Guadalajara.
PARTIDA/CONSECUTIVO	Cada uno de los elementos que integra(n) el/los bien(es)/servicio a adquirir.
PARTICIPANTE o LICITANTE	Persona Física o Jurídica que se registra y participa en cualquiera de las etapas del procedimiento.
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ “ CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL ”
PROPUESTA o PROPOSICIÓN	La propuesta técnica y económica que presente el PARTICIPANTE .
PROVEEDOR o CONTRATISTA	PARTICIPANTE adjudicado en el PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN .
REGLAMENTO	Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones para el Municipio de Guadalajara.
REQUISITOS DE ADJUDICACIÓN	Se refiere a los requerimientos de carácter legal-administrativo, técnicos y económicos que el PARTICIPANTE debe de cumplir con la finalidad que la convocante determine emitir el FALLO a su favor.
REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN	Son aquellos requisitos legales y administrativos que el PARTICIPANTE debe de cumplir con la finalidad de que sea analizada su PROPUESTA o proposición.



SAC	Sistema de Armonización Contable.
SAT	Servicio de Administración Tributaria.
SOBRE	Se refiere al sobre, caja o paquete, en su caso, cerrado de manera que no se pueda modificar su contenido y que contiene la PROPUESTA o PROPOSICIÓN técnica y económica del PARTICIPANTE .
UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS	Unidad administrativa responsable de las adquisiciones, enajenaciones y arrendamiento de bienes, así como la contratación de servicios del ente público, que para el caso será la Dirección de Adquisiciones.
VENTANILLA	Ventanilla ubicada en la Dirección de Adquisiciones, en donde los proveedores podrán entregar y recibir documentos, solicitar informes o realizar trámites relacionados con el procedimiento de contratación.

CALENDARIO DE ACTIVIDADES (ACTOS)

ACTO	PERÍODO O DÍA	HORA	LUGAR
Aprobación de CONVOCATORIA / BASES	17 de diciembre de 2024	A partir de las 11:20 horas	Sala de Juntas del Consejo de Colaboración del Gobierno del Municipio de Guadalajara, con domicilio en Av. Hidalgo Número 400, Colonia Centro, Guadalajara, Jalisco.
Publicación de CONVOCATORIA / BASES	17 de diciembre de 2024	A partir de las 12:15 horas	https://transparencia.guadalajara.gob.mx/licitaciones2024
Visita de Campo	17 de diciembre de 2024	De las 10:00 hasta las 16:00 horas	En las Oficinas de la Dirección de Innovación Gubernamental con domicilio en Av. Hidalgo Número 469, 4to. Piso, Mercado Corona Zona Centro C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco.
Recepción de preguntas	20 de diciembre de 2024	Hasta las 11:00 horas	A través del correo electrónico: emily.castaneda@guadalajara.gob.mx y/o en la Dirección de Adquisiciones con domicilio en Nicolás Regules número 63, planta alta del Mercado de Mexicaltzingo, Barrio de Mexicaltzingo, C.P. 44100, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.
Registro para el Acto de Junta de Aclaraciones	23 de diciembre de 2024	De las 10:30 a las 10:59 horas	Sala de Juntas de la Dirección de Adquisiciones con domicilio en Nicolás Regules número 63, planta alta del Mercado de Mexicaltzingo, Barrio de Mexicaltzingo, C.P. 44100, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.
Acto de Junta de Aclaraciones	23 de diciembre de 2024	A partir de las 11:00 horas	Sala de Juntas de la Dirección de Adquisiciones con domicilio en Nicolás Regules número 63, planta alta del Mercado de Mexicaltzingo, Barrio de Mexicaltzingo, C.P. 44100, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.



ACTO	PERÍODO O DÍA	HORA	LUGAR
Registro para la Presentación de Propuestas.	27 de diciembre de 2024	De las 09:00 a las 09:29 horas	Sala de Juntas del Consejo de Colaboración del Gobierno del Municipio de Guadalajara, con domicilio en Av. Hidalgo número 400, Colonia Centro, Guadalajara, Jalisco.
Presentación y Apertura de Propuestas.	27 de diciembre de 2024	A partir de las 10:25 horas	Sala de Juntas del Consejo de Colaboración del Gobierno del Municipio de Guadalajara, con domicilio en Av. Hidalgo número 400, Colonia Centro, Guadalajara, Jalisco.
FALLO O RESOLUCIÓN de la convocatoria.	31 de diciembre de 2024	A partir de las 09:40 horas	https://transparencia.guadalajara.gob.mx/licitaciones2024 y/o correo electrónico y/o Sala de Juntas del Consejo de Colaboración del Gobierno del Municipio de Guadalajara, con domicilio en Av. Hidalgo número 400, Colonia Centro, Guadalajara, Jalisco.

1. ESPECIFICACIONES.

El objeto del presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** es llevar a cabo la contratación de las “**CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL**” conforme a las características señaladas en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos**, de las presentes **BASES**; dichas especificaciones y características técnicas se consideran mínimas y con la óptima calidad, por lo que los **PARTICIPANTES** podrán proponer bienes y/o servicios con especificaciones y características superiores, si así lo consideran conveniente. Las propuestas deberán ser entregadas de manera **PRESENCIAL** de acuerdo con el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** en el **DOMICILIO** citado en la **CONVOCATORIA**.

1.1 ÁREAS REQUIERENTES:

PARTIDA	ÁREA REQUERENTE
1	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

1.2 Vigencia de la contratación:

La vigencia de la contratación iniciará a partir del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2025 para las partidas 1 y 2, y del 01 de enero del 2025 hasta el 30 de septiembre del 2027 para las partidas 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

La continuidad del contrato derivado de este procedimiento para los ejercicios fiscales 2025, 2026 y 2027 estará sujeta a la aprobación anual del presupuesto de egresos del Municipio de Guadalajara por parte del Pleno del Ayuntamiento de Guadalajara. En caso de que el presupuesto no sea aprobado o se autorice un monto inferior al requerido para la ejecución del servicio objeto del presente procedimiento, el Gobierno del Municipio de Guadalajara se reserva el derecho de modificar, suspender o dar por terminadas las obligaciones establecidas, sin que ello genere responsabilidad o compromiso adicional de pago para el Gobierno del Municipio de Guadalajara.

1.3 Vigencia de los precios





La PROPOSICIÓN presentada por los PARTICIPANTES deberá ser bajo la condición de precios fijos, válidos hasta la entrega total de la prestación completa de los servicios, y hasta la conclusión de la vigencia del CONTRATO que se derive de este PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN. Al presentar su PROPOSICIÓN en la presente licitación, los PARTICIPANTES aceptan expresamente esta condición.

1.4 Tipo de contratación:

El presente PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN para las partidas de la 1 a la 8 que se señala a continuación será bajo la modalidad de CONTRATO con cantidades fijas como a continuación se detalla:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	PERÍODO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	ÁREA REQUIERENTE
1	PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LOS SERVICIOS DE LA NUBE	01 de enero al 31 de diciembre de 2025	1	SERVICIO	DIRECCION DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL
		01 de enero al 31 de diciembre de 2026	1	SERVICIO	
		01 de enero al 30 de septiembre de 2027	1	SERVICIO	
2	PÓLIZA DE CORREO INSTITUCIONAL	01 de enero al 31 de diciembre de 2025	1	SERVICIO	
		01 de enero al 31 de diciembre de 2026	1	SERVICIO	
		01 de enero al 30 de septiembre de 2027	1	SERVICIO	
3	PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS MÓDULOS DE PRESUPUESTO DE EGRESOS SAC.	01 de enero al 31 de diciembre de 2025	1	SERVICIO	
4	PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA SIGDL	01 de enero al 31 de diciembre de 2025	1	SERVICIO	
5	PÓLIZA DE MANTENIMIENTO, ATENCIÓN Y SOPORTE DE SERVICIOS DE TI (TECNOLOGÍA INFORMIX VMWARE)	01 de enero al 31 de diciembre de 2025	1	SERVICIO	
6	PÓLIZA DE MANTENIMIENTO A SISTEMAS DE AMBIENTE DATAR CENTER, SITES Y UPS	01 de enero al 31 de diciembre de 2025	1	SERVICIO	





7	PÓLIZA DE MANTENIMIENTO FIBRA ÓPTICA	01 de enero al 31 de diciembre de 2025	1	SERVICIO
8	PÓLIZA DATA CENTER	01 de enero al 31 de diciembre de 2025	1	SERVICIO

2. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES.

La entrega de los servicios objeto de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** deberá ser de acuerdo con lo establecido en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos** de las presentes **BASES**, y de conformidad con las características y especificaciones que se establecerán en el **CONTRATO**. Las obligaciones correrán a partir de la notificación de la **RESOLUCIÓN** y bajo la estricta responsabilidad del **PROVEEDOR**, quien se asegurará de la adecuada prestación del servicio, hasta su correcta recepción a entera satisfacción de la **ÁREA REQUIRENTE**.

Se considerará que el **PROVEEDOR** ha entregado los servicios o bienes, objeto de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, una vez que en la factura y/o orden de compra correspondiente se plasme el sello y firma del responsable de la **ÁREA REQUIRENTE** y se recabe el oficio de recepción de los bienes/servicios a entera satisfacción por parte del personal del **ÁREA REQUIRENTE**.

3. TRAMITE DE PAGO.

El trámite de pago se realizará de acuerdo con las Políticas de Egresos establecidas por la Tesorería Municipal.

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 en Hidalgo número 400, Zona Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco, México. R.F.C. MGU-420214-FG4, debidamente firmada y sellada por el Área Requirente.
- C) Recibo y/o carta de recibido a entera satisfacción por el área requirente.

El pago se realizará mediante transferencia bancaria electrónica en moneda nacional, por mes vencido de arrendamiento, 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.

Una vez emitido el fallo de adjudicación, el Municipio se obliga a cumplir la contraprestación de pago al **PROVEEDOR** adjudicado a través de la fuente de origen del recurso declarada en las bases u otra fuente de financiamiento diversa. Lo anterior con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la obligación de pago deducida del contrato

Políticas de Egresos, Tesorería Municipal

1. DISPOSICIONES GENERALES

Todo trámite deberá respaldarse con la documentación original que justifique y compruebe el gasto, salvo que se señale lo contrario. Además, se deberá considerar lo siguiente en cada trámite de gasto:





- I. La documentación deberá ser legible;
- II. No utilizar hojas recicladas;
- III. Todos los documentos deberán presentarse sin tachaduras, enmendaduras, deterioro o alteración que impida tener certeza de su validez;
- IV. La documentación que conforme un expediente deberá tener plena coincidencia entre sí, los montos deberán coincidir en pesos y centavos.

2. INTEGRACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE DEL EGRESO

- **Por parte de la Dependencia:**

- I. Solicitud de Pago firmada y sellada por los responsables del área requirente.
- II. Oficio solicitud dirigido al titular de la Tesorería donde se realice la petición de trámite a pago, girado por el titular o enlace administrativo de la dependencia.

- **Por parte del Proveedor:**

III. Comprobante Fiscal Digital (CFDI) que cumpla con los requisitos establecidos en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación, y demás normativa fiscal aplicable. Además:

a) Datos fiscales del Municipio:

Nombre: MUNICIPIO DE GUADALAJARA

Domicilio: AVENIDA HIDALGO NO. 400, GUADALAJARA CENTRO, C.P. 44100, GUADALAJARA, JALISCO

R.F.C. MGU420214FG4

- **Por parte de la Dependencia:**

- b) Sello y firma del titular o enlace administrativo de la dependencia.
- c) En caso de afectarse presupuestalmente partidas centralizadas, deberá contar con autorización (sello y firma) del titular o enlace administrativo de la dependencia centralizadora de la partida.
- d) En caso de adquisiciones que involucren logo y/o imagen institucional, deberá tener autorización, sello y firma, de la Coordinación General de Análisis Estratégico y Comunicación.

IV. Verificación del Comprobante Fiscal Digital por Internet, obtenido desde el portal oficial del Servicio de Administración Tributaria (SAT);

- **Por parte de la Dependencia y Proveedor:**

V. Evidencia documental con sello y firma de la dependencia, que comprueba el momento contable del devengo, es decir, demostrar la adquisición de bienes, arrendamientos y/o contratación de servicios, de acuerdo a los términos y condiciones del instrumento jurídico que resulte aplicable. De manera enunciativa, más no limitativa, se atenderá lo siguiente de acuerdo al COG.

NOTA: EGRESOS LA SOLICITA A DEPENDENCIA Y ÉSTA AL PROVEEDOR SI ES EL CASO.

2.1 CAPÍTULO 3000 SERVICIOS GENERALES



- **Por parte del Proveedor:**

Informe detallado de actividades del proveedor que contenga la descripción del servicio prestado.

En su caso, evidencia fotográfica del servicio prestado.

Bitácoras de servicio.

3 ADQUISICIONES/CONTRATACIONES A TRAVÉS DE LICITACIÓN PÚBLICA CON CONCURRENCIA DEL COMITÉ

- Además de la documentación señalada en el numeral 2. INTEGRACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE DEL EGRESO de las CONDICIONES DE PAGO de las presentes BASES.
- Acta del Comité de Adquisiciones donde se resolvió la adquisición;
- Orden de compra. En caso de pago en parcialidades se anexará copia simple de la orden de compra y la original se entregará hasta el pago que consuma la totalidad de la misma;
- Copia del Contrato;
- Copia de la garantía de cumplimiento y/o de anticipo, con acuse de recibido por la DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA.
- La Dirección de Egresos podrá solicitar la documentación adicional que considere fundamental para la debida comprobación del tipo de adquisición que se trata.

NOTA: EGRESOS LA SOLICITA A DEPENDENCIA Y ÉSTA AL PROVEEDOR SI ES EL CASO

3.1. Vigencia de precios.

La **PROPOSICIÓN** presentada por los **PARTICIPANTES**, será bajo la condición de **precios fijos** hasta la total entrega de los bienes y/o prestación de los servicios. Al presentar su **PROPUESTA** en la presente Licitación, los **PARTICIPANTES** dan por aceptada esta condición.

Si con posterioridad a la adjudicación del presente proceso se presentan circunstancias económicas de tipo general ajenas a la responsabilidad de las partes, que provoquen directamente un aumento o reducción en los precios, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 de la **LEY**.

3.2 Impuestos y derechos

El **Gobierno del Municipio de Guadalajara**, aceptará cubrir los impuestos que le correspondan, siempre y cuando se presenten desglosados en las **PROPUESTAS** y en las facturas.

3.3 Relaciones Laborales

Para la ejecución de los servicios objeto de este PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN, en caso de EL PARTICIPANTE será el unico patrón del personal, mismo que contratará para la ejecución del objeto del contrato que se derive, el cual será especializado, capacitado y autorizado por el titular del ÁREA REQUERENTE o quien este designe.

Por lo que en la proposición los participantes deberán manifestar mediante escrito que serán los únicos responsables de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social, asimismo reconoceran y aceptaran que, con relación al Instrumento Jurídico que en caso de resultar ganador se formalice actuarán como independiente, por lo que nada de su contenido, ni la práctica o relación comercial entre las partes, creará una relación laboral o de intermediación en términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo, entre el PARTICIPANTE y el Municipio de Guadalajara, incluyendo a los trabajadores, por lo anterior en caso de cualquier reclamación o demanda, relacionada con los supuestos establecidos o derivado de la contratación y provenientes de cualquier persona contratada



por EL PARTICIPANTE , que pueda afectar los intereses del Municipio de Guadalajara o se involucre el PARTICIPANTE quedará obligado a sacar al Municipio de Guadalajara en paz y a salvo de dicha reclamación o demanda, obligándose a resarcir de cualquier cantidad que llegare a erogar por tal concepto. Asimismo, se deberá comprometer a cumplir con las obligaciones económicas y patronales puntual y oportunamente, evitando con ello la falta del servicio cuando ya se haya programado u/o autorizado, además estará obligado conforme a la Ley Federal del Trabajo y a la Ley del Seguro Social a mantener afiliadas a la seguridad social a las personas que proporcionen el servicio durante la vigencia del contrato.

4. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES.

- a. Contar con la capacidad administrativa, fiscal, financiera, legal, técnica y profesional para atender el requerimiento en las condiciones solicitadas.
- b. Presentar al momento del Registro para el Acto de Presentación y Apertura de Propuestas, el Manifiesto de Personalidad anexo a estas **BASES**, con firma autógrafa, así como la copia de la Identificación Oficial Vigente de la persona que vaya a realizar la entrega del sobre cerrado. El incumplimiento de cualquiera de los requisitos solicitados en este apartado será causal para no recepcionar el sobre de la propuesta.
- c. Presentar todos los documentos y anexos solicitados en el numeral 9 de las presentes **BASES**, ya que son parte integral de la propuesta, para todos los efectos legales a que haya lugar, a excepción de los documentos opcionales.
- d. En caso de resultar adjudicado, si el **PARTICIPANTE** se encontrara **dado de baja o no registrado** en el **Registro de Padrón Proveedores del Gobierno del Municipio de Guadalajara**, como lo establece el Capítulo III, de la **LEY**, deberá realizar su alta antes de la firma del respectivo **CONTRATO** dentro de los plazos y términos previstos en el **REGLAMENTO**, este requisito es factor indispensable para la elaboración de la orden de compra y celebración del **CONTRATO**. La Dirección de Padrón de Proveedores determinará si su giro está incluido en el ramo de bienes o servicios que participa. En caso de no cumplir con lo anterior, no podrá celebrarse **CONTRATO** alguno, por lo que, no se celebrará **CONTRATO** con dicho **PARTICIPANTE** y de resultar conveniente, se celebrará con el segundo lugar o se iniciará un nuevo **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.

Para efectos de inscripción o actualización del registro, los interesados deberán cumplir con los requisitos señalados en el artículo 20 de la **LEY**, así como los referidos en los artículos 33, 34, 35 y 36 del **REGLAMENTO**, para ello deberán acudir a la **Dirección de Adquisiciones en el área de Desarrollo de Proveedores**.

- e. En caso de resultar adjudicado, deberá de suscribir el **CONTRATO** en los formatos, términos y condiciones que la **Dirección de lo Jurídico Consultivo del Gobierno del Municipio de Guadalajara** establezca, mismo que atenderá en todo momento a las presentes **BASES**, al **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos**, junta aclaratoria y la **PROPUESTA** del adjudicado.
- f. Conservar y mantener en forma confidencial toda información que llegara a su conocimiento necesaria para la elaboración y presentación de sus propuestas, con motivo de esta licitación, sea cual fuere su naturaleza o destino, obligándose por tanto, a abstenerse de comunicarla, divulgarla o utilizarla para sí o en beneficio de terceros, fuese o no con propósito de lucro, o cualquier otra información que se proporcione en forma verbal o por escrito, excepto por requerimiento de Autoridad del orden Judicial o Administrativo competente.

La contravención a lo dispuesto generará la obligación a cargo del **PARTICIPANTE** que la incumpla, de indemnizar al **ÁREA REQUIRENTE** y/o de la **DIRECCIÓN** y/o al **Gobierno del Municipio de Guadalajara**, por los daños y perjuicios causados con motivo del incumplimiento.

5. JUNTA DE ACLARACIONES.



Los **LICITANTES** que estén interesados en participar en el proceso de Licitación podrán presentar sus solicitudes de aclaración a través de los campos que están previstos en el formulario denominado “**Solicitud de Aclaraciones**” en el **DOMICILIO** de manera física y firmada por el representante legal del **PARTICIPANTE** y de manera digital en formato Word, o en su caso enviarlas al correo electrónico emily.castaneda@guadalajara.gob.mx en formato Word establecido de conformidad al formato, en la fecha y horario establecido en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las presentes **BASES**, de conformidad con los artículos 62 numeral 4, 63 y 70 de la **LEY**.

Las solicitudes de aclaración deberán plantearse de manera clara y concisa, además de estar directamente vinculadas con los puntos contenidos en la convocatoria, sus **BASES** y su **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos**, indicando el numeral o punto específico con el cual se relaciona. Las solicitudes que no cumplan con los requisitos señalados podrán ser desechadas a criterio del **CONVOCANTE**.

Serán atendidas únicamente las solicitudes de aclaración que se hayan recibido en el tiempo y forma establecidos, sin embargo, en el acto de junta de aclaraciones, los asistentes podrán formular cuestionamientos que no hayan sido plasmados en el documento entregado de forma previa, sin embargo, el **CONVOCANTE** no tendrá obligación de dar respuesta a éstos en el acta correspondiente, a no ser que, a su juicio, las respuestas otorgadas sean de trascendencia para la convocatoria y sus anexos.

El registro para asistir al acto de junta de aclaraciones se llevará a cabo de conformidad a la fecha y horario establecido en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las presentes **BASES**.

El acto de **JUNTA DE ACLARACIONES** se llevará a cabo en el domicilio, fecha y horario establecido en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las presentes **BASES**, donde se dará respuesta a las preguntas recibidas.

Las aclaraciones o la ausencia de ellas y los acuerdos tomados en el acto serán plasmados en el **Acta de la Junta de Aclaraciones**, la cual será parte integral de la presente convocatoria para los efectos legales a los que haya lugar.

La asistencia de los **PARTICIPANTES** o sus representantes legales a la junta de aclaraciones, será **optativa** para los **PARTICIPANTES**, de conformidad con el artículo 62 numeral 4 de la **LEY**, pero las determinaciones que se acuerden dentro de la junta de aclaraciones serán de observancia **obligatoria** para todos aquellos que presenten proposiciones, aun para aquellos que no hayan asistido a las juntas de aclaraciones, o que desconozcan el resultado de dichos actos.

6. VISITA DE CAMPO.

Para este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, se requiere visita de campo.

El participante deberá realizar una visita al sitio en la fecha y horario establecido en el **CALENDARIO DE ACTIVIDADES** de las presentes **BASES**, para el levantamiento de las necesidades para la correcta ejecución de los servicios. Con el fin de acreditar dicha visita, deberá adjuntar a su propuesta un escrito libre en el que se haga constar la visita a las instalaciones. Este documento deberá incluir el nombre y la firma del director de la dependencia.

7. CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA.

De conformidad con los artículos 64 y 65 de la **LEY**, el **PARTICIPANTE** deberá presentar su **PROPUESTA** técnica y económica mecanografiada o impresa, debidamente firmada, dirigida al **GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** en la que debe constar el desglose de cada uno de los servicios que está ofertando y que el **CONVOCANTE** solicita contratar.

- a. Todas y cada una de las hojas de la **PROPUESTA** elaborada por el **PARTICIPANTE**, deberán presentarse firmadas de forma autógrafa por el titular, Representante o Apoderado Legales, en su caso.



- b. Todos los documentos que integren la **PROPUESTA** deberán presentarse, dentro de un sobre cerrado el cual deberá contener en su portada la fecha, nombre del PARTICIPANTE (Razón Social) y número del PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN. La no observancia de este inciso podrá ser motivo suficiente para desechar la propuesta.
- c. Los documentos no deberán estar alterados, tachados y/o enmendados.
- d. No se aceptarán opciones, el **PARTICIPANTE** deberá presentar **una sola propuesta**.
- e. La **PROPUESTA** deberá presentarse en los términos de los formatos establecidos en los anexos 2 (**Propuesta Técnica**) y 3 (**Propuesta Económica**).
- f. El **PARTICIPANTE** deberá presentar de manera obligatoria, en los términos del formato establecido como **Anexo 7** (Declaración de aportación cinco al millar para el Fondo Impulso Jalisco), su aceptación o no aceptación para la aportación cinco al millar del monto total adjudicado antes de I.V.A. para el Fondo.
- g. La **PROPUESTA** deberá estar dirigida al **GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** y realizarse con estricto apego a las necesidades planteadas por la **CONVOCANTE** en las presentes **BASES**, de acuerdo con el servicio y especificaciones requeridas en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos**.
- h. La oferta se presentará en moneda nacional con los precios unitarios, I.V.A. y demás impuestos que en su caso correspondan desglosados. La **PROPUESTA** económica deberá considerar para los cálculos aritméticos únicamente dos decimales.
- i. La **PROPUESTA** deberá incluir todos los costos involucrados, por lo que **no se aceptará ningún costo extra o precios condicionados**.
- j. El **PARTICIPANTE** en su **PROPUESTA** podrá ofertar características superiores a los solicitados, lo cual deberá sustentarse documentalmente y deberá ser corroborado por el área requirente en su dictamen técnico.
- k. Toda la documentación elaborada por el **PARTICIPANTE** deberá redactarse en español. Únicamente podrán presentarse certificaciones, folletos, catálogos y/o cualquier tipo de documento informativo en el idioma original, adjuntando traducción simple al español.

La falta de alguna de estas características será causal **desechamiento** de la **PROPUESTA** del **PARTICIPANTE**.

7.1. Características adicionales de las propuestas.

Para facilitar en el acto de apertura la revisión de los documentos requeridos, se sugiere que éstos sean integrados en una carpeta de tres argollas conteniendo:

- Índice que haga referencia al número de hojas y orden de los documentos.
- Hojas simples de color que separen cada sección de la **PROPUESTA** en la que se mencione de qué sección se trata.
- Los documentos originales que se exhiban con carácter devolutivo y por lo tanto no deban perforarse, presentarse dentro de micas. El no presentarlos dentro de la mica, exime de responsabilidad a la Unidad Centralizada de Compras de ser firmados y/o foliados.
- Las hojas foliadas en el orden solicitado, por ejemplo: 1/3, 2/3, 3/3.
- Sin grapas ni broches Baco.
- **Anexo 2. Propuesta Técnica**, se requiere en formato digital en versión .doc y .pdf; **Anexo 3. Propuesta Económica**, se requiere en formato digital en versión .xlsx y .pdf, además de todos los anexos y los documentos solicitados en formato pdf, todo lo mencionado en este punto almacenado en una memoria USB.



La falta de alguna de las características adicionales de la PROPUESTA no será causal de DESECHAMIENTO de la PROPUESTA del PARTICIPANTE.

7.2. Estratificación

En los términos de lo previsto por el apartado 1 del Artículo 68 de la LEY, con el objeto de fomentar la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas en los procedimientos de adquisición y arrendamiento de bienes muebles, así como la contratación de servicios que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, se deberá considerar el rango del PARTICIPANTE atendiendo a lo siguiente:

Criterios de Estratificación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas				
Tamaño	Sector	Rango de Número de Trabajadores (Empleados Registrados ante el IMSS y Personas Subcontratadas)	Rango de Monto de Ventas Anuales (mdp)	Tope Máximo Combinado*
Micro	Todas	Desde 01 Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 Hasta 30	Desde \$4.01 Hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 Hasta 50		95
Mediana	Comercio	Desde 31 Hasta 100	Desde 100.01 Hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 Hasta 100		250
	Industria	Desde 51 Hasta 250		

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%

8. MUESTRAS FÍSICAS.

Para este PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN no se requieren muestras físicas.

9. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS.

9.1. Presentación y apertura de propuestas técnicas y económicas.

Este acto se llevará a cabo de conformidad a la fecha y horario establecido en el CALENDARIO DE ACTIVIDADES de las presentes BASES, en el domicilio de la Sala de Juntas del Consejo de Colaboración del Gobierno, del Municipio de Guadalajara, con domicilio en Av. Hidalgo número 400, Colonia Centro, Guadalajara, Jalisco, de conformidad con lo señalado en artículo 64 de la LEY de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Los PARTICIPANTES que concurren al acto, deberán entregar con firma autógrafa el Manifiesto de Personalidad, adjunto a estas BASES, junto a una copia de su Identificación Oficial Vigente. El incumplimiento de cualquier de las condiciones y requisitos solicitados será causal para no recepcionar el sobre de la PROPUESTA.

Cualquier PARTICIPANTE que no se haya registrado en tiempo y forma, será causal suficiente para que no le sea recepcionada su propuesta.

EL SOBRE QUE INTEGRA LA PROPUESTA TÉCNICA y ECONÓMICA deberá contener la documentación siguiente impresa en papel membretado de la empresa y FIRMADO CADA ANEXO POR EL REPRESENTANTE LEGAL de manera OBLIGATORIA:





- a) **Anexo 2. (Propuesta Técnica)**, deberá detallar las especificaciones técnicas de los bienes y/o servicios ofertados tal y como se detalla en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos**.
- b) **Anexo 3. (Propuesta Económica)**
- c) **Anexo 4. (Carta de Proposición)**. Manifiesto libre bajo protesta de decir verdad de contar con la capacidad administrativa, fiscal, financiera, legal, técnica y profesional para atender el requerimiento en las condiciones solicitadas.
- d) **Anexo 5. (Acreditación)** o documentos que lo acredite.
1. Presentar copia simple vigente del Registro en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Municipio de Guadalajara, (en caso de contar con él).
 2. **Tratándose de personas jurídicas**, deberá presentar, además:
 - A. Original o copia certificada solo para cotejo (se devolverá al término del acto) y copia simple legible de la escritura constitutiva de la sociedad, y en su caso, de las actas donde conste en su caso, la prórroga de la duración de la sociedad, último aumento o reducción de su capital social; el cambio de su objeto de la sociedad, la transformación o fusión de la sociedad; de conformidad con lo señalado en los artículos 182 y 194 de la Ley General de Sociedades Mercantiles.
 - B. Original o copia certificada solo para cotejo (se devolverá al término del acto) y copia simple legible del poder notarial o instrumento correspondiente del representante legal, en el que se le acredite la personería jurídica y se le otorguen facultades para actos de administración; tratándose de Poderes Especiales, se deberá señalar en forma específica la facultad para participar en licitaciones o firmar contratos con el Gobierno.
Los documentos referidos en los numerales A y B deben estar inscritos en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, cuando proceda, en términos del artículo 21 del Código de Comercio.
 - C. Copia simple de Constancia de Situación Fiscal con fecha de emisión no mayor a 30 días naturales de antigüedad a la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.
 - D. Copia simple del comprobante de domicilio de los **PARTICIPANTES**, no mayor a 2 meses de antigüedad a la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, a nombre de la razón social del **PARTICIPANTE**.
 3. **Tratándose de personas físicas**, deberá presentar, además:
 - A. Copia simple de acta de nacimiento.
 - B. Copia simple de Constancia de Situación Fiscal con fecha de emisión no mayor a 30 días naturales de antigüedad a la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.
 - C. Copia simple del comprobante de domicilio, no mayor a 2 meses de antigüedad a la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, a nombre del **PARTICIPANTE**.
- e) **Anexo 6. (Declaración de Integridad y NO COLUSIÓN de PROVEEDORES)**.
- f) **Anexo 7. (Declaración de aportación cinco al millar para el fondo impulso Jalisco)**.
- g) **Anexo 8. Manifiesto de Opinión Positiva de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales**.
- g.1** Opinión Positiva de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales emitida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en los términos del numeral 25 de las presentes **BASES**.
- h) **Anexo 9. Manifiesto de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social**.
- h.1** Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social emitida por el IMSS en los términos del numeral 26 de las presentes **BASES**.



h.2 Constancia Emitida por el IMSS de hacer público el resultado de la consulta de su opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social (ACUSE).

i) Anexo 10. Manifiesto de Opinión de cumplimiento en materia de Aportaciones Patronales y entero de descuentos INFONAVIT, en los términos del numeral 27 de estas **BASES**.

i.1 Constancia de Opinión en Materia de Aportaciones Patronales emitida por el INFONAVIT.

j) Anexo 11. (Copia simple de Identificación Oficial Vigente).

k) Anexo 12. (Estratificación), y documentos que acrediten lo establecido en su numeral 2.

La falta de cualquiera de los documentos anteriormente descritos a excepción de los documentos que acrediten lo establecido en el numeral 2 del anexo 12, será motivo de desechamiento de la propuesta del **PARTICIPANTE**.

l) Anexo 13. (Escrito de no conflicto de interés y de no inhabilitación).

m) Anexo 13BIS. (Manifiesto de relaciones laborales).

n) Anexo 14. (Manifiesto de objeto social en actividad económica y profesionales).

o) Anexo 16. Formato libre a través del cual el **PROVEEDOR** se comprometa a entregar la garantía de cumplimiento, señalada en el **numeral 21** de conformidad con lo establecido en el **Anexo 15**.

p) Anexo 17. Manifiesto de Responsabilidad en Materia de Propiedad Intelectual.

La falta de cualquiera de los documentos anteriormente descritos será motivo de desechamiento, así mismo el error en su presentación, las inconsistencias o discrepancias en los datos contenidos en los escritos, así como su omisión parcial o total de la PROPUESTA del PARTICIPANTE.

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; esto último en apego al artículo 64 apartado 3 de la **LEY**.

9.1.1. Este acto se llevará de la siguiente manera:

- a.** A este acto deberá asistir el **PARTICIPANTE** por sí mismo o mediante Representante Legal y/o Apoderado de la empresa y presentar con firma autógrafa el "Manifiesto de Personalidad" anexo a estas **BASES**, así como una copia de su Identificación Oficial vigente (pasaporte, credencial para votar con fotografía o cartilla del servicio militar).
- b.** Los **PARTICIPANTES** que concurran al acto firmarán un registro para dejar constancia de su asistencia;
- c.** Los **PARTICIPANTES** registrados entregarán su **PROPUESTA** en sobre cerrado en forma inviolable.
- d.** Se procederá a la apertura del sobre con las **PROPUESTAS**, verificando la documentación solicitada en el numeral 9 de las presentes **BASES**, sin que ello implique la evaluación de su contenido;
- e.** Un miembro del **COMITÉ** dará lectura al total de su oferta económica I.V.A. incluido;



- f. Cuando menos uno de los integrantes del **COMITÉ** asistentes y uno de los **PARTICIPANTES** presentes (primero o el último de la hoja de registro, cuando aplique), rubricaran la primera hoja de los documentos solicitados en el numeral 9 de estas **BASES**;
- g. Todos los documentos presentados quedarán en poder de la **CONVOCANTE** para su análisis, constancia de los actos y posterior **FALLO**;
- h. En el supuesto de que algún **PARTICIPANTE** no cumpla con la obligación de sostener todas y cada una de las condiciones de sus propuestas, o las retire antes de la emisión de la resolución que recaiga en el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, el Encargado de la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** o el funcionario que éste designe para tal efecto, podrá iniciar el trámite para suspender o cancelar el registro del Padrón, conforme a la normatividad aplicable.

Si por cualquier causa el **COMITÉ** no cuente con quorum legal para sesionar en la fecha establecida para el **Acto de Presentación y Apertura de Propuestas**, o se deba suspender la sesión por causas justificadas, se solicitará a los **PARTICIPANTES** que hayan comparecido, que procedan al registro y a entrega de los sobres con sus propuestas, firmándose estos en su presencia por al menos uno miembros del **COMITÉ**, quedando a resguardo del Secretario del **COMITÉ** junto con la lista de asistencia, bajo su más estricta responsabilidad, y hasta el momento de su apertura, debiéndose proceder a la apertura de los sobres en la Sesión inmediata siguiente, para lo cual se notificará a los **PARTICIPANTES** el día y hora en que se celebrará.

9.2. Criterios para la evaluación de las propuestas y la adjudicación.

El presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** se adjudicará por **Partida**, que cumpla con los requisitos legales, administrativos y Técnicos y además de la evaluación económica cuente con el precio más económico.

Una vez revisado y analizados los bienes y/o servicios a adquirir el **ÁREA REQUIRENTE**, así como la **UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS**, considera que para el presente proceso resulta conveniente utilizar el criterio binario en lugar del criterio de puntos y porcentajes o de costo beneficio. Toda vez que los bienes a adquirir tienen características, metodologías o procesos semejantes, estandarizados y homologados, sin que exista una diferencia sustancial en la oferta posible, por lo que no existe una vinculación entre las características del **PROVEEDOR** y el resultado final, en tal sentido el precio constituye el principal diferenciador entre ellos.

En este contexto y para no limitar la participación de los licitantes, la evaluación se procederá conforme a lo señalado en el apartado 2 del Artículo 66 de la **LEY**, en los Procedimientos de Licitación Pública, en donde se aceptarán las ofertas que cumplan con los requerimientos establecidos en este procedimiento y cubran las características técnicas establecidas en el Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos.

Se establece como criterio de evaluación el **BINARIO**, mediante el cual sólo se Adjudica a quien cumpla con los requisitos establecidos por el **CONVOCANTE (PROPUESTA TÉCNICA)** y oferte el precio más bajo (**PROPUESTA ECONÓMICA**), considerando los criterios establecidos en la propia **LEY**, en este supuesto, el **CONVOCANTE** evaluará al menos las dos **PROPOSICIONES** cuyo precio resulte ser más bajo, de no resultar estas solventes, se evaluarán las que les sigan en precio. Para lo cual será indispensable cumplir con los requisitos especificados en el Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos.

El **ÁREA REQUIRENTE** correspondiente emitirá un Dictamen Técnico, en el cual se señalará si los **PARTICIPANTES** cumplen con los requisitos especificados en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos**, y en caso de que estos no cumplan, deberá estar debidamente justificado, una vez emitido dicho dictamen, el **ÁREA CONTRATANTE** elaborará un Dictamen Económico, el cual deberá contener la evaluación de los **PARTICIPANTES** que cumplieron con los requerimientos técnicos mínimos solicitados por el **ÁREA REQUIRENTE**.



Durante la evaluación de la **PROPUESTA** económica, se efectuará el cálculo para determinar que las partidas económicas presentadas no resulten superior en un 10% o inferior en un 40% respecto de la media de precios que arroje la Investigación de Mercado en tal sentido se actuará conforme a lo señalado por el artículo 71 de la **LEY**.

No será objeto de evaluación, las condiciones establecidas por la **CONVOCANTE** que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción; así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, no afecte la solvencia de las propuestas. La inobservancia por parte de los licitantes respecto a dichas condiciones o requisitos no será motivo para desechar sus **PROPUESTAS**.

9.2.1 CRITERIOS DE PREFERENCIA, EMPATE Y PRECIOS NO CONVENIENTE

De acuerdo con el apartado 1 del artículo 68 de la **LEY**, la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** o el **COMITÉ**, según sea el caso, podrán distribuir la adjudicación de los bienes o servicios entre los **PARTICIPANTES** empatados, bajo los criterios señalados en el apartado 2 del artículo 49 y 68 de la **LEY**.

Para aplicar los criterios de preferencia señalados en el artículo 49 de la **LEY**, cuando se establezca que la adjudicación será en su totalidad a un solo **PARTICIPANTE** la diferencia de precios, deberá analizarse respecto del importe total de las propuestas y cuando sea por partidas, la diferencia de precios deberá analizarse respecto de las mismas partidas en cada una de las proposiciones.

En caso de resultar aplicable, para efecto de determinar los mejores grados de protección al medio ambiente, deberá escucharse la opinión de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial; mientras que para determinar los grados de preferencia y respecto de innovaciones tecnológicas, la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología, habrá de proponer los lineamientos que para tal efecto emita el **COMITÉ**.

Para determinar el precio **no conveniente** o **no aceptable** se verificará que el precio de las partidas ofertadas no sean superiores al 10% ni inferiores al 40% del precio promedio de la investigación de mercado, la **CONVOCANTE** podrá declarar desierto una o más partidas de conformidad a lo establecido en los artículos 71 y 69 de la **LEY**.

10. ACLARACIÓN DE LAS PROPUESTAS.

La **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, o el funcionario que esta designe, o por conducto del comprador o responsable del procedimiento de contratación, en su caso, podrán solicitar aclaraciones relacionadas con las propuestas, a cualquier **PARTICIPANTE** por el medio oficial que disponga, con fundamento en lo previsto en el artículo 69 apartado 6 de la **LEY**.

11. COMUNICACIÓN.

Salvo lo dispuesto en el párrafo que antecede, desde la apertura de las propuestas y hasta el momento de la notificación de la adjudicación, los **PARTICIPANTES** no se podrán poner en contacto con la **CONVOCANTE**, para tratar cualquier aspecto relativo a la evaluación de su propuesta. Cualquier intento por parte de un **PARTICIPANTE** de ejercer influencia sobre la **CONVOCANTE** para la evaluación o adjudicación, dará lugar a que se deseche su **PROPUESTA**.

12. DESECHAMIENTO DE PROPUESTAS DE LOS PARTICIPANTES.

La **CONVOCANTE** a través del **COMITÉ**, desechará total o parcialmente las **PROPUESTAS** de los **PARTICIPANTES** que incurran en cualquiera de las siguientes situaciones:

- a. Se encuentren en alguno de los casos previstos por el Artículo 52 de la **LEY**, o se compruebe su incumplimiento o mala calidad como **PROVEEDOR DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, y las sanciones aplicadas con motivo de su incumplimiento se encuentren en vigor.



- b. El error, así como la omisión parcial o total en la presentación y entrega de su proposición de cualquiera de los requisitos e información de carácter obligatorio, establecidos en esta convocatoria y en los acuerdos y/o modificaciones realizadas en la o las juntas de aclaraciones.
- c. Si incumple con cualquiera de los requisitos solicitados en las presentes **BASES** y sus anexos.
- d. Si un socio o administrador forma parte de dos o más de las empresas **PARTICIPANTES**, o forma parte de alguna empresa a la que se le haya cancelado o suspendido el registro en el Padrón.
- e. Cuando la **PROPUESTA** presentada no esté firmada por la persona legalmente facultada para ello.
- f. La falta de cualquier documento solicitado.
- g. La presentación de datos falsos.
- h. Cuando de diversos elementos se advierta la posible existencia de arreglo entre los **PARTICIPANTES** para elevar los precios objeto del presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.
- i. Si se acredita que al **PARTICIPANTE** que corresponda se le hubieren rescindido uno o más contratos por causas imputables al mismo y/o las sanciones aplicadas con motivo de incumplimiento se encuentren en vigor.
- j. Si el **PARTICIPANTE** no demuestra tener capacidad administrativa, fiscal, financiera, legal, técnica, de producción o distribución adecuada para atender el requerimiento de los servicios en las condiciones solicitadas.
- k. Si las ofertas presentadas no se realizan con estricto apego a las necesidades mínimas planteadas por el **CONVOCANTE** en las presentes **BASES** de acuerdo con la descripción de las especificaciones y servicios requeridos.
- l. Si la **PROPUESTA** económica del **PROVEEDOR** en este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** resulta superior a la del mercado a tal grado que la **CONVOCANTE** presuma que no representa una opción que convenga a los mejores intereses del Municipio, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 24, apartado 1, fracción VII de la **LEY**, para la adjudicación de los bienes o servicios materia de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.
- m. Si el importe de la **PROPUESTA** presentada es de tal forma inferior a la del mercado a tal grado, que la **CONVOCANTE** considere que el **PARTICIPANTE** no podrá prestar los servicios, por lo que incurrirá en incumplimiento.
- n. Cuando el **PARTICIPANTE** se niegue a que le practiquen visitas de verificación o inspección por parte de la **CONVOCANTE**, en caso de que ésta decida realizar visitas.
- o. Cuando el carácter de la **LICITACIÓN** sea local y el **PARTICIPANTE** no cuente con domicilio fiscal en el Estado de Jalisco.
- p. Cuando las **PROPUESTAS** presentadas sean superiores al presupuesto asignado.
- q. En el supuesto de que el **PARTICIPANTE** se encuentre dentro de las listas a que se refiere el artículo 69 B del Código Fiscal de la Federación.

13. SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.



La **CONVOCANTE** a través del **COMITÉ**, podrá cancelar o suspender parcial o totalmente el **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, de acuerdo con las causales que se describen en el apartado 3 del artículo 71 de la **LEY** o los supuestos que a continuación se señalan:

- a. Por caso fortuito o fuerza mayor o cuando ocurran razones de interés general.
- b. Cuando se advierta que las **BASES** difieren de las especificaciones de los servicios que se pretenden adquirir.
- c. Si se presume o acredita la existencia de irregularidades.
- d. Si ninguna de las ofertas propuestas en este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, aseguran al **GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** las mejores condiciones disponibles para la adjudicación de los servicios materia de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, por resultar superiores a los del mercado o ser inferiores a tal grado que la **CONVOCANTE** presuma que ninguno de los **PARTICIPANTES** podrá cumplir con el suministro de estos.
- e. Por orden escrita debidamente fundada y motivada y por resolución firme de **AUTORIDAD JUDICIAL**; por la **CONTRALORÍA** con motivo de inconformidades; así como por la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, en los casos en que tenga conocimiento de alguna irregularidad.
- f. A solicitud del **AREA REQUIRENTE**, cuando dicha solicitud se encuentre debidamente justificada.

En caso de que el **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** sea suspendido o cancelado se avisará a todos los **PARTICIPANTES**.

14. DECLARACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DESIERTO.

El **COMITÉ**, podrá declarar parcial o totalmente desierto el **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** de conformidad con el artículo 71, apartado 1 de la **LEY** o los supuestos que a continuación se señalan:

- a. Cuando no se reciba por lo menos una **PROPUESTA** en el acto de **Presentación y Apertura de Propuestas**.
- b. Cuando ninguna de las **PROPUESTAS** cumpla con todos los requisitos solicitados en estas **BASES**.
- c. Si a criterio de la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** ninguna de las propuestas cubre los elementos que garanticen al **GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** las mejores condiciones.
- d. Si la oferta del **PARTICIPANTE** que resulte ser más económica y que cumpla técnicamente, excede el 10% o inferior en un 40% respecto de la media de precios que arroje la investigación de mercado del **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.
- e. Si después de efectuada la evaluación técnica y económica no sea posible adjudicar a ningún **PARTICIPANTE**.

15. REDUCCIÓN DE CANTIDADES.

El **COMITÉ** podrá autorizar a solicitud del **ÁREA REQUIRENTE**, y cuando se encuentre debidamente justificado, reducciones de las cantidades o bienes o servicios materia de la licitación pública, cuando el presupuesto asignado al **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** sea rebasado por las proposiciones presentadas. Al efecto, los responsables del dictamen económico verificarán previamente que los precios de la misma son aceptables; el **ÁREA REQUIRENTE** emitirá oficio en el que se indique la necesidad y conveniencia de efectuar la reducción respectiva, así como la justificación para no reasignar recursos a fin de cubrir el faltante.



16. NOTIFICACIÓN DEL FALLO O RESOLUCIÓN.

Será dentro de los veinte días naturales siguientes al **Acto de Presentación y Apertura de Propuestas**, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1 del artículo 69 de la **LEY**, se dará a conocer la resolución del presente procedimiento en la **Sala de Juntas del Consejo de Colaboración del Gobierno del Municipio de Guadalajara, con domicilio en Av. Hidalgo número 400, Colonia Centro, Guadalajara, Jalisco**, donde se les entregará una copia de este. Además, a través de la página web del ente, o por correo electrónico manifestado por el **PARTICIPANTE** en el numeral 9 (nueve) del Anexo 4 Carta de Proposición.

Así mismo se fijará un ejemplar del **Acta de Fallo** en el tablero de notificaciones de la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, durante un periodo mínimo de 5 días naturales, siendo de la exclusiva responsabilidad del **PROVEEDOR** el acudir a enterarse de su contenido.

La notificación del **FALLO** o **RESOLUCIÓN** podrá diferirse o anticiparse en los términos del artículo 65 fracción III de la **LEY**.

Con la notificación del **FALLO** o **RESOLUCIÓN** por el que se adjudica el **CONTRATO**, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles de conformidad al artículo 77 apartado 1 de la **LEY**.

17. FACULTADES DEL COMITÉ

El **COMITÉ** resolverá cualquier situación no prevista en estas **BASES** y tendrá las siguientes facultades:

- a. Dispensar defectos de las propuestas, cuya importancia en sí no sea relevante, siempre que exista la presunción de que el **PARTICIPANTE** no obró de mala fe.
- b. Rechazar propuestas cuyo importe sea de tal forma inferior, que la **CONVOCANTE** considere que el **PARTICIPANTE** no podrá prestar los servicios, por lo que incurrirá en incumplimiento.
- c. Si al revisar las propuestas existiera error aritmético y/o mecanográfico, se reconocerá el resultado correcto y el importe total será el que resulte de las correcciones realizadas.
- d. Cancelar, suspender o declarar desierto el procedimiento.
- e. Verificar todos los datos y documentos proporcionados en la **PROPUESTA** correspondiente, y si se determina que por omisión o dolo el **PARTICIPANTE**, no estuviera en posibilidad de cumplir con lo solicitado en estas **BASES** y sus anexos, el **COMITÉ** podrá adjudicar al **PARTICIPANTE** que hubiera obtenido el segundo lugar de acuerdo con la evaluación que se practique a las propuestas presentadas o convocar a un nuevo **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** si así lo considera conveniente.
- f. Solicitar el apoyo a cualquiera de las áreas técnicas del **GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, con el fin de emitir su resolución;
- g. Solicitar al personal de la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** que hagan las visitas de inspección - en caso de ser necesarias - a las instalaciones de los **PARTICIPANTES**, con el fin de constatar su existencia, capacidad de producción, y demás elementos necesarios, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de una posible adjudicación, o a llegarse de elementos para emitir su resolución. Emitir su **RESOLUCIÓN** sobre las mejores condiciones de calidad, servicio, precio, pago y tiempo de entrega ofertadas por los **PROVEEDORES**, con motivo de las solicitudes de aprovisionamiento, materia de su competencia, para la adquisición, enajenación y arrendamiento de bienes muebles y la contratación de servicios.



- h. Realizar las aclaraciones pertinentes respecto a lo establecido en las presentes **BASES**; y
- i. Demás descritas en el artículo 24 de la **LEY**.

De conformidad con los artículos 23, 24 y 31 de la **LEY**, las consultas, asesorías, análisis opinión, orientación y **RESOLUCIONES** que son emitidas por el **COMITÉ** de Adquisiciones son tomadas considerando única y exclusivamente la información, documentación y dictámenes que lo sustenten o fundamente y que son presentados por parte de los **LICITANTES** y los Servidores Públicos a quienes corresponda, siendo de quien los presenta la responsabilidad de su revisión, acciones, veracidad, faltas u omisiones en su contenido.

18. FIRMA DEL CONTRATO.

Para estar en condiciones de suscribir el **CONTRATO**, el **PARTICIPANTE** deberá tener público el resultado de la consulta de su opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social. En caso de no encontrarse público, se entenderá actualizado el supuesto del artículo 77 numeral 2 de la **LEY**.

El **PARTICIPANTE** adjudicado se obliga a proporcionar la documentación que le sea requerida por el **ÁREA CONTRATANTE** por medio que esta disponga.

La firma del contrato se llevará a cabo en las oficinas de la Dirección de lo Jurídico Consultivo del Municipio de Guadalajara, ubicado en el edificio Rival con domicilio en Av. Miguel Hidalgo y Costilla No. 426, Zona Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco. México, dentro de los veinte días hábiles posteriores a la entrega de la garantía por parte del licitante adjudicado en un horario de 09:00 a 15:00 horas.

El participante adjudicado o su representante 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.

El **CONTRATO** deberá suscribirse en los formatos, términos y condiciones que determine la **DIRECCIÓN DE LO JURÍDICO CONSULTIVO DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, mismo que corresponderá en todo momento a lo establecido en las presentes **BASES**, el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos** y la **PROPUESTA** del **PROVEEDOR** adjudicado.

Si el interesado no firma el **CONTRATO** por causas imputables al mismo, la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, sin necesidad de un nuevo procedimiento, deberá adjudicar el **CONTRATO** al **PARTICIPANTE** que haya obtenido el segundo lugar, siempre que la diferencia en precio con respecto a la **PROPOSICIÓN** inicialmente adjudicada no sea superior a un margen del diez por ciento (10%). En caso de que hubiera más de un **PARTICIPANTE** que se encuentre dentro de ese margen, se les convocará a una nueva sesión en donde podrán mejorar su oferta económica y se adjudicará a quien presente la de menor precio.

Si no existieren propuestas solventes en los términos del párrafo anterior, la licitación podrá declararse desierta.

De resultar conveniente se podrá cancelar e iniciar un nuevo **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.

19. VIGENCIA DEL CONTRATO.

El **CONTRATO** para celebrarse con el **PARTICIPANTE** adjudicado en el presente procedimiento tendrá vigencia a partir del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2025 para las partidas 1 y 2, y del 01 de enero del 2025 hasta el 30 de septiembre del 2027 para las partidas 3, 4, 5, 6, 7 y 8. La continuidad de la vigencia para los ejercicios presupuestales de 2025, 2026 y 2027 estará sujeta a la aprobación del presupuesto de egresos correspondiente a dicho ejercicio por parte del **GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**.



En atención a los plazos establecidos en las presentes **BASES**, sus anexos y la **PROPUESTA** del **PROVEEDOR** adjudicado, la vigencia podrá prorrogarse a solicitud de la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales del Gobierno del Municipio de Guadalajara, siempre y cuando se encuentre debidamente justificado, conforme a lo previsto en el artículo 80 de la **LEY**.

Para el tiempo de entrega de bienes y/o de los servicios del arrendamiento objeto de esta **LICITACIÓN** el licitante deberá considerar lo establecido en el Anexo 1 Carta de Requerimientos Técnicos, mismo que podrá prorrogarse conforme a lo previsto en el artículo 80 de la **LEY**.

20. ANTICIPO.

No aplica.

21. GARANTÍAS.

En caso de que el monto total del **CONTRATO** incluyendo el **I.V.A.**, sea superior a el equivalente a cuatro mil veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización, el **PROVEEDOR** deberá entregar una garantía del 10% (diez por ciento) del monto total del **CONTRATO** con el **I.V.A.** incluido, para responder por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las presentes **BASES** y en el **CONTRATO** respectivo, de conformidad a la normatividad vigente. La entrega de la garantía será dentro de los 05 días hábiles posteriores a la emisión y publicación del **FALLO**.

La garantía deberá ser a través de fianza, cheque certificado o de caja, o depósito en tesorería municipal, la fianza deberá ser expedida por afianzadora nacional y contener el texto del **Anexo 15** de estas **BASES** denominado **TEXTO DE LA FIANZA DEL 10% DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO** (fianza del 10% del cumplimiento del **CONTRATO**) a favor de la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, previsto en el artículo 76 fracción IX y 84 de la **LEY**. Dichas garantías deberán constituirse en Moneda Nacional y estarán en vigor a partir desde el primer día de la contratación y hasta 12 meses posteriores a la fecha del vencimiento del **CONTRATO**, pudiendo ser exigibles en cualquier tiempo, en la cual, la Compañía Afianzadora se deberá sujetar a la Competencia de los Tribunales del Primer Partido Judicial del Estado de Jalisco, así como aceptar el afianzamiento en caso de que se otorgue alguna prórroga a su fiado, o se celebre acuerdo modificatorio al **CONTRATO** principal con éste, sin necesidad de que se notifique a la afianzadora las prórrogas que en su caso se otorguen al fiado.

21.1. LIBERACIÓN DE GARANTÍAS.

Una vez transcurrido el termino establecido en la garantía de cumplimiento y/o de anticipo, para su liberación el **PROVEEDOR** deberá presentar en la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** una solicitud de liberación mediante escrito libre en el que señale razón social o nombre de la persona física, número y nombre del procedimiento de contratación, número de contrato, número de fianza, monto además deberá anexar copia simple de la garantía de cumplimiento y/o de anticipo firmado por el representante legal.

La **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** será la encargada de notificar al **ÁREA REQUIRENTE** la solicitud de liberación, la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** emitirá el oficio de liberación de garantía de cumplimiento y/o de anticipo una vez que el **ÁREA REQUIRENTE** emita la carta de entera satisfacción a la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**.

22. SANCIONES.

Se podrá cancelar/rescindir la **ORDEN DE COMPRA** y/o **CONTRATO** y podrá hacerse efectiva la garantía de cumplimiento de **CONTRATO** si el **PROVEEDOR** infringe las disposiciones contenidas en el artículo 116 de la **LEY** y los siguientes supuestos:



- a. Cuando el **PROVEEDOR** no cumpla con alguna de las obligaciones estipuladas en el **CONTRATO**.
- b. Cuando hubiese transcurrido el plazo adicional que se concede a los **PROVEEDORES**, para corregir las causas de rechazos que en su caso se efectúen.
- c. En caso de entregar productos o servicios con especificaciones diferentes a las ofertadas, el **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES** considerará estas variaciones como un acto doloso y será razón suficiente para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de **CONTRATO** y la cancelación total de la **ORDEN DE COMPRA** y/o **CONTRATO**, aun cuando el incumplimiento sea parcial e independientemente de los procedimientos legales que se originen.
- d. En caso de rescisión del **CONTRATO** por parte de la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** por cualquiera de las causas previstas en las presentes **BASES** o en el **CONTRATO**.

23. DE LA PENALIZACIÓN POR ATRASO EN LA ENTREGA / EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En caso de que el **PROVEEDOR** tenga atraso en la entrega de los bienes / en la prestación del servicio por cualquier causa que no sea derivada del **GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, el **ÁREA REQUIRENTE** aplicará una pena convencional de conformidad a la siguiente tabla:

DÍAS DE ATRASO (NATURALES)	% DE LA SANCIÓN SOBRE EL MONTO DE LA PARCIALIDAD/TOTAL
De 01 uno hasta 05 cinco	3% tres por ciento
De 06 seis hasta 10 diez	6% seis por ciento
De 11 once hasta 20 veinte	10% diez por ciento
De 21 veintiún días de atraso en adelante	Se rescindirá el CONTRATO a criterio del GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA

24. DEL RECHAZO Y DEVOLUCIONES.

En caso de que los bienes entregados por el **PROVEEDOR** sean defectuosos, faltos de calidad en general o tenga diferentes especificaciones a las solicitadas, el **ÁREA REQUIRENTE** podrá rechazarlos, ya sea que no los reciba, o los regrese por haber detectado el incumplimiento posterior a la recepción, en caso de haberse realizado el pago, el **PROVEEDOR** se obliga devolver las cantidades pagadas con los intereses correspondientes, aplicando una tasa equivalente al interés legal sobre el monto a devolver, y a recibir a su costa los bienes que sean rechazados por el **ÁREA REQUIRENTE**, lo anterior sin perjuicio de que se pueda hacer efectiva la garantía señalada en el **numeral 21** de las presentes **BASES**, y ejercerse las acciones correspondientes por daños y perjuicios.

25. DE LA OPINIÓN POSITIVA DE LAS OBLIGACIONES FISCALES (SAT).

El **PARTICIPANTE** deberá presentar el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) emita una opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales, la cual podrá obtenerse por Internet en la página del SAT, en la opción "Mi portal", con la Clave de Identificación Electrónica Fortalecida.

Dicho documento se deberá presentar en sentido positivo con vigencia no mayor a 30 días de la fecha establecida para la **Presentación y Apertura de Propuestas**, el cual se verificará el código QR contenido en el documento, para lo cual el **PARTICIPANTE** deberá cerciorarse de que la impresión del mismo sea legible para llevar a cabo la verificación.

Las inconsistencias en este punto serán motivo de desechamiento de la **PROPUESTA** del **PARTICIPANTE**.

26. DE LA OPINIÓN POSITIVA DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL (IMSS).





Dicho documento se deberá presentar en sentido positivo y con fecha de expedición dentro del periodo comprendido a partir de la publicación de las **BASES** hasta el día del acto de **PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS**, el cual se verificará el código QR contenido en el documento, para lo cual el **PARTICIPANTE** deberá cerciorarse de que la impresión de este sea legible para llevar a cabo la verificación.

El **PARTICIPANTE** deberá autorizar al IMSS a hacer público el resultado de la consulta de su opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, según el siguiente procedimiento:

- I. Ingresar al Buzón IMSS, por la página electrónica del Instituto (www.imss.gob.mx/buzonimss), a través del medio de autenticación correspondiente.
- II. Del menú, seleccionar la opción "Cobranza".
- III. Del menú, seleccionar la opción "32D Autorización de Opinión Pública" y después la opción "Autorizo hacer pública mi opinión del cumplimiento".
- IV. Dar clic en el botón "Guardar" y firmar mediante la e.firma.
- V. El Buzón IMSS generará el acuse correspondiente, mismo que se deberá presentar dentro de la **PROPUESTA** del participante, como parte del **ANEXO 9**.

Asimismo, el **PARTICIPANTE** deberá, mediante la suscripción del **ANEXO 9**, manifestar su consentimiento expreso para que la Secretaría de Administración, a través de sus áreas competentes, lleve a cabo la consulta en línea de su opinión del cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social o del resultado de dicha opinión.

Las inconsistencias en este punto serán motivo de desechamiento de la **PROPUESTA** del **PARTICIPANTE**.

27. DE LA OPINIÓN POSITIVA DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DEL INFONAVIT.

Dicho documento se deberá presentar en sentido positivo con vigencia no mayor a 30 días de la fecha establecida para la presentación y apertura de propuestas, el cual se verificará el código QR contenido en el documento, para lo cual el **PARTICIPANTE** deberá cerciorarse de que la impresión del mismo sea legible para llevar a cabo la verificación.

Las inconsistencias en este punto serán motivo de desechamiento de la **PROPUESTA** del **PARTICIPANTE**.

Lo anterior en términos del **ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores** por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 veintiocho de junio del 2017 dos mil diecisiete.

28. INCONFORMIDADES

Ante la **CONTRALORÍA CIUDADANA**, con domicilio en Avenida 5 de Febrero Número 249, Colonia las Conchas C.P. 44460, Guadalajara, Jalisco.

Se dará curso al procedimiento de inconformidad conforme a lo establecido por los artículos 91 y 92 de la **LEY**.

29. DERECHOS DE LOS LICITANTES Y PROVEEDORES.

1. Inconformarse en contra de los actos de la **LICITACIÓN**, su cancelación y la falta de formalización del **CONTRATO** en términos de los artículos 90 a 109 de la **LEY**;
2. Tener acceso a la información relacionada con la **CONVOCATORIA**, igualdad de condiciones para todos los interesados en participar y que no sean establecidos requisitos que tengan por objeto o efecto limitar el proceso de competencia y libre concurrencia.



3. Derecho al pago en los términos pactados en el **CONTRATO**, o cuando no se establezcan plazos específicos dentro de los 30 días hábiles siguientes a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de los bienes o prestación de los servicios en los términos del **CONTRATO** de conformidad con el artículo 87 de la **LEY**, En caso de que las facturas entregadas para su pago presenten errores o deficiencias, la convocante indicará al **PROVEEDOR** las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega de la indicación y hasta que el **PROVEEDOR** presente las correcciones no se computará para efectos del plazo de pago estipulado;
4. Solicitar el procedimiento de conciliación ante cualquier diferencia derivada del cumplimiento del **CONTRATO** u **ORDEN DE COMPRA** en términos de los artículos 110 a 112 de la **LEY**;
5. Denunciar cualquier irregularidad o queja derivada del procedimiento ante el Contraloría Ciudadana.

30. DECLARACIÓN DE APORTACIÓN CINCO AL MILLAR PARA EL FONDO IMPULSO JALISCO.

De conformidad con el artículo 149 de la **Ley** los **PARTICIPANTES** deberán de manera obligatoria declarar por escrito en los términos del **Anexo 7**, su voluntad o su negativa para la aportación/retención cinco al millar del monto total del **CONTRATO** antes de **I.V.A.**, para que sea destinado al **FONDO**. Bajo ningún supuesto dicha aportación/retención deberá incrementar su **PROPUESTA** económica ni repercutir en la calidad de los bienes y/o servicios a entregar, su contravención será causa de desechamiento de la **PROPUESTA** presentada.

En caso de aceptar realizar dicha aportación, la misma le será retenida por la **TESORERÍA DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** en una sola ministración en el primer pago, por lo que deberá señalar el concepto de retención del cinco al millar en el CFDI que se emita para efectos de pago.

En caso de aceptar realizar dicha aportación, esta deberá ser en los términos establecidos en el Acuerdo número PF/AS/169/2021, suscrito por el C.P.C. Juan Partida Morales, en su carácter de Secretario de la Hacienda Pública, y publicado en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" el día 05 de agosto del año 2021.

31. TESTIGO SOCIAL

Para este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, se contará con la participación de Testigo Social Honorífico, de conformidad con lo señalado en los artículos 37, 38, 39 y 40 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y los artículos 30 y 31 de su Reglamento.

Guadalajara, Jalisco; 17 de diciembre de 2024.



LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ
“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

RELACIÓN DE ANEXOS

Table with 4 columns: Document description, Reference point (9.1 inciso), and Delivery status (Si/No). Rows include Anexo 2 (Technical Proposal), Anexo 3 (Economic Proposal), Anexo 4 (Statement of Truth), and Anexo 5 (Accreditation documents).



antigüedad a la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, a nombre del PARTICIPANTE .			
Anexo 6. (Declaración de Integridad y NO COLUSIÓN de PROVEEDORES).	e)		
Anexo 7. (Declaración de aportación cinco al millar para el fondo impulso Jalisco).	f)		
Anexo 8. Manifiesto de Opinión Positiva de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales. g.1 Opinión Positiva de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales emitida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en los términos del numeral 25 de las presentes BASES .	g)		
Anexo 9. Manifiesto de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social. h.1 Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social emitida por el IMSS en los términos del numeral 26 de las presentes BASES . h.2 Constancia Emitida por el IMSS de hacer público el resultado de la consulta de su opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social (ACUSE).	h)		
Anexo 10. Manifiesto de Opinión de cumplimiento en materia de Aportaciones Patronales y entero de descuentos INFONAVIT, en los términos del numeral 27 de estas BASES . i.1 Constancia de Opinión en Materia de Aportaciones Patronales emitida por el INFONAVIT.	i)		
Anexo 11. (Identificación Oficial Vigente). Copia	j)		
Anexo 12. (Estratificación), y documentos que acrediten lo establecido en su numeral 2. La falta de cualquiera de los documentos anteriormente descritos a excepción de los documentos que acrediten lo establecido en el numeral 2 del anexo 12, será motivo de desechamiento de la propuesta del PARTICIPANTE .	k)		
Anexo 13. (Escrito de no conflicto de interés y de no inhabilitación).	l)		
Anexo 13BIS. (Manifiesto de relaciones laborales).	m)		
Anexo 14. (Manifiesto de objeto social en actividad económica y profesionales).	n)		
Anexo 16. Formato libre a través del cual el PROVEEDOR se comprometa a entregar la garantía de cumplimiento, señalada en el numeral 21 de conformidad con lo establecido en el Anexo 15 .	o)		
Anexo 17 Manifiesto de Responsabilidad en Materia de Propiedad Intelectual.	p)		



SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

NOTAS ACLARATORIAS	
1	La CONVOCATORIA no estará a discusión en la Junta de Aclaraciones , ya que el objetivo de esta es EXCLUSIVAMENTE la aclaración de las dudas formuladas en este documento.
2	Solo se considerarán las solicitudes recibidas en tiempo y forma, conforme a las características del numeral 5 de la CONVOCATORIA .
3	Para facilitar la respuesta de sus preguntas deberá de presentarlas en formato digital en Word .
De conformidad al artículo 63 de la LEY de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en mi calidad de persona física/representante legal de la empresa, manifiesto bajo protesta de decir verdad lo siguiente: Es mi interés en participar en la LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ.	
Licitante: Dirección: Teléfono: Correo: No. De PROVEEDOR : (Nota: En caso de no contar con él, manifestar bajo protesta de decir verdad que se compromete a inscribirse en el Registro de Proveedores en caso de resultar adjudicado) Firma:	

CONSECUTIVO	PARTIDA Y/O PUNTO DE CONVOCATORIA	PREGUNTA

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante o Representante Legal del mismo.





LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

MANIFIESTO DE PERSONALIDAD

Guadalajara Jalisco, a ___ de ___ del 2024.

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega Directora de Adquisiciones

Declaro bajo protesta de decir verdad, que cuento con las facultades suficientes para intervenir en el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones y presentar la PROPUESTA en sobre cerrado (a nombre propio/a nombre de mi representada) en mi carácter de (persona física/representante legal/apoderado) asimismo, manifiesto que (no me encuentro/mi representada no se encuentra) en ninguno 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.

RELACION DE SOCIOS, ACCIONISTAS Y, PRINCIPALES ÓRGANOS DE DIRECCIÓN (ADMINISTRADOR GENERAL ÚNICO O, CONSEJO DE ADMINSTRACIÓN).

Table with 4 columns: NOMBRE, APELLIDO PATERNO, APELLIDO MATERNO, CARGO. The table is currently empty.

La presentación de este documento es de carácter obligatorio. Sin él no se podrá participar ni entregar PROPUESTA alguna ante la UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS, de conformidad con el artículo 59, numeral 1 párrafos VI y VIII de la LEY de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Nota: en caso de no ser el representante legal, este documento fungirá como Carta Poder simple, por lo que la figura de la persona que asista será la de “Apoderado”, y en cuyo caso, este documento deberá ser firmado también por el Representante Legal.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante o Representante Legal del mismo.

ATENTAMENTE

Nombre y firma de quien recibe el poder





ANEXO 1. CARTA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

ANEXO 1

PARTIDA 1. PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LOS SERVICIOS DE LA NUBE

Municipio de Guadalajara
Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

1. Dependencia solicitante
 Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

2. Partida presupuestal y Unidad Responsable
 3531-Instalación, reparación y mantenimiento de equipo de cómputo y tecnología de la información.
 UR 0704-Dirección de Innovación Gubernamental

3. Glosario

Siglas o palabra	Significado
AWS	Amazon Web Services (AWS) es la nube más adoptada y completa en el mundo.
Gbps.	Gigabit
MFA	Autenticación de múltiples factores
right-sizing	Proceso de reestructuración de una empresa para enfrentar nuevas objeciones y aumentar la eficiencia.
SMS	Servicio de mensajes cortos
VPN	Red privada virtual
“progressive rollout”	Proceso de implementación gradual de tecnología, sistema, producto o servicio.
Infrastructure as Code (IaC)	Infraestructura como código
Kubernetes	Plataforma portable y extensible de código abierto para administrar cargas de trabajo y servicios
URI	Identificador de recursos uniforme
frontend y backend	El front end es aquello que ven los usuarios e incluye elementos visuales, como botones, casillas de verificación, gráficos y mensajes de texto. Permite a los usuarios interactuar con la aplicación. El back-end son los datos y la infraestructura que permiten que la aplicación funcione.
DNS	Sistema de nombres de dominio

30/01/24

Guadalajara

11 Dic. 2024

F 00 11

Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración y Tecnología

Comité de Licitación
 Gobierno de Guadalajara





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

4. Antecedentes

En los últimos años, el municipio de Guadalajara ha emprendido esfuerzos significativos para modernizar su infraestructura tecnológica y mejorar los servicios digitales que ofrece a la ciudadanía. La Dirección de Innovación Gubernamental ha liderado iniciativas clave para incorporar soluciones de nube administrada que permitan un mejor manejo de la información, optimicen los procesos internos y garanticen la continuidad operativa de los servicios municipales.

Sin embargo, con el crecimiento y la creciente dependencia de estos servicios tecnológicos, se ha identificado la necesidad de mantenerlos en óptimas condiciones. Esto incluye garantizar su disponibilidad, resolver cualquier problema técnico de manera ágil y contar con un soporte continuo que prevenga interrupciones en las operaciones diarias.

Históricamente, la falta de una póliza integral de soporte y mantenimiento ha derivado en tiempos de inactividad, limitaciones en la capacidad de respuesta y riesgos asociados a la operación de los servicios en la nube. Ante estos desafíos, el municipio reconoce la importancia de consolidar un esquema robusto que permita atender tanto las necesidades actuales como las futuras en términos de tecnología y eficiencia operativa.

5. Justificación

La implementación de una póliza de cómputo, soporte y mantenimiento para los servicios de nube administrada es fundamental para garantizar la estabilidad y continuidad de las operaciones tecnológicas de la Dirección de Innovación Gubernamental. Estos servicios son el pilar de múltiples procesos internos que impactan directamente en la capacidad del municipio de responder de manera eficiente y oportuna a las demandas de la ciudadanía.

La justificación radica en la necesidad de prevenir fallas críticas, reducir tiempos de inactividad y asegurar que los servicios en la nube funcionen bajo los más altos estándares de calidad y seguridad. Además, contar con una póliza permite una gestión proactiva y planificada de los recursos tecnológicos, evitando costos innecesarios asociados a reparaciones de emergencia o interrupciones prolongadas.

Asimismo, este enfoque fortalece la infraestructura tecnológica del municipio, promoviendo la innovación y escalabilidad de los servicios digitales. Esto no solo mejora la eficiencia interna, sino que también refuerza la confianza de los ciudadanos al recibir servicios públicos confiables y de calidad.

En conclusión, garantizar el mantenimiento y soporte continuo de los servicios de nube administrada es esencial para consolidar un modelo de gestión gubernamental moderno, ágil y orientado a resultados, alineado con las necesidades de una ciudad dinámica como Guadalajara.

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024 F-0011
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

6. Objetivos

El municipio de Guadalajara tiene como objetivo garantizar la continuidad, disponibilidad y óptimo funcionamiento de los servicios de nube administrada que respaldan las operaciones de la Dirección de Innovación Gubernamental del Ayuntamiento. Para ello, se propone la implementación de una póliza integral que abarque el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, así como la solución ágil y eficiente de requerimientos relacionados con estos servicios.

Este enfoque busca no solo asegurar la operación ininterrumpida de las plataformas tecnológicas, sino también fortalecer la infraestructura digital del municipio, permitiendo una gestión más eficiente de los recursos y una mejor atención a las necesidades de la ciudadanía. Además, la póliza garantizará que los servicios de nube cumplan con los estándares de calidad, seguridad y escalabilidad necesarios para soportar el crecimiento y la innovación en los procesos gubernamentales.

7. Requerimiento

Partida 1. Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de nube para la Dirección de Innovación Gubernamental del Ayuntamiento de Guadalajara

Cantidad: 1

El proveedor participante debe proporcionar una póliza de soporte y mantenimiento a los Servicios de Nube para la Dirección de Innovación Gubernamental del Ayuntamiento de Guadalajara la cual debe cubrir los siguientes requerimientos:

1. Mantenimiento y gestión de los servicios de infraestructura tecnológica que se ejecutan en las cuentas de nube pública de la Dirección de Innovación Gubernamental a través de una póliza de cómputo, soporte y mantenimiento de servicios de nube.

La propuesta de póliza de computo, soporte y mantenimiento de servicios de nube debe considerar de manera enunciativa, más no limitativa los siguientes aspectos y servicios:

Análisis del entorno de ejecución actual de la aplicación.

- 1.1. Identificación de recursos en nube a usar para la migración.
- 1.2. Generación de recursos en las cuentas de nube como apoyo a la migración.

El proveedor participante debe de brindar una póliza en la Nube la administración a los Servicios de infraestructura del Gobierno alojados con soporte y

deberá considerar al menos la tomade control operativo de lo siguiente.

- Renovación de los servicios y soporte de infraestructura tecnológica en la

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

nube, en la cual se aloja losiguiente:

1 consola de administración actualmente en la nube de AWS con los siguiente ID:

■ 393469708524

Donde se encuentran alojados los siguientes servicios:

- 32 Servidores virtuales – EC2
 - 11 Bases de Datos – RDS
 - 150 registros de dominio DNS – Route 53
 - 30,000 mensajes de notificación x mes - SNS
 - 100 TB de almacenamiento - S3
 - 30,000 correos electrónicos como notificaciones x mes - SES
- Las consola de administración debe quedar dentro de una organización bajo una nueva cuenta raíz con el correo de administración @guadalajara.gob.mx (provisto al proveedor participante).
 - Dichos servicios operan en promedio bajo una transaccionalidad bidireccional de ancho de banda de 1Gbps.

1. Almacenamiento para respaldo.

- Servicio de almacenamiento en la nube pública para archivar datos y realizar copias de seguridad a largo plazo, deberá ofrecer capacidades de conformidad y seguridad integrales. El servicio de almacenamiento de respaldo deberá contar con al menos las siguientes características:
- Posibilidad de seleccionar la clase de almacenamiento para habilitar tiempos de recuperación variables entre milisegundo y hasta 48 horas
- Permitir almacenar y proteger cualquier cantidad de datos (archivos tipo JSON, HTML, JPG, PNG, etc.)
- Durabilidad mínima del 99.999999999%.
- Monitoreo automatizado de los niveles de acceso al almacenamiento.
- Notificaciones de manera automática cuando algún almacén de objetos se encuentre disponible para cualquier persona por medio de internet, o a otras cuentas de nube que no sean las que defina la dirección de Innovación Gubernamental
- Protección de borrado accidental: nivel adicional de seguridad para eliminación de archivos, combinando MFA y credenciales de acceso.
- Soporte de bloqueo de objetos: activación de políticas de escritura única y lectura múltiple (WORM).
- Capacidad de actualizar la velocidad de restauración aun cuando esta operación esté en marcha.

2 Unidad de Servicio de Base de Datos. Servicio.

Servicio de instancias administradas de bases de datos de tipo relacional que permiten operar y escalar bases de datos compatibles con MySQL, PostgreSQL, MariaDB, Oracle y SQL Server en la Nube Pública. Debe considerar aprovisionamiento eficiente en costo y capacidad escalable sin necesidad de atender tareas administrativas del manejador de bases de datos. Las tareas administrativas deben ser atendidas directamente por el fabricante de nube pública y deben incluir: actualizaciones, respaldos con

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024
FOOII
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

periodos de retención definidos y replicado de acuerdo con la disponibilidad y confiabilidad definida por la dirección de Innovación

3 SERVICIOS DE CONFIGURACIÓN Y SOPORTE

El proveedor participante del servicio debe apoyar en tareas de configuración y soporte a los recursos existentes en la cuenta centralizada de nube, liberando de esta carga operativa al equipo de administración de la Dirección de Innovación Gubernamental. De manera enunciativa, más no limitativa, los servicios de configuración y soporte deben considerar las siguientes tareas o aspectos:

- 3.1 Creación de recursos en cuenta de nube para ser consumidos por aplicaciones o usuarios terceros.
- 3.2 Revisión de configuración de sistemas y permisos para un correcto control de acceso.
- 3.3 Apoyo en identificación de causa raíz a problemas originados por la infraestructura de nube.
- 3.4 Apoyo en identificación y right-sizing de máquinas virtuales, almacenes de datos, y entornos de cómputo para ejecución de plataformas y aplicaciones en nube.
- 3.5 Configuración de autoescalamiento para continuidad operativa y disponibilidad ante incrementos de demanda (previo análisis de entorno de ejecución de aplicación).
- 3.6 Configuración de respaldos para recursos existentes o nuevos.
- 3.7 Configuración de endpoints de red para comunicación segura entre sistemas de cómputo que se ejecutan en la misma red.
- 3.8 Apoyo en comunicación con soporte del proveedor participante de nube ante alguna eventualidad que ocurra en sus sistemas.
- 3.9 Auditoría de la configuración.
- 3.10 El proveedor participante del servicio debe poder gestionar y mostrar un registro auditable de cambios a la configuración de los recursos gestionados en la cuenta centralizada de la nube.

4 SERVICIOS DE MONITOREO Y ALARMA.

El proveedor participante del servicio debe apoyar en tareas de monitoreo y alarma de las aplicaciones hospedadas en la nube para brindar visibilidad, monitoreo, y respuesta oportuna a incidentes de dichos servicios. De manera enunciativa, más no limitativa, los servicios de monitoreo y alarma deben considerar las siguientes tareas o aspectos:

- 4.1 Generación de dashboards para monitoreo continuo de aplicaciones de carga crítica.
- 4.2 Generación de alarmas y grupos de notificación por email y / o SMS a administradores de sistemas que operan en la nube por métricas publicadas por el proveedor participante referentes al uso de recursos de servicios.
- 4.3 Apoyo en configuración y centralización de archivos de registros de aplicaciones a servicios de la nube que faciliten el monitoreo de fallas operativas de los sistemas.

Gobierno de Guadalajara
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación
 Vo.Bo. Técnico
 #0011
 2024
 11 Dic





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

- 4.4 Apoyo en identificación y análisis de métricas personalizadas por aplicación con base en registros de sistema.
- 4.5 Creación de alarmas y grupos de notificación por email y / o SMS a administradores de sistemas que operan en la nube por métricas personalizadas con base en registros de sistemas de las aplicaciones hospedadas en la nube.
- 4.6 Configuración de tiempo de almacenamiento de registros.
- 4.7 Monitoreo del consumo.
- 4.8 Configuración de presupuestos de consumo en nube.

5 SERVICIOS DE RED Y COMUNICACIÓN

El proveedor participante del servicio debe apoyar en tareas de configuración de redes y comunicaciones en la consola de la nube para brindar comunicación entre servicios y operación distribuida y segura entre los recursos hospedados en la cuenta de nube y otros centros de datos. De manera enunciativa, más no limitativa, los servicios de red y comunicación deben considerar las siguientes tareas o aspectos:

- 5.1 Apoyo en configuración de redes VPN site-to-site para conexión de Data Centers con redes que se ejecutan en la cuenta de nube.
- 5.2 Configuración de tráfico a servicios de nube por VPN para sistemas que operan datos que no deben viajar públicamente por internet.
- 5.3 Configuración de conexión y comunicación de diferentes redes virtuales de nube en el mismo data center de la misma cuenta de nube.
- 5.4 Configuración de conexión y comunicación de diferentes redes virtuales en la misma cuenta de nube y diferentes data centers.
- 5.5 Configuración de conexión y comunicación de diferentes redes virtuales en múltiples cuentas de nube.
- 5.6 Apoyo y soporte en problemas de comunicación entre sistemas de cómputo, redes y servicios.

6 SERVICIOS DE SEGURIDAD

El proveedor participante del servicio debe apoyar en tareas de análisis y auditoría de seguridad a los recursos que proveen servicios en la cuenta de nube para poder brindar visibilidad y monitoreo del estado actual en materia de seguridad de los servicios hospedados en la cuenta de nube. De manera enunciativa, más no limitativa, los servicios de seguridad deben considerar las siguientes tareas o aspectos:

- 6.1 Análisis de accesos y uso de servicios.
- 6.2 Análisis de cambios en configuración
- 6.3 Revisión de logs de auditoría
- 6.4 Configuración de WAF para protección de servicios web públicos.
- 6.5 Análisis de roles y permisos de usuarios
- 6.6 Análisis y apoyo en la gestión de vulnerabilidades identificadas por servicios de seguridad que provea el proveedor participante de la cuenta de nube.
- 6.7 Auditoría de seguridad

Gobierno de Guadalajara



11 DIC. 2024 F0011

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Cibernética
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

- 6.8 El proveedor participante del servicio debe poder gestionar y mostrar un registro auditable de cambios a la configuración de los recursos gestionados en la cuenta de nube en materia de seguridad, así como del estado actual de vulnerabilidades.
- 6.9 Protección contra ataques DDoS a nivel de aplicaciones, volumétricos o por agotamiento de estados.
- 6.10 Se debe contar con una protección de los protocolos HTTPS, HTTP, DNS, TCP o UDP como mínimo.
- 6.11 Registros de ataques y generación de informes en tiempo real e histórico (mínimo 6 meses de registros históricos).
- 6.12 Protección automatizada (detección y bloqueo) contra ataques DDoS

7 CONSULTORÍA EN DISEÑO DE APLICACIONES

El proveedor participante del servicio debe apoyar en tareas de análisis y consultoría a diseño de aplicaciones nuevas para recomendación, siguiendo las prácticas recomendadas para su ejecución en la cuenta de nube. De manera enunciativa, más no limitativa, los servicios de consultoría en diseño de aplicaciones deben considerar las siguientes tareas o aspectos:

- 7.1 Apoyo en revisión de arquitecturas, y del diseño de aplicaciones.
- 7.2 Generación de recomendaciones para ejecución de cargas de trabajo
- 7.3 Revisión de seguridad en el diseño de aplicaciones
- 7.4 Apoyo en definición de recursos usando Infrastructure as Code (IaC) para facilitar despliegues de aplicaciones en la nube
- 7.5 Apoyo en definición de automatización de despliegues de aplicaciones
- 7.6 Apoyo en definición de despliegues con "progressive rollout" para aplicaciones
- 7.7 Análisis y optimización de costos de aplicaciones nuevas y actuales

8 SERVICIO DE CÓMPUTO

Servicio que proporciona capacidad de computación escalable en la nube. El uso de este servicio debe eliminar la necesidad de invertir inicialmente en hardware, de manera que se pueda desarrollar e implementar aplicaciones en menos tiempo. Los servicios de cómputo deben permitir lanzar tantos servidores virtuales como se necesiten, configurar la seguridad y las redes, y administrar el almacenamiento. Debe contar con esquemas que permitan escalar hacia arriba o hacia abajo los aplicativos de manera individual para controlar los cambios en los requisitos o los picos de popularidad,

9 SERVICIO ADMINISTRADO DE BASES DE DATOS RELACIONALES

Servicio web que facilite la configuración, operación y escala de una base de datos relacional en Nube. Debe contar con capacidad de crear bases de datos en los motores MySQL, MSSQL, PostgreSQL y proporcionar capacidad de tamaño ajustable para las bases de datos. Idealmente, debe reducir el tiempo en tareas de administración de bases de datos comunes como son los respaldos, actualizaciones, y puesta en marcha.

Gobierno de Guadalajara
 FCOI
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración de Innovación
 2024





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

10 SERVICIO DE ALMACENAMIENTO DE OBJETOS

Servicio de almacenamiento de objetos que brinde escalabilidad, disponibilidad de datos, seguridad y rendimiento al almacén y acceso de datos. Debe tener una alta disponibilidad, manejar políticas de retención de los objetos, así como facilitar la gobernanza y auditabilidad del acceso a la información por las diferentes aplicaciones que los acceden.

11 SERVICIO PARA REDES PRIVADAS VIRTUALES

Servicio que de control total sobre el entorno de redes virtuales que se ejecutan en la nube, incluidas la ubicación de los recursos, la conectividad y la seguridad. Debe brindar estrategias de comunicación segura entre redes de la misma cuenta de nube, otras cuentas de nube, y data centers que se encuentren alojados fuera de la nube.

12 SERVICIO DE EJECUCIÓN DE CONTENEDORES

Servicio de administración de contenedores que sea escalable y rápido. El servicio debe permitir la gestión de aplicaciones contenerizadas, facilitando el acceso y las tareas de ejecutar, detener y administrar contenedores en un clúster. Debe permitir manejar múltiples aplicaciones en un mismo clúster así como facilitar la configuración de las aplicaciones, contenedores, redes, y comunicación de una manera segura y eficiente.

13 SERVICIO DE REGISTRO DE IMÁGENES DE CONTENEDOR

Servicio de registro de imágenes de contenedor administrado que sea seguro, escalable y fiable. Los repositorios de imágenes deben ser privados y facilitar la limitación de descarga de las imágenes solo a los usuarios o aplicaciones que necesiten la imagen para poder correrlo manejando en todo momento el principio de privilegios mínimos. Debe soportar imágenes de contenedor Docker y OCI.

14 ENTORNO DE EJECUCIÓN DE KUBERNETES

Servicio administrado por Kubernetes que sirve para ejecutar Kubernetes en la nube y en centros de datos de instalaciones fuera de la nube. En la nube, debe administrar de forma automática la disponibilidad y la escalabilidad de los nodos del plano de control de Kubernetes responsables de programar contenedores, administrar la disponibilidad de las aplicaciones, almacenar datos de clústeres y otras tareas clave de la administración de un cluster de Kubernetes. En data centers, debe proporcionar una solución de Kubernetes coherente y totalmente admitida con herramientas incluidas e implementación sencilla en máquinas virtuales o servidores bare metal.

15 SERVICIO PARA ENVÍO Y RECEPCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

Servicio que provee una plataforma de correo electrónico que ofrece un método sencillo y rentable de enviar y recibir correo electrónico a través de sus propios dominios y direcciones de correo electrónico. Debe facilitar la interfaz e implementación de envío de correo electrónico de las aplicaciones, así como la carga de trabajo necesaria para gestionar un servidor de envío de correos electrónicos con alta reputación.

16 SERVICIOS PARA PUBLICACIÓN DE API

Servicio para la creación, la publicación, el mantenimiento, el monitoreo y la protección de las API REST, HTTP y de WebSocket a cualquier escala. Los desarrolladores de API deben poder crear API que obtengan acceso a recursos de la cuenta de nube o a otros servicios web, así como a los datos almacenados en la cuenta de nube.

Gobierno de Guadalajara
11 DIC. 2024
FOO/1
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Informática





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

17 SERVICIO PARA GESTIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO

Servicio que facilite la orquestación de flujos de trabajo de diferentes tareas administrativas, permitiendo reducir el tiempo necesario en la generación de herramientas para gestión de recursos en nube. Es ideal que permita ver el flujo de trabajo de las herramientas como una serie de pasos basados en eventos.

18 SERVICIO DE BASES DE DATOS NO RELACIONALES

Servicio de base de datos NoSQL totalmente administrado que ofrezca un rendimiento rápido y predecible, así como una perfecta escalabilidad. Permite delegar las cargas administrativas que supone tener que utilizar y escalar bases de datos distribuidas, para que no tenga que preocuparse del aprovisionamiento, la instalación ni la configuración del hardware, ni tampoco de las tareas de replicación, aplicación de parches de software o escalado de clústeres. La base de datos también debe ofrecer el cifrado en reposo, que elimina la carga y la complejidad operativa que conlleva la protección de información confidencial.

19 SERVICIO PARA GESTIÓN DE SECRETOS

Servicio que permita reemplazar las credenciales codificadas en el código, incluidas las contraseñas, con una llamada a la API del servicio para recuperar el secreto mediante programación. Esto ayuda a garantizar la integridad del secreto si alguien examina el código, dado que el secreto ya no está en el código. Asimismo, debe permitir la configuración para rotar el secreto automáticamente de acuerdo con un programa específico, permitiendo reemplazar secretos a largo plazo con secretos a corto plazo, reduciendo significativamente el riesgo de peligro.

20 SERVICIO DE MONITORIZACIÓN

Servicio de monitoreo y administración que proporcione datos e información procesable para recursos de infraestructura y aplicaciones en las instalaciones, híbridos y de la nube. Que permita recopilar y acceder a todos los datos operativos y de rendimiento en formato de registros y métricas desde una sola plataforma en lugar de monitorearlos en silos (servidor, red o base de datos). Así como monitorear toda la pila (aplicaciones, infraestructura, red y servicios) y utilizar alarmas, registros y datos de eventos para tomar medidas automatizadas que ayuden a reducir el tiempo medio de resolución (MTTR). Esto libera recursos importantes y permite centrarse en la creación de aplicaciones y valor empresarial.

21 SERVICIO DNS

Servicio web de sistema de nombres de dominio (DNS) escalable y de alta disponibilidad. Debe permitir al menos tres funciones principales en cualquier combinación: registro de dominio, direccionamiento de DNS y comprobación de estado.

22 SERVICIO DE LLAVES DE CIFRADO

Servicio administrado que permita crear y controlar fácilmente las claves de cifrado que se utilizan para proteger los datos almacenados en la cuenta de nube, y en almacenes de las aplicaciones. Debe utilizar módulos de seguridad de hardware (HSM) para proteger y validar las llaves según el Programa de validación de módulos criptográficos FIPS 140-2.

GOBIERNO DE JALISCO
Municipio de Guadalajara
11 JUL 2024
FO011
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

23 SERVICIO ADMINISTRADO DE COLAS

Servicio que le proporcione el acceso a colas de mensajes que almacenan mensajes en espera de ser procesados.

Las colas deben contar con alta capacidad de escalado, seguro y fiable para almacenar mensajes en tránsito entre equipos, aplicaciones, y dispositivos. Estas colas pueden trasladar datos entre diversos componentes de aplicaciones distribuidos, sin perder mensajes y sin que cada componente tenga que estar siempre disponible.

24 ENTORNO DE EJECUCIÓN SERVERLESS

Servicio de cómputo sin servidor basado en eventos que permita ejecutar código para diferentes tipos de aplicación o servicio backend sin necesidad de aprovisionar o administrar servidores.

25 SERVICIO ADMINISTRADO DE MESSAGE BROKER

Servicio administrado que permita la entrega de mensajes de los publicadores a los suscriptores (también conocido como productores y consumidores). Los publicadores se comunican de forma asincrónica con los suscriptores mediante el envío de mensajes a un tema, que es un punto de acceso lógico y un canal de comunicación.

26 SERVICIO DE CDN

Servicio de red de entrega de contenido (CDN) que ofrezca un alto rendimiento, seguridad y comodidad para los desarrolladores de aplicaciones en la publicación de las mismas.

27 SERVICIO PARA AUTENTICACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Servicio que facilite agregar funciones de registro e inicio de sesión para los usuarios y controlar el acceso a las aplicaciones web y móviles. Que sea compatible con múltiples regulaciones de conformidad y tenga una facilidad de integración con los recursos de desarrollo de frontend y backend.

28 SERVICIO DE GESTIÓN DE USUARIOS Y PERMISOS

Servicio que permita especificar quién o qué puede acceder a los servicios y recursos de la cuenta de nube, administrar de forma centralizada los permisos específicos y analizar el acceso para perfeccionar los permisos en toda la cuenta.

29 SERVICIO WAF

Servicio que permita la protección de vulnerabilidades y bots web comunes que podrían afectar la disponibilidad, poner en riesgo la seguridad o consumir demasiados recursos. Así como la creación de reglas de seguridad que controlan el tráfico en función de condiciones como la dirección IP, los encabezados y cuerpos HTTP o los URI personalizados y bloquean los patrones de ataque comunes, como la inyección de código SQL o el scripting entre sitios (XSS).

30 SERVICIO DETECCIÓN DE VULNERABILIDADES

Servicio para la detección de amenazas que supervise de manera continua las cargas de trabajo, aplicaciones, y cuentas de nube para detectar actividades maliciosas, y notificar de manera detallada los hallazgos de seguridad para su visibilidad y resolución.

31 SERVICIO PARA AUDITORÍA DE EVENTOS

Servicio que permita la gobernanza, la conformidad y las auditorías de operaciones y riesgos en las cuentas de nube. Debe mantener un registro al menos de las acciones que

Gobierno de Jalisco
Guadalajara

11 DIC. 2024 FO011

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

realiza un usuario, rol, servicio, o aplicación en la cuenta de nube. El registro debe incluir las acciones llevadas a cabo sin importar el origen de la misma, ya sea desde un panel de administración, una interfaz de línea de comandos (CLI), APIs, y SDK del proveedor participante de nube que utilizan las aplicaciones para comunicarse con los servicios de la cuenta.

32 SERVICIOS DE GESTIÓN DE MÚLTIPLES CUENTAS

Servicio para crear cuentas nuevas de nube, agruparlas, asignarles recursos, aplicar políticas de gobernanza, centralización de costos y auditoría a las cuentas y grupos de manera centralizada, fácil, y eficiente.

33 SERVICIO DE BALANCEO

Servicio de Balanceo. Este servicio debe distribuir de forma automática las cargas de trabajo o flujos de operación que recibe el balanceador entre las máquinas virtuales que alojan los aplicativos y/o servicios, garantizando una distribución uniforme de la carga de trabajo de dichas máquinas virtuales. Debe contar con las siguientes características:

- a. Debe contar con una herramienta que permita proyectar de forma continua el gasto de recursos de cómputo, con el fin de mantenerlo acotado al presupuesto.
- b. Podrá ser utilizado en cualquier consumo del rubro directo de servicios de procesamiento, siempre y cuando cumpla con el requisito de proyectar de forma continua el gasto de recursos de cómputo y mantenerlo dentro del presupuesto.
- c. Podrá ser utilizado en horas de servicio de consultoría en ámbitos de nube pública, con monitoreo previo y gestión de recursos, para mantenerse dentro del presupuesto acotado.
- d. Debe proveer una solución basada en la entrega de los componentes habilitadores del servicio, así como su administración y soporte de todos los componentes habilitadores que conforman el Servicio de balanceo de manera integral, los cuales garanticen la operación y niveles de servicio acordados para dicha unidad.
- e. La plataforma debe contar con al menos alguno de los siguientes algoritmos de balanceo de tráfico, sin dejar fuera algún otro mecanismo de balanceo que cumpla con las funcionalidades mínimas aquí enlistadas:
 - Por utilización: Método de distribución de carga el cual toma en cuenta los niveles de utilización de la infraestructura que compone el servicio, desbordando o desviando el flujo de tráfico hacia otra instancia o zona de manera automática, al momento de llegar al umbral de utilización previamente establecido.
 - Round Robin: Método de distribución de carga el cual asigna de manera equilibrada los flujos de comunicaciones entre las diversas instancias, tomando en cuenta el número de sesiones entrantes, dividido entre la cantidad de instancias disponibles.

11 DIC. 2024
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Informática





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

34 SERVICIO DE SOPORTE CONTINUO

Servicio de soporte técnico **certificado con la norma ISO/IEC 20000-1:2018 NMX-I-20000-1-NYCE-2019**, con acceso las 24 horas, los 7 días de la semana a los ingenieros de soporte en la nube por teléfono, chat y web. Este servicio también debe incluir el asesoramiento, configuración y resolución de problemas de interoperabilidad de la cuenta de nube.

SLA y tiempo de respuesta esperado para el servicio de soporte continuo.

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Asesoramiento general	Menos de 24 horas
Fallo en el sistema	Menos de 12 horas
Inactividad del sistema de producción	Menos de 4 horas
Perdida del sistema de producción	Menos de 1 hora

35 Servicio de monitoreo, productividad y eficiencia

El servicio debe incluir el desarrollo e implementación de una solución avanzada de análisis de datos y generación de insights en el entorno de Amazon Web Services. La solución deberá ofrecer una visión integral que permita el monitoreo, análisis y reporte del uso de AWS en la organización, proporcionando reporte avanzados de visualización de datos, seguridad, productividad y eficiencia

El proveedor participante debe contemplar una persona encargada de FinOps, quien será responsable de optimizar el uso y el gasto en la nube, equilibrando las necesidades técnicas con las metas de la organización . Esta figura analiza patrones de consumo de recursos en AWS, identifica oportunidades de ahorro y ajusta las configuraciones para lograr mayor eficiencia. Además, trabaja con el equipo financiero para pronosticar costos, establecer presupuestos y asegurar que el uso de la nube cumpla con normas y buenas prácticas. También se dedica a crear reportes claros y fomentar una cultura de responsabilidad en el consumo de la nube, contribuyendo a que la empresa aproveche al máximo sus inversiones tecnológicas.

36 OTROS SERVICIOS QUE PUEDEN SER SOLICITADOS DE MANERA INDEPENDIENTE

Para aquellos casos en que la Dirección de Innovación Gubernamental necesite de algún servicio que no esté descrito en esta propuesta, debe realizar la solicitud de manera independiente a través de una sesión (conferencia remota o reunión presencial) con el proveedor participante, el cual debe realizar un análisis como parte de la **Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios en nube** con el objetivo de brindar consultoría

Gobierno de Jalisco
 Ayuntamiento de Guadalajara
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración de Recursos
 Yo.Bo. Técnico
 # 0011





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

sobre las mejores prácticas, descripción del servicio, costos del servicio, impacto sobre el uso del servicio y cualquier otra implicación a fin de encontrar la mejor decisión y solución.

Matriz SLA para la atención de incidentes y solicitudes de servicios considerados para la Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de nube que debe ser entregados por el proveedor participante.

El proveedor participante debe establecer acuerdos de nivel de servicio (SLA) para la gestión, atención y respuesta a incidentes y solicitudes bajo las siguientes prioridades:

INCIDENTES

Nivel	Descripción	Tiempo de respuesta
0-CRITICO	El incidente provoca que sea imposible seguir trabajando completa e inmediatamente con las aplicaciones y servicios de la cuenta de nube.	Inmediato
1 - ALTO	El incidente provoca una afectación que degrada y provoca intermitencia en el uso de aplicaciones y servicios de la cuenta de nube sin que existan alternativas de trabajo.	15 minutos
2 - MEDIO	El incidente provoca una afectación que degrada y provoca intermitencia en el uso de aplicaciones y servicios de la cuenta de nube; sin embargo, sí existen alternativas de trabajo, puesto que no todos los servicios y aplicaciones se ven afectados.	30 minutos
3 - BAJO	El incidente tiene un bajo impacto en las aplicaciones y servicios de la cuenta de nube y su atención y solución puede ser calendarizados.	1 hora

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Automatización e Innovación
F 0011





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

SOLICITUDES

Nivel	Descripción	Tiempo respuesta de
1 - ALTO	La solicitud tiene un impacto inmediato y se debe atender a la brevedad por petición de la Dirección de Innovación Gubernamental del Ayuntamiento de Guadalajara.	Inmediato
2 - MEDIO	La solicitud tiene un impacto medio que no impide ni bloquea funcionalidades y operaciones, por lo que se debe atender y en los casos que sea posible calendarizar.	15 minutos
3 - BAJO	La solicitud tiene un bajo impacto operativo y no tiene una fecha asignada, por lo que estas solicitudes pueden ser calendarizadas en conjunto con la Dirección de Innovación Gubernamental del Ayuntamiento de Guadalajara.	30 minutos

Tabla Ec2 1.1

Nombre	Tipo	Zona de Disponibilidad
pagoenlinea1.guadalajara.gob.mx	t3.small	us-east-1a
srv-Publicacion-webodm	r6i.large	us-east-1a
srv-publicacion-crm	r6i.large	us-east-1a
srv-Publicacion-harweb	t3.large	us-east-1a
srv-Landing	t3.medium	us-east-1a
srv-argis	t3.large	us-east-1a
srv-publicacion-SAC	t3.xlarge	us-east-1a
SRV.SAC-sql	r6i.large	us-east-1a
srv-cpanelnuevo	r6g.medium	us-east-1a
srv-pubgdl06	t3.large	us-east-1a

Gobierno de Guadalajara

11 Dic. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración de Informática

#0011





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

srv-publicacion03aws	r6g.medium	us-east-1a
srv-ProgramasSociales	r6g.medium	us-east-1a
srv-digitalizacionTramitres	t4g.small	us-east-1a
srv-digitalizacionTramitres	t4g.small	us-east-1a
srv-digitalizacionTramitres	t4g.small	us-east-1a
srv-postgres-crm	r6g.medium	us-east-1a
srv-cruzverde	t4g.medium	us-east-1a
srv-postgres-basura	r6g.medium	us-east-1a
srv-postgis	t4g.medium	us-east-1a
srv-gdlpub10	t4g.medium	us-east-1a
srv-tianguis	t4g.medium	us-east-1a
srv-grafanaok	t4g.medium	us-east-1a
srv-mpublica	t4g.medium	us-east-1a
srv-cpanel	t4g.medium	us-east-1a
SRV-PROYECTO1-GDL	r6g.xlarge	us-east-1a
SRV-PROYECTO2-GDL	t4g.medium	us-east-1a
SRV-MEJORA-GDL	r6g.medium	us-east-1a
SRV-PROYECTO4-GDL	r6g.medium	us-east-1a
SRV-PROYECTO3-GDL	r6g.medium	us-east-1a
SRV-ALFRESCO-GDL	t3.xlarge	us-east-1a
SRV-avl-firmaelectronica	t2.small	us-east-1a
srv-gdl-portal	t2.small	us-east-1a

Tabla RDS 1.2

Identificador de Base de datos	Motor	Region	Tamaño
cruzverde	PostgreSQL	us-east-1a	db.t3.large
digitalizaciontramitres	PostgreSQL	us-east-1b	db.t4g.micro
firmaelectronica	PostgreSQL	us-east-1a	db.m5d.large
gdldcm	MySQL Community	us-east-1b	db.t4g.medium
gdlpub	MySQL Community	us-east-1a	db.t4g.medium
hardwebsql	SQL Server Enterprise Edition	us-east-1a	db.m5.xlarge
mejora	MySQL Community	us-east-1a	db.t4g.medium

11 Dic. 2024 7:00 PM
 Vó. Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 ALBARRACEN@GDL.GOB.MX





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

mpublica	MySQL Community	us-east-1a	db.t4g.small
mysqlgdl	MySQL Community	us-east-1b	db.t4g.small
pagoenlineagdI	SQL Server Standard Edition	us-east-1a	db.m5.large
psociales	MySQL Community	us-east-1a	db.t4g.small

8. Tiempo y lugar de entrega

Los servicios deberán estar activos a partir del 01 de Enero de 2025, la documentación deberá entregarse en las instalaciones de la Dirección de Innovación Gubernamental, ubicada en el 4to piso del mercado Corona.

9. Vigencia

Se precisa que los servicios sean suministrados a partir del 01 de enero del 2025 y hasta el 30 de septiembre del 2027 o hasta agotar el techo presupuestal, cumpliendo con las condiciones plasmadas en las bases y posterior a la emisión de la orden de compra, de conformidad con las políticas de los fabricantes

10. Garantías

Garantía por escrito de que el servicio de la Póliza estar vigente a partir del primer minuto del 01 de Enero de 2025 y hasta el 30 Septiembre del 2027.

11. Obligaciones de los participantes

Toda la documentación listada en este apartado forma parte de la propuesta técnica del proveedor participante.

- Presentar por parte del Líder Técnico del proyecto, Curriculum vitae, además de documento comprobante donde se demuestre que es especialista en servicios de nube con al menos las siguientes certificaciones vigentes:
 - AWS Certified Solutions Architect – Professional
 - AWS Certified Data analytics – Specialty
 - AWS Certified Solution Architect – Associate
 - AWS Certified Cloud Practitioner – Foundational
- Presentar por parte del administrador del proyecto Curriculum vitae, además de documento comprobante de las siguientes certificaciones vigentes:
 - SCRUM Master
 - PRINCE 2
 - ITIL FOUNDATION V.4
 - Business Value-Oriented Project Manager (BVOPM),
 - Certified Agile Service Manager (CASM) Certification
- Presentar documento comprobante que acredite para los servicios de configuración de servidores (libres de licenciamiento) en la nube presentar al menos una persona certificada certificaciones vigentes:

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Calle de la Libertad, s/n, 44100, Guadalajara, Jalisco

F0011



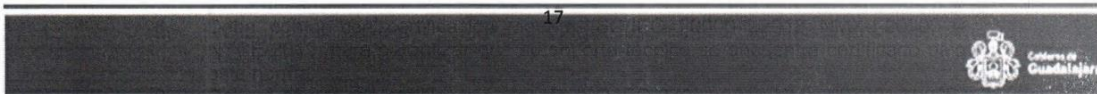


Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

1. AWS Certified Advanced Networking – Specialty
2. AWS Certified SysOps Administrator – Associate
3. AWS Certified Cloud Practitioner – Foundational
4. Presentar documento comprobante que acredite para aspectos de seguridad y ciberseguridad presentar al menos una persona certificada vigentes:
 1. AWS Certified Security - Specialty
5. Presentar por parte del personal encargado de FinOps, al menos una persona certificada certificaciones vigentes:
 1. Introduction to FinOps
 2. Introduction to FOCUS
 3. FinOps Certified Practitioner
6. Presentar copia simple de al menos uno (1) máximo dos (2) contratos públicos que demuestren experiencia dentro del Gobierno, debidamente formalizados los cuales deberán contener al menos los siguientes datos: vigencia (no se considerarán vigencias del mismo periodo y la vigencia máxima aceptada será de 5 años), objeto del contrato y cantidades similares de consumos en la nube (los cuales deberán de acreditar en su conjunto consumos similares a los solicitados en el presente proceso), incluir el anexo técnico de cada contrato presentado. Asimismo, deberá presentar copia simple de liberación de la garantía o carta de cumplimiento firmada, y/o actas de finiquito de dichos contratos.
7. El proveedor participante, previo al arranque del proyecto, deberá formalizar presentando carta de Acuerdo de Confidencialidad y no Divulgación de Información, con la que quede protegida la información al proporcionada ya sea de forma oral, gráfica, escrita o de cualquier índole, contenida en cualquier tipo de documento, con ocasión de las negociaciones que se están desarrollando o que se van a desarrollar.
8. Debe contar con certificación vigente ISO/IEC 20000-1:2018 NMX-I-20000-1-NYCE-2019, para garantizar que su soporte técnico se encuentra certificado bajo esta norma.
9. Deberá contar con certificación vigente ISO/IEC 27001:2013 NMX-I-27001-NYCE-2015 a nombre del licitante, para garantizar que cuentan con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado bajo esta norma.
10. Debe considerar en su propuesta, cualquier tipo de componente en hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados, etc. que se requieran para la correcta instalación, configuración, puesta a punto, además de lo necesario para la ejecución adecuada de los mantenimientos de la póliza.
11. Carta emitida por el fabricante en original o digital y vigente de la plataforma de nube, donde se mencione el nombre del licitante y el número de concurso al cual participa, el proveedor participante deberá acreditar que está dentro de los programas: Public Sector Partner Program; DevOps Consulting Competency; APN Immersion Day partner; AWS Well-Architected Partner Program; Advance Tier partner, lo cual será verificado en <https://partners.amazonaws.com/>


Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Impulso S.A.H.
 # 0011





Municipio de Guadalajara

Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

12. Entregables

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la evidencia, una vez entregado el servicio o equipo al área requirente.

1. Garantía por escrito conforme a lo especificado en el apartado 11. GARANTÍAS de este anexo.
2. Documento con los alcances de soporte donde se describan los SLAs, matriz de escalamiento que indique los responsables, datos del contacto y número telefónico.
3. Presentar curriculum vitae del Líder Técnico del proyecto además de copia simple de los siguientes certificados vigentes y en original:
 - i. AWS Certified Solutions Architect – Professional
 - ii. AWS Certified Data analytics – Specialty
 - iii. AWS Certified Solution Architect – Associate
 - iv. AWS Certified Cloud Practitioner – Foundational
4. Presentar curriculum vitae del administrador del proyecto además de copia simple de los siguientes certificados vigentes y en original:
 - i. SCRUM Master
 - ii. PRINCE 2
 - iii. ITIL FOUNDATION V.4
 - iv. Business Value-Oriented Project Manager (BVOPM)
 - v. Certified Agile Service Manager (CASM) Certification
5. Presentar copia simple del certificado vigente de los siguientes:
 - i. AWS Certified Advanced Networking – Specialty
 - ii. AWS Certified SysOps Administrator – Associate
 - iii. AWS Certified Cloud Practitioner – Foundational

Así como de:

- iv. AWS Certified Security - Specialty
6. Documento con los alcances de soporte donde se describan los SLAs, matriz de escalamiento que indique los responsables, datos del contacto y número telefónico.



11 DIC. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
F 0011





Municipio de Guadalajara

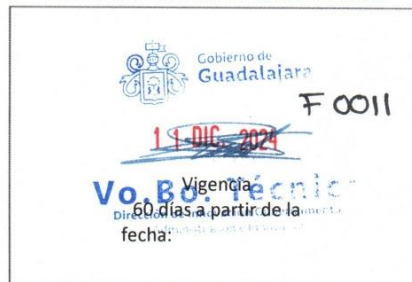
Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios de Nube

13. Responsables del requerimiento

Responsable de elaborar el requerimiento	
Nombre: Ing. Samuel González Loza	
Puesto: Director de Innovación Gubernamental	
Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx	
Fecha: 02/12/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140
Firma: 	

Responsable de autorizar el requerimiento	
Nombre: Ing. Samuel González Loza	
Puesto: Director de Innovación Gubernamental	
Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx	
Fecha: 02/12/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140
Firma: 	

Sello de Validación Técnica por la Dirección de Innovación Gubernamental





PARTIDA 2. PÓLIZA DE CORREO INSTITUCIONAL.



Municipio de Guadalajara
Póliza de correo Institucional

1. Dependencia solicitante

Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

2. Partida presupuestal y Unidad Responsable

3531-Instalación, reparación y mantenimiento de equipo de cómputo y tecnología de la información.

UR 0704-Dirección de Innovación Gubernamental

3. Glosario

Siglas o palabra	Significado
GB-TB	Gigabyte-Terabyte
Anti-spam-Anti-phishing	El phishing busca robar los datos financieros. El spam simplemente busca anunciar determinados productos o servicios, que como comentamos, pueden ser de validez o calidad dudosa
PDF	Portable Document Format
token	Unidades de valor emitidas por una entidad privada en 'blockchain'.
Norma NMX-I- 20000-1-NYCE ISO/IEC 20000-1	Norma Mexicana específica los requisitos para que una organización establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente un Sistema de Gestión del Servicio
Protocolos SMTP, POP3 e IMAP	SMTP: es un servidor de salida, encargado de enviar los correos, distribuirlos, y entregarlos a su destino. IMAP Y POP3: son servidores de entrada, se encargan de almacenar y organizar los correos, una vez recibidos.
HTTPS y SSL.	Protocolo seguro de transferencia de hipertexto- certificado digital que autentica la identidad de un sitio web y habilita una conexión cifrada
IP	IP significa "protocolo de Internet"
Archivos .ICS o .CSV	Archivos de calendario guardados en un formato de calendario universal utilizado por varios programas de calendario y correo electrónico, incluidos Google Calendar, Microsoft Outlook y Apple Calendar
"Single Sign On" (SSO)	Inicio de sesión único o inicio de sesión unificado

11 DIC. 2024
 FOOIO
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Ayuntamiento de Guadalajara





Municipio de Guadalajara

Póliza de correo Institucional

4. Antecedentes

El municipio de Guadalajara ha enfrentado desafíos relacionados con la gestión de sus procesos internos y la comunicación eficiente entre sus 3,002 funcionarios, distribuidos en diversas oficinas. La falta de una plataforma tecnológica integral ha limitado la capacidad de coordinar esfuerzos, lo que a su vez impacta en la calidad y agilidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

En el contexto actual, las herramientas digitales desempeñan un papel clave en la modernización de las administraciones públicas. La experiencia de otros municipios que han adoptado plataformas basadas en la nube demuestra mejoras significativas en la comunicación, colaboración y gestión operativa. Sin embargo, Guadalajara aún no cuenta con una solución tecnológica que integre correo electrónico, aplicaciones colaborativas y herramientas avanzadas de análisis.

Por otro lado, la necesidad de optimizar la gestión territorial mediante datos geográficos precisos se ha vuelto cada vez más evidente. La implementación de estas aplicaciones permitiría al municipio responder con mayor eficacia a los desafíos urbanos y mejorar la toma de decisiones basada en información confiable.

Finalmente, la creciente digitalización de los servicios públicos requiere herramientas para analizar el comportamiento de los usuarios y optimizar la experiencia ciudadana en las plataformas digitales del municipio. Esto es fundamental para garantizar una gestión pública moderna, transparente y orientada a las necesidades de la población.

Con base en estos antecedentes, surge la necesidad de adoptar una solución tecnológica integral que transforme la operación del municipio, fomentando la eficiencia interna y una relación más efectiva con la ciudadanía.

5. Justificación

El municipio de Guadalajara requiere la contratación de servicios de software en la nube es esencial para modernizar y fortalecer la infraestructura tecnológica del municipio de Guadalajara. Actualmente, la comunicación y coordinación interna de los 3,002 funcionarios distribuidos en diversas oficinas enfrenta retos que dificultan una gestión eficiente. Con una plataforma basada en correo electrónico y herramientas colaborativas, se busca garantizar una interacción fluida y organizada entre las áreas de trabajo, lo que impactará directamente en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

En conjunto, estas herramientas tecnológicas son indispensables para transformar la administración pública del municipio de Guadalajara, modernizándola para que sea más ágil, eficiente y orientada a resultados, promoviendo así una relación más transparente y efectiva con la ciudadanía.

F0010
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 11 DIC. 2024
 Gobierno de Guadalajara





Municipio de Guadalajara

Póliza de correo Institucional

6. Objetivos

El municipio de Guadalajara requiere de la contratación de servicios de software en la nube para implementar una plataforma de comunicación y colaboración que incluya correo electrónico para 3,002 funcionarios distribuidos en diversas oficinas municipales.

7. Requerimiento

Partida 1. Plataforma de Nube

Cantidad: 1

A. Características de la implementación.

A continuación, se presenta un listado de la Plataforma de Nube que requiere el municipio de Guadalajara y las características más importantes con las que deben cumplir esta plataforma, así como los servicios de requeridos por el proveedor participante de las mismas:

Suite de Herramientas de Comunicación y Colaboración:

- Correo Electrónico Institucional
- Mensajería Instantánea
- Videoconferencias, para comunicación grupal o para sesiones remotas con fines educativos y/o de capacitación especializada.
- Calendarios Colaborativos
- Repositorio de Datos en la Nube, con las siguientes capacidades:
 - 300 cuentas con capacidad mínima de almacenamiento de 30 GB.
 - 2,702 cuentas con capacidad mínima de almacenamiento de 1TB por usuario
- Plataforma de Ofimática Colaborativa, que incluye procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones, visor de imágenes, creación de formularios, además de compatibilidad con otras herramientas similares en el mercado, incluyendo Open Office y Microsoft Office.
- Herramientas para la creación de Sitios Web como repositorios de información, portales de información pública y privada, así como intranet del municipio de Guadalajara.
- Grupos y listas de distribución de correos electrónicos.
- Sincronización con cualquier dispositivo móvil, incluyendo los sistemas operativos, iOS, Android principalmente.
- Esquemas de seguridad enfocados a la protección de la información (Anti-spam, Anti-phishing, Anti-virus, Bloqueo de Contenido, así como el manejo de usuario y contraseña única e universal para toda la plataforma).
- Consola de Administración Centralizada, tablero para el manejo y control de usuarios, servicios, seguridad, dispositivos móviles, así como para la visualización de reportes.

Gobierno de Guadalajara
 11 Dic. 2024
 FOOLO
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de correo Institucional

Las características más importantes son:

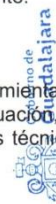
- Solución basada en cómputo en la nube. Es decir, que la información está almacenada y se distribuye de forma permanente en infraestructura accesible desde Internet mediante cualquier equipo de cómputo local o móvil. Así como tabletas y teléfonos inteligentes "Smartphones".
 - Capacidad de incremento de cuentas bajo demanda. Es decir, que a petición del municipio de Guadalajara se pueden agregar cuentas para funcionarios con un tiempo máximo de espera de 96 horas.
 - Esquemas de seguridad. Es decir, que la herramienta cuente con mecanismos para detección y bloqueo de: correo no deseado, suplantación de identidad, virus, contenido sensible en el municipio de Guadalajara.
 - Manejo de usuario y contraseña Único e Universal para toda la plataforma de comunicación y colaboración. Es decir que los servidores públicos del municipio de Guadalajara accedan a cualquiera de las herramientas utilizando un solo nombre de usuario y contraseña, así como un token de autenticación gratuito accesible por medios electrónicos.
 - Tener la capacidad de almacenamiento e importación de archivos de su versión actual llegada de ofimática y de formato PDF. Es decir que los usuarios del municipio de Guadalajara puedan seguir haciendo uso de sus archivos existentes desde la nube y convertirlos a versiones nuevas.
 - Garantizar la demanda de alojamiento de todas las cuentas solicitadas. Es decir, que a petición del municipio de Guadalajara se puedan agregar cuentas sin que existan tiempos de espera para montar infraestructura de servidores adicionales.
 - La suite de herramientas en la nube debe contar con una disponibilidad mínima requerida del 99.95%.
 - Contar con mecanismos de Migración de Datos Nativos, es decir que existan herramienta de migración de los buzones de correo, así como de los datos del funcionario desde la plataforma actual legada hacia la nueva plataforma de nube, que sean desarrolladas por el propietario de la plataforma de servicios y proporcionadas de manera gratuita.
1. Soporte técnico certificado con la norma ISO/IEC 20000-1:2018 NMX-I-20000-1-NYCE-2019, con SLA definido 5x8 vía telefónica, correo, chat y portal web de clientes con atención de Lunes a Viernes en horarios de oficina (9:00am-6:30pm), vía telefónica, correo electrónico o mediante el portal de cliente.

B. Descripción Técnica de los Recursos Proyectados:

Con el objetivo de presentar las características completas de las herramientas y servicios que son requeridos por el municipio de Guadalajara, a continuación, se muestra una lista detallada de las características específicas y prestaciones técnicas, así como los servicios y condiciones necesarias:

Correo Electrónico

- Cumplir con los protocolos SMTP, POP3 e IMAP.



FO010

11 DIC. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Informática





Municipio de Guadalajara

Póliza de correo Institucional

- Las comunicaciones deben estar protegidas mediante HTTPS y SSL.
- El servicio de correo electrónico debe ser compatible con cualquier cliente de correo electrónico.
- Contar con una interfaz web y para dispositivos móviles que maneje la misma interfaz y funcionalidades.
- El tamaño del buzón debe ser:
 - Para 300 cuentas con una capacidad mínima de almacenamiento de 30GB por cuenta
 - Para 2702 cuentas con una capacidad mínima de almacenamiento de 1 TB por cuenta
- Los servicios deben incluir las soluciones de antivirus, anti-spam, anti-phishing, SPF (Sender Policy Framework) y DKIM (Domain Key Identified Mails).
- Soportar el envío de hasta 1,999 destinatarios internos por mensaje y 499 destinatarios externos por mensaje.
- Soportar archivos adjuntos sobre el correo electrónico de hasta 25 MB.
- Incluir herramientas para el manejo de contactos en el municipio de Guadalajara y personales.

Mensajería Instantánea y Salón de Videoconferencias

- Las comunicaciones deben estar protegidas mediante HTTPS y SSL.
- Contar con una interfaz web y para dispositivos móviles que maneje la misma interfaz y funcionalidades.
- La herramienta de mensajería instantánea no debe ser limitativa a solo usuarios que cuenten con usuario y contraseña el municipio de Guadalajara.
- Los mensajes de texto y/o chat que se intercambien entre 2 o más usuarios deben ser almacenados en sus respectivas cuentas de correo electrónico de forma transparente al usuario.
- Debe permitir la transmisión de Voz sobre IP entre los funcionarios, cumpliendo siempre con las características en sus equipos de cómputo necesario para hacerlo.
- Transmitir chats en formato de Video entre los funcionarios, cumpliendo siempre con las características en sus equipos de cómputo necesario para hacerlo.
- Permitir la visualización en tiempo real de archivos como presentaciones, hojas de cálculo y documentos de texto.
- Debe permitir la ayuda remota a otros usuarios por medio de la interfaz.
- Las videoconferencias deben ser permitidas desde dispositivos móviles, cumpliendo siempre con las características de cómputo necesarias para hacerlo.
- Debe permitir la integración con usuarios externos mediante una confirmación y solicitud para el acceso a las videoconferencias, así como la facilidad de expulsar a los participantes en caso de ser necesario.
- Debe poder contener un moderador para la reproducción del audio con la facilidad de silenciar a cualquier participante dentro de la videoconferencia.
- Debe permitir la reproducción de un contenido hacia un número infinito de participantes en la modalidad de uno hacia "N" con una comunicación unidireccional.
- Calendarios Colaborativos

11 Dic. 2024
 F0010
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de correo Institucional

- Contar con una interfaz web y para dispositivos móviles que maneje la misma interfaz y funcionalidades.
- Soportar la creación de calendarios públicos y privados.
- El usuario tendrá la opción de compartir su calendario en diferentes visualizaciones según lo determine el usuario.
- Integración y administración de recursos necesarios para la calendarización de citas (Salas de juntas, proyectores, etc.).
- Soportar desde una sola ventana, la visualización del calendario personal y los calendarios a los que el usuario tenga acceso y se haya suscrito previamente.
- Controlar los calendarios que se pueden visualizar en todo momento.
- Debe tener la propiedad de compartir el calendario con otros individuos, mismos que podrían administrar dicho calendario.
- Capacidad de mostrar citas, aunque se encuentre sin acceso a Internet.
- Contar con la capacidad de agregar un horario distinto para visualizar las citas cuando el usuario se encuentre fuera de su propia zona horaria.
- Permitir el uso de "tareas" y recibir avisos de cumplimiento por diferentes medios (correo electrónico o mediante un mensaje en pantalla).
- Sincronización con dispositivos móviles como Android y iOS
- El calendario debe permitir insertar la ubicación física de una reunión para realizar una Georreferenciación del lugar.
- El calendario debe tener la facilidad de publicarse en en la web a petición del usuario, sobre todo cuando se trate de eventos públicos y/o acontecimientos.
- Contar con la capacidad de migración de otro tipo de calendarios como Exchange, Outlook, iCal o directamente desde los archivos .ICS o .CSV
- El calendario debe realizar búsquedas inteligentes de los recursos asignados al calendario como, salas de juntas, proyectores, auditorios o cualquier recurso que el usuario le designe un calendario en particular.
- El sistema de agenda o calendario, debe tener la facilidad de crear una agenda de grupo en la cual están varios integrantes.
- El calendario debe tener la capacidad de configuración de notificación de eventos programados, con una anticipación mínima de 10 minutos.

Archivado en la Nube

- Las comunicaciones deben estar protegidas mediante HTTPS y SSL.
- Contar con una interfaz web y para dispositivos móviles que maneje la misma interfaz y funcionalidades.
- Incluir herramientas de sincronización entre los equipos de cómputo y el almacenamiento en la nube.
- El tamaño del almacenamiento mínimo por cuenta debe ser:
 - De 30GB, compartido con el correo electrónico para 300 cuentas
 - De 1 TB, compartido con el correo electrónico para 2702 cuentas
- Contar con seguridad de permisos específicos para edición, comentarios lectura para compartir carpetas y archivos dentro del repositorio en la nube.
- Debe soportar archivos de hasta 5 TB de tamaño como mínimo.
- Ofrecer un almacenamiento único para acceder a las versiones actualizadas de los archivos, además de poder compartirlos y accederlos a través de Internet usando cualquier dispositivo.

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024
 F0010
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración de Innovación



Municipio de Guadalajara

Póliza de correo Institucional

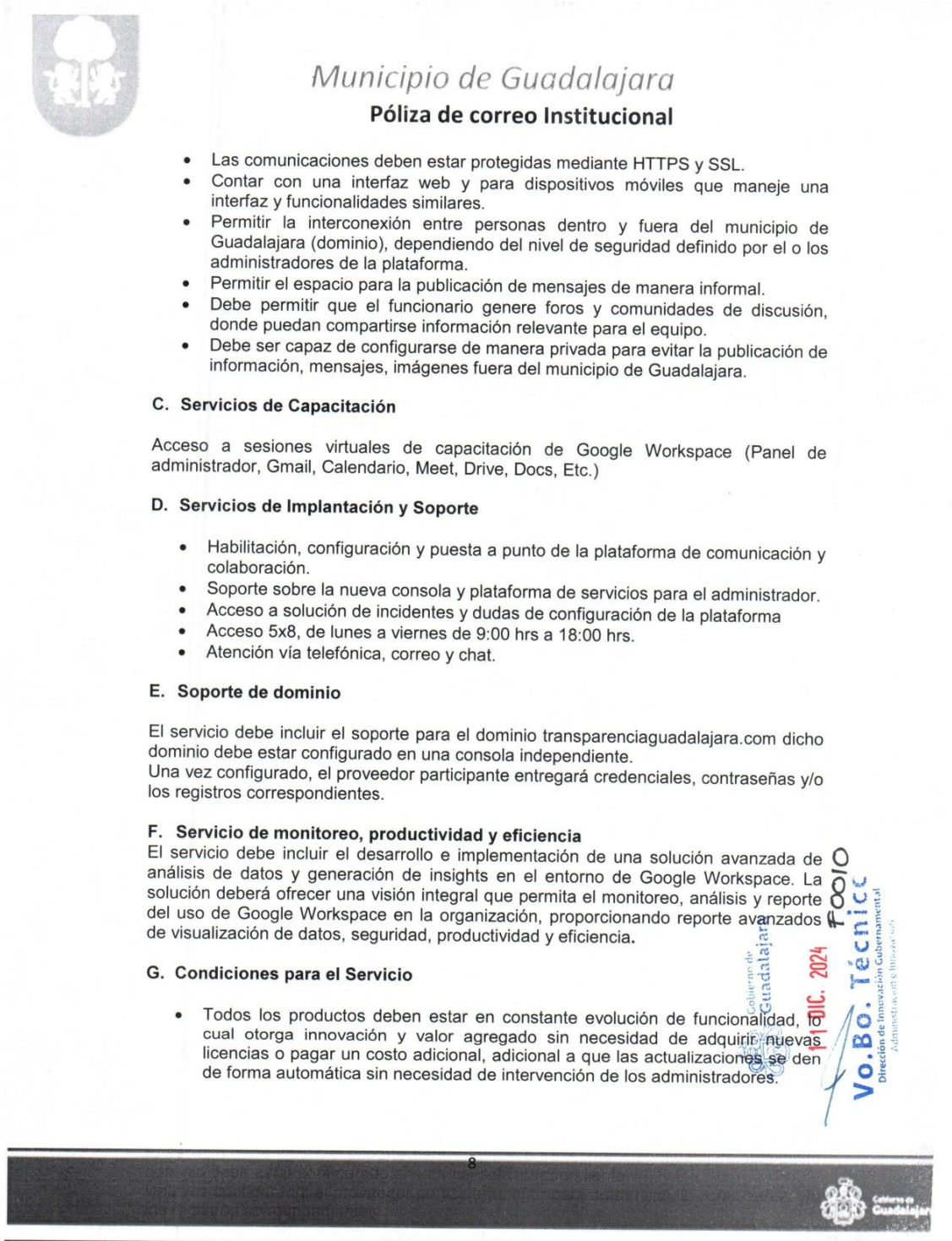
- Contar con un visualizador de los documentos compartidos con otros funcionarios.
- Documentos Colaborativos
- Las comunicaciones deben estar protegidas mediante HTTPS y SSL.
- Contar con una interfaz web y para dispositivos móviles que maneje una interfaz y funcionalidades similares.
- Proveer herramientas para la creación de documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones y formularios a través de Internet o sin acceso al mismo desde cualquier dispositivo.
- Contar la capacidad de ser utilizado sin necesidad de instalar programas residentes en equipos de cómputo de los funcionarios.
- Soportar la importación de documentos en los formatos (.doc .xls .ppt y .pdf)
- Debe poder compartir documentos sin necesidad de enviarlos adjuntos en un correo electrónico.
- Los funcionarios deben poder elegir los permisos a los documentos cuando sean compartidos, ya sea de edición, para comentar o de lectura y podrán mantener la propiedad del documento al bloquear la impresión, descarga y copiado del archivo.
- Soportar la publicación de documentos mediante la generación de ligas web (URL).
- Permitir que más de 2 funcionarios editen y colaboren sobre un mismo documento con funciones de guardado automático e historial de revisiones del mismo con la posibilidad de regresar a una versión anterior.
- Alertar de la existencia de otros funcionarios colaborando sobre un mismo documento.
- Proveer un mecanismo para conocer las modificaciones realizadas a los documentos a través del tiempo, así como la persona que realizó los cambios y poder regresar a una versión anterior del mismo.

Micrositios Web

- Las comunicaciones deben estar protegidas mediante HTTPS y SSL.
- Contar con una interfaz web.
- Permitir a los usuarios de forma fácil e intuitiva la creación de Sitios Web.
- Creación de sitios colaborativos que puedan ser editados por varios usuarios para crear, modificar y borrar el contenido de forma interactiva.
- Configurar la selección de las personas que colaborarán en el sitio web así como el rol que desempeñarán.
- Poder llevar a cabo la importación de cualquier tipo de archivo de hasta 10MB para que sea objeto de colaboración.
- Tener la capacidad de hacer completamente público un sitio, para que cualquier persona fuera de la organización pueda visualizarlo y sea encontrado por los buscadores.
- Permitir la creación de repositorios de archivos con permisos específicos por usuario.
- Contar con un mínimo de 500 MB por usuario para creación de sitios, mismos que deben ser independientes al espacio proveído para el uso de las otras herramientas.
- Red Social Institucional

Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración y Finanzas
 11 Dic. 2024
 Foo10





Municipio de Guadalajara Póliza de correo Institucional

- Las comunicaciones deben estar protegidas mediante HTTPS y SSL.
- Contar con una interfaz web y para dispositivos móviles que maneje una interfaz y funcionalidades similares.
- Permitir la interconexión entre personas dentro y fuera del municipio de Guadalajara (dominio), dependiendo del nivel de seguridad definido por el o los administradores de la plataforma.
- Permitir el espacio para la publicación de mensajes de manera informal.
- Debe permitir que el funcionario genere foros y comunidades de discusión, donde puedan compartirse información relevante para el equipo.
- Debe ser capaz de configurarse de manera privada para evitar la publicación de información, mensajes, imágenes fuera del municipio de Guadalajara.

C. Servicios de Capacitación

Acceso a sesiones virtuales de capacitación de Google Workspace (Panel de administrador, Gmail, Calendario, Meet, Drive, Docs, Etc.)

D. Servicios de Implantación y Soporte

- Habilitación, configuración y puesta a punto de la plataforma de comunicación y colaboración.
- Soporte sobre la nueva consola y plataforma de servicios para el administrador.
- Acceso a solución de incidentes y dudas de configuración de la plataforma
- Acceso 5x8, de lunes a viernes de 9:00 hrs a 18:00 hrs.
- Atención vía telefónica, correo y chat.

E. Soporte de dominio

El servicio debe incluir el soporte para el dominio transparenciaguadalajara.com dicho dominio debe estar configurado en una consola independiente. Una vez configurado, el proveedor participante entregará credenciales, contraseñas y/o los registros correspondientes.

F. Servicio de monitoreo, productividad y eficiencia

El servicio debe incluir el desarrollo e implementación de una solución avanzada de análisis de datos y generación de insights en el entorno de Google Workspace. La solución deberá ofrecer una visión integral que permita el monitoreo, análisis y reporte del uso de Google Workspace en la organización, proporcionando reporte avanzados de visualización de datos, seguridad, productividad y eficiencia.

G. Condiciones para el Servicio

- Todos los productos deben estar en constante evolución de funcionalidad, cual otorga innovación y valor agregado sin necesidad de adquirir nuevas licencias o pagar un costo adicional, adicional a que las actualizaciones se den de forma automática sin necesidad de intervención de los administradores.

Gobierno de Guadalajara
 11 JUL. 2024
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara Póliza de correo Institucional

- Deben disminuir los costos de gestión, infraestructura, licenciamiento, así como un aumento en la productividad e innovación y reducir riesgos de pérdida de información.
- Toda la información de los buzones debe residir en la plataforma de nube.
- Disminuir el esfuerzo del equipo de TI al ver reducidos los tiempos de soporte y al no realizar instalaciones de software, actualizaciones y resolución de problemas de compatibilidad entre versiones.
- Contar con una arquitectura "MultiTenancy" en sus data centers para mitigar el riesgo de caídas de funcionalidad en el sistema al dispersar a los usuarios a través de varios data centers y hacer un uso óptimo de los recursos compartidos a nivel servidores para evitar sobrecarga de las aplicaciones o infraestructura.
- Que la infraestructura de data centers sobre la cual está albergada la plataforma tienen certificaciones como ISO27001, SSAE16/ISAE3402/SOC 2 Level II.
- La plataforma debe incluir todos los componentes necesarios de infraestructura para otorgar el servicio.
- Las comunicaciones deben estar protegidas mediante HTTPS y SSL.
- Contar con una interfaz web y para dispositivos móviles que maneje funcionalidades similares.
- Herramientas para la administración de dispositivos móviles que permitan la aprobación de sincronización y bloqueo del dispositivo, limpieza y cifrado remoto del mismo, así como para el bloqueo de la cámara.
- Permitir la implementación de políticas y normas de uso del correo electrónico y/o Servicios.
- Contar con una consola de administración centralizada para el manejo y control de usuarios, servicios, seguridad, dispositivos móviles, así como para la visualización de reportes.
- Proveer una disponibilidad mínima requerida del 99.95%.
- La plataforma debe contar con acceso a cualquier servicio por medio de un navegador web (Chrome, Firefox, Internet Explorer, etc).
- La plataforma de comunicación y colaboración debe poder ser ingresada desde cualquier equipo y sin restricciones en la cantidad de dispositivos que puedan utilizarla.
- Debe funcionar sin importar el sistema operativo del equipo de cómputo. (Windows, Mac, Linux, etc.).
- Los usuarios podrán ingresar a cualquiera de las soluciones a partir también de dispositivos móviles tales como Android y/o iPhone.
- Debe contar con algoritmos de búsqueda avanzada sobre correos electrónicos, archivos y mensajes del funcionario que permiten encontrar rápidamente documentos (incluidos PDF) o imágenes.
- Toda la plataforma de colaboración debe ser hospedada fuera del municipio de Guadalajara en infraestructura que NO sea de la antes mencionada.
- Todos los productos incluidos en la plataforma deben poseer API's abiertas que permiten extender la funcionalidad de los mismos o bien se pueden adquirir soluciones prefabricadas por terceros.
- Debe contar con una integración hacia sistemas de Directorio Activo o LDAP

11 DIC. 2024
 Vo.Bo. Técnica
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Adquisiciones y Bienes
 10/10





Municipio de Guadalajara

Póliza de correo Institucional

- Proveer una solución nativa de "Single Sign On" (SSO) para el sistema de correo y colaboración gubernamental, así como para otras aplicaciones de nube.

8. Tiempo y lugar de entrega

Los servicios deberán estar activos a partir del 01 de Enero de 2025, la documentación deberá entregarse en las instalaciones de la Dirección de Innovación Gubernamental, ubicada en el 4to piso del mercado Corona.

9. Vigencia

La vigencia del contrato será del 01 de Enero del 2025 al 30 Septiembre del 2027, pago en una sola exhibición, entrega de servicios parciales.

10. Garantías

Garantía por escrito de que el servicio de la Póliza estar vigente a partir del primer minuto del 01 de Enero de 2025 y hasta el 30 Septiembre del 2027.

11. Obligaciones de los participantes

Toda la documentación listada en este apartado forma parte de la propuesta técnica del proveedor participante.

2. Deberá ser Partner level Sell y Service de Google Cloud en México.
3. Deberá ser Partner level Sell de Google Workspace.
4. Carta aval del fabricante en digital donde se establezca su relación directa con Google como socio Premier Level dirigida a la convocante y con el número de procedimiento en el que participa. Deberá acreditar las siguientes especialidades Artificial Intelligence - Conversational Desig; Business & Professional Services; Cloud Natives; Global Public Sector - Government; Google Cloud Productivity; Productivity & Collaboration - Work Transformation; Small & Medium Business; Telecommunications.
5. Habilitación y Configuración de la plataforma de nube, con experiencia comprobable en el Gobiernos.
6. Deberá contar con certificación vigente ISO/IEC 20000-1:2018 NMX-I-20000-1-NYCE-2019 a nombre del licitante, para garantizar que su soporte técnico se encuentra certificado bajo esta norma.
7. Deberá contar con certificación vigente ISO/IEC 27001:2013 NMX-I-27001-NYCE-2015 a nombre del licitante, para garantizar que cuentan con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado bajo esta norma.
8. Deberá presentar copia simple de al menos uno (1) máximo dos (2) contratos públicos, que demuestren experiencia dentro del Gobierno, debidamente formalizados los cuales deberán contener al menos los siguientes datos: vigencia (no se considerarán vigencias del mismo periodo y la vigencia máxima aceptada será de 5 años), objeto del contrato y número de licencias (los cuales deberán de acreditar en su conjunto al menos 3,000 licencias de correo electrónico), incluir el anexo técnico de cada contrato presentado. Asimismo, deberá presentar copia simple de liberación de la garantía o carta de cumplimiento firmada, y/o actas de finiquito de dichos contratos.
7. SLA definido 5x8 vía telefónica, correo, chat y portal de clientes con atención de Lunes a Viernes en horarios de oficina (9:00 hrs a 18:00 hrs), vía telefónica, correo electrónico o mediante el portal de cliente, la cual certifica que los proveedores

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación
FOO10





Municipio de Guadalajara Póliza de correo Institucional

participantes tienen en operación un proceso de Gestión de Servicios que cubra los siguientes aspectos:

- Planificación de la entrega de servicios de Soporte Técnico.
- Proceso de implementación, operación, monitoreo, revisión, y mejora del servicio de Soporte Técnico
- Reportes de disponibilidad y niveles del Servicio de Soporte Técnico
- Administración de los proveedores involucrados en la prestación del servicio de Soporte Técnico

8. Para garantizar el dimensionamiento, diseño, e implementación exitosa del proyecto, los proveedores participantes deberán presentar las certificaciones o credenciales del personal que realizará las actividades. Los proveedores participantes deberán contar con al menos el personal siguiente con certificación:

- **Project Manager** Business Value-Oriented Project Manager (BVOPM), PRINCE 2, ITIL FOUNDATION V4, Scrum Master y Certified Agile Service Manager (CASM) Certification Con el objetivo de satisfacer el correcto funcionamiento y despliegue del proyecto.
- **Change Manager** , Scrum Fundamentals y Lean Change Agent - Explorer Con el objetivo de realizar cambios en la solución con las mejores practicas de conocimiento.
- 4 Google Cloud Certified - Professional Google Workspace Administrator Consultor Técnico capaz de diseñar, desarrollar y administrar soluciones de alta disponibilidad sólida, segura, escalable y dinámica para lograr objetivos empresariales.
- 2 Google Cloud Certified - Associate Cloud Engineer Consultor Técnico capaz de implementar aplicaciones, supervisar operaciones y administrar soluciones empresariales. Así como realizar tareas comunes en la plataforma a fin de mantener una o más soluciones implementadas que aprovechen los servicios administrados por el fabricante o autoadministrados que se encuentran en la plataforma.
- 1 Google Cloud Certified - Professional Cloud Architect Consultor Técnico capaz de ocuparse de las tareas de diseño, construcción, mantenimiento y solución de problemas de los sistemas, con especial énfasis en la seguridad, confiabilidad, tolerancia a los errores, escalabilidad, fidelidad y eficiencia de estos sistemas.
- 4 Google Cloud Certified – Cloud Digital Leader Consultor Técnico capaz de ocuparse de actualizar sistemas y aplicaciones para satisfacer las expectativas modernas.
- Google Cloud Certified – Professional Data Engineer Consultor Técnico capaz de soportar el análisis de datos y uso de la solución.

9. Servicios de soporte técnico.

- Deberán establecer un método de consulta y seguimiento a los incidentes y solicitudes de servicio reportados por los Usuarios Administradores de la Dirección de Innovación Gubernamental del Municipio de Guadalajara.
- Deberá proporcionar entrenamiento y sesiones de actualización al equipo de TI de la organización acerca de los productos, enfocados en el impacto y oportunidades de las dependencias educativas del Gobierno de Guadalajara

Gobierno de Guadalajara
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Vo.Bo. Técnico
 0010





Municipio de Guadalajara Póliza de correo Institucional

10.-Entregar carta bajo protesta de decir verdad que en caso de ser adjudicado se compromete a que el servicio esté disponible el primer minuto del 1ro. de enero del 2025.

11.-El proveedor participante, previo al arranque del proyecto, deberá formalizar presentando carta de Acuerdo de Confidencialidad y no Divulgación de Información, con la que quede protegida la información al proporcionada ya sea de forma oral, gráfica, escrita o de cualquier índole, contenida en cualquier tipo de documento, con ocasión de las negociaciones que se están desarrollando o que se van a desarrollar.

12. Entregables

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la evidencia, una vez entregado el servicio o equipo al área requirente.

1. Garantía por escrito conforme a lo especificado en el apartado 10. GARANTÍAS de este anexo.
2. Documento con los alcances de soporte donde se describan los SLAs, matriz de escalamiento que indique los responsables, datos del contacto y número telefónico
3. Presentar documentación de lo siguiente:

- Project Manager: BVOPM, PRINCE 2, ITIL FOUNDATION V4, Scrum Master y CASM
- Scrum Fundamentals y Lean Change Agent - Explorer
- 4 Google Cloud Certified - Professional Google Workspace Administrator
- 2 Google Cloud Certified - Associate Cloud Engineer
- 1 Google Cloud Certified - Professional Cloud Architect
- 4 Google Cloud Certified – Cloud Digital Leader
- 1 Google Cloud Certified – Professional Data Engineer
- Carta emitida por el fabricante en original o digital y vigente de la plataforma de nube, donde se mencione el nombre del licitante y el número de concurso al cual participa.



14 Dic. 2024
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Municipio de Guadalajara





Municipio de Guadalajara
Póliza de correo Institucional

13. Responsables del requerimiento

Responsable de elaborar el requerimiento		Responsable de autorizar el requerimiento	
Nombre: Ing. Samuel González Loza		Nombre: Ing. Samuel González Loza	
Puesto: Director de Innovación Gubernamental		Puesto: Director de Innovación Gubernamental	
Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx		Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx	
Fecha: 02/12/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140	Fecha: 02/12/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140
Firma: 		Firma: 	

Sello de Validación Técnica por la
Dirección de Innovación Gubernamental





PARTIDA 3. PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS DE PRESUPUESTO DE EGRESOS SAC.



Municipio de Guadalajara
Póliza de Soporte Técnico para los módulos de Presupuestos y Egresos SAC

1. Dependencia solicitante
Administración e Innovación / Dirección de Innovación Gubernamental

2. Partida presupuestal y Unidad Responsable
3531-instalacion, reparación y mantenimiento de equipo de cómputo y tecnología de la información.

UR 0704-Dirección de Innovación Gubernamental

3. Glosario

Siglas o palabra	Significado
SAC	Sistema de Armonización Contable
SLA	Acuerdos de Nivel de Servicio
SLR	Requisitos de Nivel de Servicio

4. Antecedentes

El Municipio de Guadalajara cuenta actualmente con un sistema de armonización contable que proporciona acceso a los módulos de presupuesto y egresos; así como un módulo para la emisión de reportes establecidos en la Ley de Disciplina Financiera. Este sistema es fundamental para garantizar la correcta administración financiera del municipio, permitiendo mantener actualizado el licenciamiento, así como la evolución tecnológica necesaria para optimizar sus operaciones.

Además, el sistema facilita los procesos relacionados con el cierre y la apertura de ejercicios fiscales, asegurando el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables en materia de contabilidad gubernamental. Esto contribuye a la transparencia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

5. Justificación

La contratación del servicio de "Póliza de soporte técnico para los módulos de Presupuesto y Egresos; así como para el módulo para la emisión de reportes establecidos en la Ley de Disciplina Financiera del Gobierno de Guadalajara" es fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas que soportan la gestión financiera del municipio.

Este servicio incluye soporte técnico especializado en los módulos necesarios para ejercer el presupuesto y controlar los egresos; así como para emitir los reportes establecidos en la Ley de Disciplina Financiera, lo que permite mantener el sistema actualizado y en óptimas condiciones. Asimismo, asegura la continuidad operativa durante procesos clave como el

11 DIC. 2024 F0013
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara Póliza de Soporte Técnico para los módulos de Presupuestos y Egresos SAC

cierre y la apertura de ejercicios fiscales, contribuyendo al cumplimiento de las obligaciones normativas y a la transparencia en la administración de los recursos públicos.

6. Objetivos

Contar con el servicio de póliza de soporte técnico para los módulos de Presupuesto y Egresos así como para el módulo para la emisión de reportes establecidos en la Ley de Disciplina Financiera del Gobierno de Guadalajara, a fin de garantizar su correcto funcionamiento, mantener el sistema actualizado y asegurar la continuidad operativa en los procesos de gestión financiera, especialmente durante el cierre y la apertura de los ejercicios fiscales.

7. Requerimiento

Partida 1. Póliza de Soporte Técnico para los módulos de Presupuestos y Egresos SAC.

Cantidad:1

La Póliza de Servicio y Soporte debe incluir:

1. Soporte de los procesos de cierre y apertura en el ejercicio fiscal dentro del sistema.
2. Soporte de la base de datos respecto a los procedimientos del respaldo de forma manual, automática y periódica en medios de almacenamiento óptico/magnéticos.
3. Soporte a la importación y exportación de información media en archivos con estructuras predefinidas (layout) para facilitar su intercambio entre diferentes plataformas.
4. Soporte a todos los catálogos necesarios para la debida clasificación o control de los distintos elementos que integren y complementen la información contable presupuestaria (catálogos de datos).
5. Soporte a los módulos de Presupuesto y Egresos.
6. Soporte al módulo para la emisión de reportes establecidos en la Ley de Disciplina Financiera.

1.1. Disponibilidad.

1.1.1. El Sistema debe estar disponible en los siguientes ambientes apegándose a las políticas emitidas por la Dirección de Innovación Gubernamental.

- 1.1.1.1. Ambiente productivo
- 1.1.1.2. Ambiente de pruebas

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Atención al Cliente e Innovación

FO013





Municipio de Guadalajara Póliza de Soporte Técnico para los módulos de Presupuestos y Egresos SAC

1.2. Licenciamiento:

El proveedor participante debe entregar una póliza de licenciamiento ilimitado para el número de usuarios activos con derechos de uso a partir del 01 de enero de 2025 y hasta el 31 de diciembre del 2025.

1.3. Póliza de Evolución Tecnológica (Actualizaciones)

Disponibilidad 24x7 para atender eventualidades o contingencias que pudieran suscitarse para casos de emergencia debidamente justificados. La póliza de evolución tecnológica tendrá vigencia a partir del 01 de enero de 2025 y hasta el 31 de diciembre del 2025.

8. Tiempo y lugar de entrega

Los servicios deben estar activos a partir del 01 de enero de 2025, la documentación debe entregarse en las instalaciones de la Dirección de Innovación Gubernamental, ubicada en el 4to piso del mercado Corona.

9. Vigencia

A partir del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2025

10. Garantías

Se debe garantizar por escrito en papel membretado de la empresa donde señale queda obligado ante el Ayuntamiento del Municipio de Guadalajara a responder de la calidad del servicio, contra vicios ocultos o que éste sea fuera de las especificaciones establecidas por el área convocante en las presentes Bases, sus anexos, así como lo que se derive de la junta de aclaraciones, hasta la totalidad de la conclusión del contrato el 31 de diciembre del 2025 y 3 meses posteriores a la finalización del mismo a plena satisfacción.

Si dentro del periodo de garantía se presenta algún daño, el proveedor adjudicado queda obligado a responder al servicio solicitado, sin cargo para la dependencia en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles a partir de la notificación. Una vez que quede demostrado que se trata de error o vicio oculto, el proveedor adjudicado debe presentar la fecha en la que se compromete a solucionar dicho error.

11. Obligaciones de los participantes

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la propuesta técnica del proveedor participante

Para asegurar las buenas prácticas en la gestión de servicios de tecnologías de la información, así como la correcta gestión de proyectos en este caso de la PÓLIZA DE

4

Gobierno de Guadalajara
F 0013
11 DIC. 2024
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara Póliza de Soporte Técnico para los módulos de Presupuestos y Egresos SAC

SOPORTE TÉCNICO PARA LOS MÓDULOS PRESUPUESTOS Y EGRESOS DEL AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA., el proveedor participante deberá incluir en su propuesta los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) en función del cumplimiento de los siguientes Requisitos de Nivel de Servicio (SLR):

1.3.1. Tiempo de respuesta: El proveedor participante de servicios se compromete a proporcionar una respuesta inicial a cualquier solicitud de soporte técnico en un plazo máximo de 1 hora laboral.

1.3.2. Disponibilidad: La plataforma estará disponible durante un mínimo del 99,9% del tiempo mensual.

1.3.3. Tiempo de resolución: El proveedor participante 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.

1.3.4. Escalación de incidencias: Las incidencias de nivel crítico se escalarán automáticamente al nivel superior para su resolución inmediata.

1.3.5. Canales de comunicación: Los clientes podrán contactar con el servicio de soporte técnico a través de un sistema de tickets de soporte, chat en línea y correo electrónico institucional.

1.3.6. 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.

1.3.7. Plazos de seguimiento: El proveedor participante 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.

Adicional a lo anterior el prestador participante de servicios se compromete al cumplimiento de los SLR en coordinación con los Acuerdos de Niveles de Servicio de Objetivo (SLO), mismos que se gestionan desde la Dirección de Innovación Gubernamental.

1.3.8. 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.

4

11/10/2024
F. 0013
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara Póliza de Soporte Técnico para los módulos de Presupuestos y Egresos SAC

1.3.9. 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 llevara a cabo entre estos.

1.3.10. 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.

1.3.11. 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.

En relación del cumplimiento de los SLA el proveedor participante deberá proponer un "Programa de Mejora de Servicio" (SIP).

Este programa puede incluir una serie de acciones y medidas diseñadas para identificar y resolver los problemas y limitaciones del servicio, mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, y garantizar que se cumplan los objetivos y compromisos establecidos en el SLA. Algunos de los elementos que pueden son:

- 1.3.12. Análisis y seguimiento continuo de las métricas del servicio
- 1.3.13. Identificación y resolución de problemas de servicio
- 1.3.14. Implementación de nuevas tecnologías y mejoras en los procesos
- 1.3.15. Capacitación y formación del personal de soporte técnico y otros empleados involucrados en el servicio
- 1.3.16. Revisión y actualización periódica del SLA y del Programa de Mejora del Servicio.

12. Entregables

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la evidencia, una vez entregado el servicio o equipo a la dependencia.

1.1.1. Póliza de Soporte Técnico de los módulos Presupuestos y Egresos del Ayuntamiento De Guadalajara, que incluya lo descrito en el punto 7. REQUERIMIENTOS y sub apartados.

1.1.2. Póliza de Garantía del Servicio contra vicios ocultos o que éste sea fuente de las especificaciones establecidas en las Bases con vigencia a partir del 01 de enero de 2025 y hasta el 31 de diciembre del 2025, con una extensión de tres meses de atención a esta póliza posterior a la finalización del servicio.

1.1.3. Póliza de Evolución Tecnológica para atender eventualidades o contingencias que pudieran suscitarse para casos de emergencia debidamente justificados.

4


 Gobierno de Jalisco
 11 Dic. 2024
 F0013
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara Póliza de Soporte Técnico para los módulos de Presupuestos y Egresos SAC

1.1.4. Póliza de Licenciamiento Ilimitado en número de usuarios por la vigencia desde el 01 de enero 2025 y hasta el 31 de diciembre del 2025

1.1.5. Acuerdos de Nivel de Servicio o Garantías de Nivel de Servicio (SLA) con al menos tres niveles de atención, resolución y escalabilidad.

1.1.6. El proveedor adjudicado, previo al arranque del proyecto, debe formalizar ante el municipio de Guadalajara un Acuerdo de Confidencialidad y no Divulgación de Información, con la que quede protegida la información al proporcionada ya sea de forma oral, gráfica, escrita o de cualquier índole, contenida en cualquier tipo de documento, con ocasión de las negociaciones que se están desarrollando o que se van a desarrollar.

13. Responsables del requerimiento

Responsable de elaborar el requerimiento		Responsable de autorizar el requerimiento	
Nombre: Luis Eduardo Márquez Hernández		Nombre: Ing. Samuel González Loza	
Puesto: Director de Desarrollo de Software		Puesto: Director de Innovación Gubernamental	
Correo electrónico: luis.marquez@guadalajara.gob.mx		Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx	
Fecha: 02/12/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3110	Fecha: 02/12/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140
Firma: 		Firma: 	

Sello de Validación Técnica por la
Dirección de Innovación Gubernamental





PARTIDA 4. PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA SIGDL.



Municipio de Guadalajara

Póliza de Soporte Técnico y Actualización Tecnológica SIGDL

1. Dependencia solicitante
Administración e Innovación / Dirección de Innovación Gubernamental

2. Partida presupuestal y Unidad Responsable
3531-Instalación, reparación y mantenimiento de equipo de cómputo y tecnología de la información.

UR 0704-Dirección de Innovación Gubernamental
3. Glosario

Siglas o palabra	Significado
SLA	Acuerdos de Nivel de Servicio
SLR	Requisitos de Nivel de Servicio

4. Antecedentes
En los últimos años, las plataformas tecnológicas utilizadas para la gestión de la recaudación municipal han desempeñado un papel crucial en la administración de recursos públicos. Sin embargo, la falta de actualizaciones periódicas, procesos no automatizados y el mantenimiento inadecuado de estas herramientas han provocado retrasos, errores y limitaciones operativas. Esto ha impactado directamente en la experiencia del usuario final y en la capacidad de las áreas involucradas para cumplir con sus objetivos de manera eficiente.

5. Justificación
La actualización y optimización de la plataforma tecnológica es fundamental para garantizar su funcionamiento continuo y eficiente, especialmente en procesos críticos como el cierre y apertura de ejercicios fiscales. Al contar con un sistema funcional y actualizado, se facilita la operatividad diaria de los usuarios y se minimizan los riesgos de fallas técnicas que puedan afectar la recaudación municipal. Esto no solo mejora los tiempos de respuesta y la eficacia operativa, sino que también asegura un impacto positivo en las áreas responsables de la gestión de recursos, promoviendo una administración más transparente y eficiente en beneficio de la ciudadanía.

6. Objetivos
Estar en posibilidades de realizar las actualizaciones pertinentes, ejecutar los procesos de cierre y apertura de ejercicio y garantizar el óptimo funcionamiento de dicha plataforma, con el propósito de facilitar al máximo la operatividad de los usuarios que utilizan el sistema de forma eficaz, optimizado, así el impacto en los procesos de las áreas involucradas en la recaudación Municipal.



Vo. Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación
 FOCM





Municipio de Guadalajara Póliza de Soporte Técnico y Actualización Tecnológica SIGDL

7. Requerimiento

Soporte a la infraestructura de cómputo, plataforma y todos los módulos de software incluidos en el sistema.

Soporte de parámetros configurables del sistema.

Soporte de grupos de usuarios, modelos y permisos

En caso de algún módulo sufra cambios sustantivos en el flujo de trabajo se deberá proporcionar la documentación y capacitación al personal operativo de los módulos de acuerdo a su rol en la aplicación post-actualización.

Soporte, actualización y documentación de los catálogos sustantivos para procesos de cierre y apertura de cierre fiscal.

Soporte y documentación de los procesos del cierre y apertura de ejercicio fiscal.

Soporte a los módulos de Ingreso y Patrimonio.

Soporte a la Caja municipal

Soporte al módulo de Facturación

Soporte al módulo de Formas Valoradas

Soporte al módulo de Agua

Soporte al módulo de Cobros Masivos

Soporte al módulo de Dispersiones

Soporte al módulo de Contabilidad CONAC

Soporte al módulo Presupuestos CONAC

Soporte a las conexiones con las plataformas Gesto Catastral, Tianguis, Estacionómetros, NetPay, Padron y licencias

8. Tiempo y lugar de entrega

Los servicios deben estar activos a partir del 01 de enero de 2025, la documentación debe entregarse en las instalaciones de la Dirección de Innovación Gubernamental, ubicada en el 4to piso de Mercado Corona.

9. Vigencia

A partir del 01 de enero y hasta el 31 de Diciembre del 2025

F-0012
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración Ejecutiva





Municipio de Guadalajara Póliza de Soporte Técnico y Actualización Tecnológica SIGDL

10. Garantías

Se debe garantizar por escrito en papel membretado de la empresa donde señale queda obligado ante el Ayuntamiento del Municipio de Guadalajara a responder de la calidad del servicio, contra vicios ocultos o que éste sea fuera de las especificaciones establecidas por el área convocante en las presentes Bases, sus anexos, así como lo que se derive de la junta de aclaraciones, hasta la totalidad de la conclusión del contrato el 31 de enero del 2025 y 3 meses posteriores a la finalización del mismo a plena satisfacción.

Si dentro del periodo de garantía se presenta algún daño, el proveedor adjudicado queda obligado a responder al servicio solicitado, sin cargo para la dependencia en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles a partir de la notificación. Una vez que quede demostrado que se trata de error o vicio oculto, el proveedor adjudicado debe presentar la fecha en la que se compromete a solucionar dicho error.

11. Obligaciones de los participantes

El proveedor participante deberá incluir en su propuesta los Acuerdos de Nivel de Servicio SLA y en función y cumplimiento de los siguientes Requisitos de Nivel de Servicio SLR con un mínimo de tres niveles de atención y escalamiento.

Tiempo de Respuesta: el proveedor se compromete a proporcionar una respuesta inicial a cualquier solicitud en un plazo máximo de 1 hora laboral.

Tiempo de resolución:

Incidencia Crítica: máximo 2 horas laborables

Incidencia: máximo 48 horas

Bitácora de incidencias:

El proveedor deberá brindar una bitácora con una explicación detallada de la incidencia, falla o error y de los pasos que siguió para su resolución.

Escalación:

Las incidencias de nivel crítico se escalan al nivel superior para su resolución inmediata.

Canales de comunicación:

Gobierno de Guadalajara
11 DIC. 2024
FOO12
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Soporte Técnico y Actualización Tecnológica SIGDL

Los clientes podrán contactar con el servicio de soporte técnico por medio de un sistema de tickets de soporte y correo electrónico institucional

Calidad:

El servicio de soporte técnico estará disponible en el idioma del área requirente y se proporcionará soporte continuo de las incidencias hasta su resolución.

Plazos de seguimiento:

El proveedor de servicios se compromete a proporcionar una actualización de estado a los clientes cada hora incidencias de nivel critico y 24 para cualquier otra incidencia hasta su resolución.

Soporte personalizado:

El proveedor deberá brindar soporte personalizado (6X8) 8 horas diarias de Lunes a Sábado con un horario de 8:00 a 17:00 horas en sitio o remoto.

Contingencias:

El proveedor deberá tener disponibilidad 24/7 para atender eventualidades o contingencias que pudieran suscitarse con una bolsa mensual de 100 horas fuera de los eventos contemplados en el presente anexo.

Continuidad de ingresos:

El proveedor deberá tener capacidad de atención y resolución inmediata a eventualidades y/o contingencias que impidan la operación del módulo de ingresos.

Actualizaciones menores:

El proveedor deberá realizar adecuaciones a problemas derivadas de actualizaciones de versiones anteriores o bien de modificaciones a interfaces gráficas, estas deben tener un tiempo de resolución no mayor a 15 días.

12. Entregables

[Handwritten signature]

- Póliza de soporte técnico y actualización tecnológica
- Póliza de desarrollo de software
- Póliza de licenciamiento de software
- Póliza de garantía del servicio.
- Acuerdo de confidencialidad de datos.
- Acuerdos de nivel de servicios
- Reporte mensual de incidentes atendidos
- Reporte mensual de requerimientos atendidos



11 DIC. 2024 F0012
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Soporte Técnico y Actualización Tecnológica SIGDL

Bitácora autorizada por la Dirección de Innovación de horas de desarrollo utilizadas
Memoria técnica de proceso de cierre y apertura de ejercicio fiscal

13. Responsables del requerimiento

Responsable de elaborar el requerimiento		Responsable de autorizar el requerimiento	
Nombre: Luis Eduardo Márquez Hernández		Nombre: Ing. Samuel González Loza	
Puesto: Director de Desarrollo de Software		Puesto: Director de Innovación Gubernamental	
Correo electrónico: luis.marquez@guadalajara.gob.mx		Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx	
Fecha: 02/12/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3110	Fecha: 02/12/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140
Firma: 		Firma: 	

Sello de Validación Técnica por la
Dirección de Innovación Gubernamental





PARTIDA 5. PÓLIZA DE MANTENIMIENTO, ATENCIÓN Y SOPORTE DE SERVICIOS DE TI (TECNOLOGÍA INFORMIX VMWARE)

Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

1. Dependencia solicitante
Administración e Innovación / Dirección de Innovación Gubernamental

2. Partida presupuestal y Unidad Responsable
3531-instalacion, reparación y mantenimiento de equipo de cómputo y tecnología de la información
UR 0704-Dirección de Innovación Gubernamental

3. Glosario

Siglas o palabra	Significado
TI	Tecnologías Informix VMware
TCP/IP	VPN / Conexión de Red Privada Virtual
know how	Saber hacer
Customer Setup	Atención al usuario
SLA's	Niveles y Escalación de Servicios
SRS	Envío de solicitud estándar
CAAS	servicios de nube para gestionar e implementar y dar servicio a las aplicaciones
Informix Dinamic Server	Servidor Dinámico Informix
BD	Base de Datos

4. Antecedentes

Actualmente, el Municipio cuenta con una Póliza de Atención y Soporte Remoto para los Servicios de TI, a través de la cual se brinda soporte técnico a la base de datos INFORMIX, que alberga la totalidad de los padrones recaudatorios municipales. Esta póliza tiene como finalidad asegurar la operatividad continua de los servicios recaudatorios en línea, permitiendo así el cumplimiento de los objetivos recaudatorios establecidos por la Tesorería Municipal.

5. Justificación

Es fundamental que el Municipio de Guadalajara cuente con una Póliza de Soporte Técnico que garantice una respuesta rápida y eficaz ante cualquier incidente que comprometa la continuidad operativa de áreas esenciales, tales como Catastro, Predial, Mercados, Tianguis, Cementerios, Aseo Público, Estacionamientos, Padrón y

1

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
#0014

11 Dic. 2024





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

Licencias, Licencias de Construcción, y Jueces Calificadores, entre otras. Estos sistemas respaldan actividades diarias cruciales para el funcionamiento de servicios públicos y la gestión urbana, y asegurar su disponibilidad es prioritario para mantener la calidad de vida en el municipio.

6. Objetivos

Contar con una Póliza de Mantenimiento, Atención y Soporte Remoto para Servicios de TI (tecnologías Informix y VMware) que permita optimizar y garantizar la continuidad operativa, asegurando soluciones eficaces para el funcionamiento de los sistemas.

7. Requerimiento


Partida1: Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

Cantidad: 1

Características técnicas mínimas requeridas:

El proveedor participante debe proporcionar una póliza de soporte y mantenimiento Remoto para los servicios TI, la cual debe cubrir los siguientes requerimientos:

1. Mantenimiento y gestión de los servicios de infraestructura tecnológica que, de soporte de primer nivel en el área de tecnología de información, un staff de ingenieros certificados en los diferentes componentes informáticos (sistemas operativos, almacenamiento, software de operación, bases de datos y respaldos) con amplia experiencia, que puedan dar respuesta a las tareas administrativas y operativas, además de tener niveles de escalamiento.
2. Realizar mantenimientos de software, depuraciones, actualizaciones de seguridad y rendimiento a la administración de los sistemas, dar información de mejores prácticas y analizar impactos informáticos, dudas operativas, administrativas o de migraciones.
3. El servicio debe otorgar los accesos por tcpip (VPN / Conexión de Red Privada Virtual) los equipos para agilizar aún más los servicios requeridos.
4. Dentro de la póliza se debe contemplar una transferencia de conocimientos para que el personal del área encargada quede con "know how" (Saber hacer) la administración y poco a poco sea autosuficiente.
5. Incluir todos los servicios Customer Setup (Atención al usuario) con un equipo de ingenieros que den solución vía telefónica.


 11 DIC. 2024 FCOH
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

Metodología.

El proveedor participante debe proporcionar una lista de equipos y/o ambientes incluidos en la póliza, llenando formularios para su resguardo en una base de datos.

El Municipio de Guadalajara debe proporcionar el nombre de 5 personas que podrán hacer uso de los beneficios de la póliza y se debe quedar en el entendido que sólo a estas personas se les registrará y puedan hacer uso de dichos servicios.

Criterios Generales.

1. El área requirente debe gestionar el acceso, así como los privilegios, usuarios y contraseñas requeridas por CAAS para la adecuada prestación del Servicio.
2. Se toma como premisa que el área requirente debe proporcionar al CAAS la información requerida en cuanto a los procesos y procedimientos que deban seguirse para la prestación del Servicio.
3. El CAAS debe atender únicamente aquellos requerimientos que sean recibidos mediante el equipo de soporte del área requirente y en las formas acordadas previo al arranque de la prestación del servicio.
4. El proceso de entrega de servicios por el CAAS incluye el desarrollo del requerimiento reportado por el equipo de soporte del área requirente, llevando a cabo la implementación de la solución y la documentación realizada para dicho servicio.
5. El CAAS debe atender las solicitudes de forma remota mediante la conexión por VPN o la habilitación de IP (Conexión de Red Privada Virtual) facilitada por el Municipio de Guadalajara.
6. Para la correcta realización de las actividades y servicios mencionados en este documento y de acuerdo con los tiempos establecidos, es indispensable solicitar lo siguiente:

Transferencia de conocimientos y Memoria Técnica sobre temas seleccionados por el personal TI

Administración de Informix

Módulo	Concepto
1	Introducción a Informix Dynamic Server (Servidor Dinámico Informix)
2	Preparación para configuración.
3	Configuración de conectividad Cliente-Servidor.
4	Configuración del servidor de base de datos.



11 DIC. 2024 F 0014

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

5	Monitoreo de Informix Dinamic Server (Servidor Dinámico Informix)
6	Manejo de la memoria compartida.
7	Procesadores virtuales e hilos
8	Arquitectura del disco.
9	Manejo y monitoreo de espacio en disco.
10	Bitácoras físicas y lógicas.
11	Pila de buffer de la memoria compartida.
12	Tolerancia a fallas.
13	Introducción a respaldo y restauración.
14	Respaldo y restauración con ONTAPE.
15	Archivos y tablas temporales.
16	Característica de rendimiento
17	Monitoreo de actividad de usuarios.
18	Eventos de alarma.
19	Funciones de administración y programador de tareas
20	Solución de problemas.

Portafolio de servicios INFORMIX

- Asistencia en la instalación y mantenimiento de software (upgrades, APAR's recomendados, 4GL etc).
- Asistencia para la administración y alta de espacios adicionales de Imacenamiento (Integración de nuevos dbspaces y/o chunks).
- Asistencia para los respaldos de información (Automatizarlos con Onbar, ontape y si aplica con su Storage Manager).
- Asistencia para la administración de usuarios (Permisos, perfiles de usuarios y seguridad)
- Asistencia y asesoría para los planificadores de tareas en el crontab.
- Sugerencias de organización y reorganización de datos.
- Asistencia para la determinación de problemas.
- Asistencia para la configuración y optimización de TCP/IP con Informix.
- Asistencia y asesoría para la configuración de datablades.

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental

F 0014





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

10. Asistencia y asesoría para ajustes de configuración.
11. Asistencia y asesoría para entornos que manejan ER y/o HDR.
12. Asistencia y asesoría para entornos que manejan IDS con HA.
13. Asistencia y asesoría para la creación del tipo de arreglo adecuado al entorno operativo del cliente.
14. Asistencia para la reorganización de bitácoras lógicas.
15. Asistencia en la resolución de errores y en PMR con IBM.
16. Asistencia para la implantación de políticas de respaldos.
17. Asistencia en restauraciones
18. Asistencia para la planificación tareas administrativas
19. Activación y monitoreo de ONAUDIT con su generación de mascarar
20. Incremento de espacio en File system de servidor de Informix para continuar con una operación constante
21. Monitoreo activo permanente para el motor de Informix y sus logs
22. Diagnóstico de problemas y soluciones correctivas con acompañamientos
23. Plan de ejecución con base a resultados de los diagnósticos.
24. Optimización mensual de motor de Base de Datos
25. Mantenimiento preventivo de funcionamiento de operaciones en Base de Datos.
26. Entrega de los scripts y programas utilizados para cualquier tarea realizada junto con su transferencia de conocimiento.

Es necesario que se tome como base la infraestructura con la que ya cuenta el municipio de Guadalajara, así como sus licenciamientos previamente adquiridos por ella y solo complementar aquello que sea estrictamente necesario.

Actualizaciones de Release en Informix Dynamic Server (IDS). (Liberar Servidor Dinámico Informix)

Para el caso de los motores de bases de datos Informix esta tarea debe contemplar y mantener el nivel de release requerido en la instancia, de acuerdo con las actualizaciones disponibles para solución de bugs y otros errores que impacten la operación del Municipio de Guadalajara. Este servicio requiere pruebas del aplicativo y aprobación del cliente para garantizar su óptimo funcionamiento.

Recomendación de APAR's necesarios para el release de IDS, Nombre de siempre cuidando situaciones de riesgos.

Revisión de Bitácoras de errores

Es vital que se revisen periódicamente los errores generados en la operación diaria y además se personalicen acciones sobre los más frecuentes o los que tengan una severidad mayor, es por esa razón que en esta actividad es necesario tener control de los siguientes componentes:

Gobierno de Guadalajara
 1 DIC. 2024
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 FOOH





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

- a. SO
- b. Errpt
- c. Edición de syslogd
- d. Envío de mensajes
- e. BD Informix
- f. Online.log (IDS)
- g. Bar_act.log (IDS Onbar)

Depuraciones

Las afinaciones del sistema operativo empiezan por las depuraciones de archivos, programas o software que ya no se necesita o está obsoleto, consientes de esto la póliza incluye planificar eventos que ayuden con todo esto, ejemplo de ello es el Skulker, análisis de dumps, tablas de rutas, tablas cronológicas, directorio raíz, temporales y registros (logs) en "/var".

Verificación y diagnósticos.

En esta tarea se corren diagnósticos con frecuencia, suficientes para prevenir errores de hardware y software, el objetivo de esta tarea es básicamente, prevenir de forma proactiva, corregir errores que pongan en peligro el día a día de la operación.

Administración:

Acorde a la plataforma y la tecnología que soporta la operación del Gobierno Municipal de Guadalajara en la póliza, asistir con todas las tareas administrativas del ambiente productivo que estarían cubiertas en su totalidad.

CONDICIONES GENERALES

1. El proveedor participante debe cumplir como requisito una visita en sitio para el levantamiento de las necesidades para la correcta ejecución de los servicios. Debe incluir dentro de la propuesta el documento que avale dicha visita firmada por el director de la dependencia.
2. Debe considerar todos los costos directos e indirectos asociados, tales como, transporte, almacenamiento, hospedaje y demás insumos necesarios para su correcta operación e incluir memoria técnica de las actividades realizadas.
3. Debe de contemplar una transferencia conocimientos o actualización procesos para la operación del centro de datos de al menos 8 horas para al menos 4 personas que la dependencia designe.
4. Se requiere 1 persona con mínimo 1 año de experiencia en el área de recaudación publica en ayuntamientos.
Con experiencia en:

6

F 0014
 11 DIC. 2024
 Vc.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Avdo. 30 de marzo, 44100 Jalisco





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

- Desarrollo y mantenimiento de sistemas.
- Gestión de perfiles y usuarios de aplicación.
- Atención y soporte a usuarios.

Con conocimientos en los siguientes lenguajes de programación y bases de datos:

- Delphi
- Informix
- MS SQL Server
- PostgreSQL

Así como con dominio de MS Windows Server y opcionalmente GNU/Linux.

Para cumplir con un horario de trabajo de 8 horas diarias de 9 am a 5 pm en las instalaciones de mismo ayuntamiento.

Para realizar tareas directas de operación en Base de Datos.

8. Tiempo y lugar de entrega

Servicios activos a partir del primer minuto del 01 de enero de 2025, la documentación debe entregarse en las instalaciones de la Dirección de Innovación Gubernamental, ubicada en el 4to piso del mercado Corona.

9. Vigencia

A partir del 01 de enero y hasta el 31 de Diciembre del 2025

10. Garantías

Garantía del servicio de la Póliza del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre 2025.

11. Obligaciones de los participantes

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la propuesta técnica del proveedor participante.

1. Para asegurar las buenas prácticas en la gestión de servicios de tecnologías de la información, así como la correcta gestión de proyectos en este caso del servicio de Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE), el proveedor participante deberá incluir en su propuesta los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) en función del cumplimiento de los siguientes Requisitos de Nivel de Servicio (SLR):

- A. 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.
- B. Disponibilidad: La plataforma estará disponible durante un mínimo del 99,9% del tiempo mensual.
- C. Tiempo de resolución: El proveedor de servicios se compromete a resolver cualquier incidencia de nivel crítico en un plazo máximo de 2 horas

Handwritten signature

Vertical stamp: Gobierno de Jalisco

Vertical stamp: 11 DIC. 2024 F0014

Vertical stamp: Vo.Bo. Técnico Dirección de Innovación Gubernamental





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

laborables, y cualquier otra incidencia en un plazo máximo de 48 horas laborables.

- D. Escalación de incidencias: Las incidencias de nivel crítico se escalarán automáticamente al nivel superior para su resolución inmediata.
 - E. 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.
 - F. 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.
 - G. 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. Adicional a lo anterior el prestador de servicio se compromete al cumplimiento de los SLR en coordinación con los Acuerdos de Niveles de Servicio de Objetivo (SLO), mismos que se gestionan desde la Dirección de Innovación Gubernamental.
 - H. 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.
 - I. 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 llevara a cabo entre estos.
 - J. 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.
 - K. 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. En relación del cumplimiento de los SLA el proveedor deberá proponer un "Programa de Mejora de Servicio" (SIP). Este programa puede incluir una serie de acciones y medidas diseñadas para identificar y resolver los problemas y limitaciones del servicio, mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, y garantizar que se cumplan los objetivos y compromisos establecidos en el SLA. Algunos de los elementos que pueden ser:
 - L. Análisis y seguimiento continuo de las métricas del servicio
 - M. Identificación y resolución de problemas de servicio
 - N. Implementación de nuevas tecnologías y mejoras en los procesos
 - O. Capacitación y formación del personal de soporte técnico y otros empleados involucrados en el servicio
 - P. Revisión y actualización periódica del SLA y del Programa de Mejora de Servicio
2. El proveedor participante deberá presentar copia simple de al menos:
1. Un Certificado en ITIL Foundation Certificate in IT Service Management 4th Edition.

[Handwritten signature]



11 Dic. 2024 10:04 AM
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Calle Jalisco 1001, Guadalajara, Jalisco





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

2. Un Ingeniero certificado en IBM Certified System Administrator - Informix 12.10 o superior
 3. Un Certificación PMP Project Management Professional) por parte del PMI (Project Management Institute).
 4. Un ingeniero certificado en "VMware Certified Professional, Data Center
 5. Un Curriculum de administrador de proyectos.
3. Presentación de 2 contratos con los cuales el licitante acredite experiencia en proyectos iguales o similares en características en entidades públicas.
 4. El proveedor participante en su propuesta deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad firmada por el representante legal donde se haga mención que considerará todos los costos directos e indirectos asociados a la póliza, tales como, transporte, almacenamiento, hospedaje y demás insumos necesarios para su correcta operación e incluir memoria técnica de las actividades realizadas.
 5. Debe considerar en su propuesta, cualquier tipo de componente en hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados, etc. que se requieran para la correcta instalación, configuración, puesta a punto, además de lo necesario para la ejecución adecuada de los mantenimientos de la póliza.
 6. El proveedor participante en su propuesta deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad firmada por el representante legal donde se haga mención que contemplará una transferencia conocimientos de al menos 8 horas para ingenieros que la dependencia considere.
 7. Presentar acuerdos de Nivel de SLA's de acuerdo al apartado 7 Requerimiento, con matriz de escalamiento, datos y horarios de contacto, que incluya nombre de los responsables, correos electrónicos, números telefónicos, así como el proceso de levantar y dar seguimiento a reportes
 8. El proveedor participante, previo al arranque del proyecto, deberá formalizar ante la dependencia presentando carta de Acuerdo de Confidencialidad y no Divulgación de Información, con la que quede protegida la información al proporcionada ya sea de forma oral, gráfica, escrita o de cualquier índole, contenida en cualquier tipo de documento, con ocasión de las negociaciones que se están desarrollando o que se van a desarrollar.

[Handwritten signature]

12. Entregables

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la evidencia, una vez entregado el servicio o equipo al área requirente.

1. Garantía por escrito de acuerdo con lo especificado en el apartado 10 GARANTÍAS de este anexo.

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024 F 0014

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

2. Se presenta una lista de documentos que deberán ser entregados de manera obligatoria por parte del proveedor al equipo designado por la Dirección de Innovación Gubernamental.

a) Al inicio del proyecto:

- Póliza de soporte y mantenimiento a los servicios
- SLAs
 - Tiempos de respuesta
 - Escalamiento
 - Nombre de los responsables
 - Cargo o Puesto del responsable
 - Teléfono
 - Correo electrónico

b) Durante la ejecución del proyecto:

1. Plan de Trabajo.
2. Scripts de update statistics por tabla/índice y borrado de distribuciones.
3. Scripts de onchecks.
4. Ejecución de Actividades y recomendaciones de forma satisfactoria.
5. Reportes de Actividades Semanales.
6. Afinación de Instancias acorde a su transaccionalidad y operación.
7. Memoria Técnica

8. Reportes de consumo
9. Reportes de servicios (mantenimiento, eventos y requerimientos)
10. Documentación técnica derivada de los servicios (en caso de existir) así como scripts y códigos usados

c) Al finalizar el periodo de cobertura (cierre) del proyecto:

- Carta de aceptación de entregables mensuales
- Carta de cierre

3. Presentar la siguiente documentación:

Un Certificado en ITIL Foundation Certificate in IT Service Management ITIL 4 Edition.

Un Ingeniero certificado en IBM Certified System Administrator - Informix 12.10 o superior

Un Certificación PMP (Project Management Professional) por parte del PMI (Project Management Institute).

Un ingeniero certificado en "VMware Certified Professional, Data Center".

Un Curriculum de administrador de proyectos.

4. Entrega de evidencia de la transferencia de conocimientos de al menos 8 horas, en la cual se garantice el correcto conocimiento de la implementación y administración de la solución ofertada.

Gobierno de Jalisco

 11 JUN 2024

 Vo. B. Técnico

 Dirección de Innovación Gubernamental

 F0014





Municipio de Guadalajara
Póliza de mantenimiento, atención y soporte de servicios de TI (Tecnología Informix VMWARE)

13. Responsables del requerimiento


Responsable de elaborar el requerimiento		Responsable de autorizar el requerimiento	
Nombre: L.I. Carlos Dario Díaz Prieto		Nombre: Ing. Samuel González Loza	
Puesto: Jefe del Departamento de Ciencia de Datos		Puesto: Director de Innovación Gubernamental	
Correo electrónico: dario.diaz @guadalajara.gob.mx		Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx	
Fecha: 27/11/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3128	Fecha: 27/11/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140
Firma: 		Firma: 	

Sello de Validación Técnica por la Dirección de Innovación Gubernamental





PARTIDA 6. PÓLIZA DE MANTENIMIENTO A SISTEMAS DE AMBIENTE DATAR CENTER, SITES Y UPS

 **Municipio de Guadalajara**
Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

1. Dependencia solicitante
 Administración e Innovación / Dirección de Innovación Gubernamental

2. Partida presupuestal y Unidad Responsable
 3531-instalacion, reparación y mantenimiento de equipo de cómputo y tecnología de la información.
 UR 0704-Dirección de Innovación Gubernamental

3. Glosario

Siglas o palabra	Significado
LAN	Local Area Network - Red de Área Local
SAN	Storage Area Network - Red de Área de Almacenamiento.
WAN	Wide Area Network - Red de Área Amplia.
VMWARE	Software de virtualización de servidores y escritorios.
VEEAM	Herramienta para gestión y respaldo de datos.
PoE	Power over Ethernet - Tecnología para transmitir energía eléctrica a través de cables Ethernet.
SFP	Small Form-factor Pluggable - Módulo de interfaz de red para comunicación de alta velocidad.
IP SLA	IP Service Level Agreement - Protocolo para medir y verificar el rendimiento de la red.
VTP	VLAN Trunking Protocol - Protocolo que permite administrar VLANs.
QoS	Quality of Service - Calidad de Servicio.
SSH	Secure Shell - Protocolo para acceso remoto seguro.
FTP	File Transfer Protocol - Protocolo de transferencia de archivos.
SNMP	Simple Network Management Protocol - Protocolo simple administración de red.
AAA	Authentication, Authorization, and Accounting - Proceso de autenticación, autorización y contabilidad en redes.
WIDS	Wireless Intrusion Detection System - Sistema de detección de intrusiones inalámbricas.
WIPS	Wireless Intrusion Prevention System - Sistema de prevención de intrusiones inalámbricas.

Handwritten notes and stamps:
 Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024 F0018
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

MDM	Mobile Device Management - Gestión de dispositivos móviles.
EMM	Enterprise Mobility Management - Gestión de movilidad empresarial.
MACsec	Media Access Control Security - Protocolo de seguridad en el acceso a medios.
MDF	Main Distribution Frame - Marco de distribución principal.
IDF	Intermediate Distribution Frame - Marco de distribución intermedio.
RAID	Redundant Array of Independent Disks - Conjunto redundante de discos independientes.
LACP	Link Aggregation Control Protocol - Protocolo de control de agregación de enlaces.
OFDMA	Orthogonal Frequency-Division Multiple Access - Acceso múltiple por división de frecuencia ortogonal.
TLS	Transport Layer Security - Protocolo de seguridad en la capa de transporte.
AES	Advanced Encryption Standard - Estándar de cifrado avanzado.
BGP	Border Gateway Protocol - Protocolo de pasarela fronteriza.
OSPF	Open Shortest Path First - Protocolo de enrutamiento de interior.
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol - Protocolo de configuración dinámica de hosts.
NTP	Network Time Protocol - Protocolo de sincronización de tiempo en redes.
VRF	Virtual Routing and Forwarding - Enrutamiento y reenvío virtual.
VXLAN	Virtual Extensible LAN - Extensión de red de área local virtual.
TACACS	Terminal Access Controller Access-Control System - Sistema de control de acceso en redes.
RADIUS	Remote Authentication Dial-In User Service - Servicio de autenticación de acceso remoto.

4. Antecedentes

El Municipio de Guadalajara cuenta actualmente con un centro de datos que soporta la mayoría de las aplicaciones de TI necesarias para brindar servicios tanto a la ciudadanía como a los procesos internos de la administración municipal. En los distintos centros de datos opera de manera ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año.

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024 F0018

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Adquisiciones e Inversión





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

Como parte de este proyecto, el proveedor participante deberá garantizar que los servicios electricos, aires de presicion y acondicionados de los IDF's y MDF's del municipio esté contemplado durante el periodo de la póliza se encuentren funcionales y en buenas condiciones, sin que esto genere costos adicionales para el municipio.



11 DIC 2018

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación, Gobernanza y
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

5. Justificación

Es necesario garantizar la continuidad operativa y el óptimo funcionamiento de los equipos de comunicaciones y la red municipal mediante la prestación de servicios integrales que incluyan mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos UPS y aires de los distintos IDF's y MDF's del Municipio, atención a requerimientos específicos, y el reemplazo de partes en los equipos.

6. Objetivos

Garantizar la continuidad operativa de los equipos UPS y Aires del municipio mediante la prestación de soporte técnico y la realización de mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos de los IDF's y MDFS del Municipio, así como la atención a requerimientos y el reemplazo de partes en los equipos.

7. Requerimiento

POLIZA DE MANTENIMIENTO A SISTEMAS DE AMBIENTE DATA CENTER, SITES Y UPS POR 1 AÑO APARTIR DEL 01 DE ENERO DEL 2025 AL 31 DICIEMBRE DEL 2025

- Sistema de respaldo de energía, equipos descritos en el anexo 1.2
- Sistema de enfriamiento de aires de precisión, equipos descritos en el anexo 1.3
- Sistema contra incendios, equipos descritos en el anexo 1.4
- Sistema de video vigilancia, equipos descritos en el anexo 1.5
- Sistema de aires acondicionados y sistema VRF 1.6
- Sistema de respaldo eléctrico UPS 1.7

El mantenimiento preventivo se llevará a cabo en cada uno de los equipos y componentes conforme a la frecuencia recomendada por el fabricante (Dos veces por año, Uno mayor y uno menor).

Para la ejecución del mantenimiento preventivo a todos los equipos y componentes del Sistema de Respaldo de Energía, se deberán realizar las siguientes actividades:

A) Correcto funcionamiento:

- Validación de "logs" de alarmas y errores.
- Validación de parámetros correctos de configuración a equipos UPS Y PDU.
- Validación de eficiencia eléctrica.
- Porcentaje adecuado de carga eléctrica.
- Vida útil de baterías.
- Funcionamiento adecuado de módulos de carga.

B) Revisión visual y ajustes:

- Validación de daños físicos visibles en equipos.
- Estado físico del lugar donde permanece el equipo (centro de datos).
- Validación y reapriete de tornillería.
- Validación de daños en cables y tuberías.
- Validación de correcta conexión de tierras físicas.

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024 F0018
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

C) Revisión y limpieza para liberar el polvo, sin interrumpir la operación (requiere utilización de espumas y antiestáticos).

D) Limpieza exterior e interior de los equipos:

- Filtro de los equipos
- Limpieza mediante el uso de líquidos antiestáticos.
- Utilización de espuma antiestática para el exterior.

E) Cambio de UPS de Diferentes capacidades incluyendo lo siguiente:

- Suministro e instalación de UPS, maniobras, instalación eléctrica y todo lo necesario, para su correcta operación
- 02 UPS de Tecnología interactiva capacidad de 750 VA
- 06 UPS de Tecnología TRUE ON LINE capacidad de 01 KVA
- 05 UPS de Tecnología TRUE ON LINE capacidad de 02 KVA
- 01 UPS de Tecnología TRUE ON LINE capacidad de 03 KVA
- 03 UPS de Tecnología TRUE ON LINE capacidad de 06 KVA

F) Para el servicio de mantenimiento preventivo a planta eléctrica, se considera:

- Cambio de filtros de Aceite.
- Cambio de filtros de Diesel.
- Cambio de Aceite.
- Cambio de Anticongelante.
- Un cambio de baterías.
- Limpieza de motor con solvente y desengrasante.
- Limpieza de generador con solvente dieléctrico.
- Limpieza del tablero de control y transferencia.
- Revisión de parámetros y correcta operación de protecciones:
- Temperatura del agua.
- Presión de aceite.
- Largo arranque.
- Sobrevelocidad.

G) Revisión de la planta eléctrica de acuerdo con los siguientes subsistemas:

- Sistema de lubricación.
- Sistema de enfriamiento.
- Sistemas de admisión de aire.
- Sistema de combustible.
- Sistema de escape.
- Generador eléctrico.
- Sistema de control de transferencia.
- Automatización del motor.
- Accesorios de la planta (Tanque de combustible, silenciador, precalentador, etc.).

Gobierno de
Guadalajara



11 DIC. 2024 F 0018

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

Se considera el reemplazo de partes en caso de ser necesario (iguales o superior y de la misma marca del equipo instalado), excepto Baterías de los UPS y planta de emergencia y suministro de Diesel.

Para la ejecución del mantenimiento preventivo a todos los equipos y componentes del Sistema de Enfriamiento de Precisión y Aires Acondicionados (ambiente controlado), se consideran las siguientes actividades:

1. Correcto funcionamiento:

- Revisión visual de conexiones.
- Inspección visual de tornillería.
- Inspección mecánica.
- Inspección de interfaz de usuario
- Inspección de arranque.
- Inspección de carga de refrigerante.
- Inspección de interfaz de usuario
- Limpieza de condensadores en equipos de enfriamiento.
- Revisar los filtros del aire de retorno de cada equipo.
- Verificar y lubricar los rodamientos necesarios de cada equipo.
- Verificar soportes de motor, poleas, juegos de cojinetes.
- Verificar condiciones de bomba exterior.
- Revisar los voltajes y amperajes adecuados de cada equipo.
- Verificar el eliminado correcto del condensado de cada unidad.
- Se considera la limpieza de tierra y suciedad recomendado por el fabricante para prolongar la vida útil de los equipos.
- Revisar que las configuraciones de cada equipo permitan un óptimo ambiente de enfriamiento y humedad.
- Analizar que el sistema cuente pueda soportar la carga para una óptima refrigeración.

2. Revisión visual y ajustes:

- Validación de daños físicos visibles en equipos.
- Estado físico del lugar donde permanece el equipo centro de datos principal y los sites de las dependencias del municipio de Guadalajara.
- Validación y reapriete de tornillería.
- Validación de daños en cables y tuberías.
- Validación de correcta conexión de tierras físicas.

3. Revisión y limpieza para liberar el polvo, sin interrumpir la operación (requiere utilización de espumas y antiestáticos).

- Limpiar el polvo y la suciedad que se acumulan durante el funcionamiento normal puede alargar la vida útil de los equipos.

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024 Foo18
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

4. Inspección ambiental

- inspección en instalaciones para comprobar si existe alguna condición que pueda dañar el sistema, como calor o humedad excesivos.

5. Limpieza exterior e interior de los equipos:

- Filtro de los equipos
- Limpieza mediante el uso de líquidos antiestáticos.
- Utilización de espuma antiestática para el exterior.

6. Inspección en los equipos con las siguientes características:

- Inspección mecánica.
- Inspección de interfaz de usuario
- Inspección de arranque.
- Inspección de carga de refrigerante.
- Limpieza de condensadores en equipos de enfriamiento
- Retención de carga

7. Actualización de firmware

1. Comprobar que la unidad está utilizando la versión más reciente del firmware.
2. Se deberá de generar un informe de la última versión del firmware instalada en el equipo.

8. Se revisará el historial de alarmas para verificar los problemas presentados a lo largo de la vida del equipo, emitiendo un reporte para brindar las mejoras recomendadas.

9. Se contempla el reemplazo de todas las partes del sistema de enfriamiento que caduquen como el resultado del deterioro por uso normal, incluyendo:

- 1. Filtros de aire.
- 2. Fusibles.
- 3. Ventiladores
- 4. Condensadores de aire.

10. En caso de ser necesario un reacomodo para una óptima operación recomendada por el fabricante se deberá de considerar los siguiente:

1. La mano de obra deberá de correr por parte del PROVEEDOR.
2. Todos los movimientos y acarrees deberán de correr por parte del PROVEEDOR.
3. El proveedor deberá garantizar la puesta a punto del sistema de enfriamiento.

11. Se deberá de verificar la funcionalidad de operación correcta a través de pruebas de operación recomendadas por el fabricante.

12. Cambio de equipos de Aire Acondicionado incluye lo siguiente.



 Gobierno de Jalisco

 11 DIC. 2024

 Vo.Bo. Técnico

 Dirección de Innovación Gubernamental

 Administración e Innovación

 FO018





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

- Suministro e instalación de Aire Acondicionado Tipo dividido (MINI SPLIT), maniobras, instalación eléctrica y todo lo necesario, para su correcta operación
- 10 Aire Acondicionado Tipo dividido (MINI SPLIT capacidad de 01 Tonelada.
- 06 Aire Acondicionado Tipo dividido (MINI SPLIT capacidad de 02 Tonelada.

Para la ejecución del mantenimiento preventivo a todos los equipos y componentes del Sistema Contra Incendios, se consideran las siguientes actividades:

- Limpieza y funcionalidad eléctrica de gabinete de control a 24 VDC.
- Limpieza, funcionalidad eléctrica y verificación de vigencia anual de baterías 27VCD.
- Limpieza y revisión de dispositivos de accionamiento manual.
- Limpieza y funcionalidad de sensores y alarmas.
- Pruebas de sensores de humo y alarmas contra incendios.
- Validación del agente limpio ECS - 500 psi novec 1230 de 3M.
- Se Contempla el cambio de baterías para el gabinete de control, esto bajo las recomendaciones del fabricante.
- Se considera el reemplazo de partes en caso de ser necesario, iguales o superiores y de la misma marca del equipo instalado.
- Reposición de la llave para activación y desactivación del sistema contra incendios

Para la ejecución del mantenimiento preventivo a todos los equipos y componentes del del Sistema de Video Vigilancia, se consideran al menos las siguientes actividades:

- Limpieza y correcto funcionamiento en conectividad y grabación de cámaras de video vigilancia.
- Limpieza y correcto funcionamiento en sistemas biométricos de acceso.
- Inspección visual de los puntos de transmisión.
- Los puntos de transmisión deberán de ser validados por la convocante para definir en conjunto el punto estratégico de captura de imagen.
- Verificación de los sellos en cámaras y caja exterior.
- Limpieza de cristal de la cámara.
- Inspección del conexionado de la cámara, encoder y lectora del control de acceso.
- Verificación de alimentación e interconexión eléctrica de cada equipo.
- Verificación de intensidad de señal en las cámaras, video y control.
- Inspección y ajuste de tornillería en todos los acoples, soportes.
- Inspección visual de soportes y ajustes en caso de ser necesario.
- Calibración de brazos y soportes de cámaras.
- Lubricación de partes giratorias en caso de ser necesarias.
- Limpieza exterior de cámaras, Housings y cajas de exterior.
- Revisar el software de visualización de cada una de las cámaras, validando su funcionalidad correcta.
- Generar la limpieza de equipos biométricos de accesos.
- Validar la conexión eléctrica de equipos biométricos de acceso.
- Validar el funcionamiento correcto con la conectividad del software que controla en red los equipos biométricos.

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024 F0018
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Ingeniería





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

- Se entregará un inventario de cada equipo DVR que describa las siguientes características:
- Capacidades de grabación actuales y las grabaciones sean continuas por 30 días.
- Versiones de software.
- Modelos de cada equipo.

Se considera el reemplazo de partes en caso de ser necesario, iguales o superiores y de la misma marca del equipo instalado.

- Se entregará un inventario de cada cámara de grabación que describa las siguientes características:
- Modelo de cada una de las cámaras de grabación.
- Ubicación de cada una de las cámaras.
- URL de visualización de cada una de las cámaras

Para la ejecución del mantenimiento preventivo a todos los equipos y componentes del Sistema de Aire Acondicionado se consideran las siguientes actividades:

- Limpieza general.
- Limpieza y lubricación de ventiladores.
- Filtros de aire, grasa y lubricantes para partes móviles, etc.
- Verificación de bitácoras (en caso de no existir realizarlas, dejando una copia dentro de cada site).
- Verificación de funcionamiento de parámetros del equipo de acuerdo a especificaciones del fabricante.
- Revisión de conexiones eléctricas y verificar falsos contactos.
- Verificación de parámetros y valores de capacitores.
- Limpieza de filtros.
- Lavado de Condensador y Evaporador con anti-hongos.
- Verificación de funcionamiento de drenado.
- Chequeo de presiones y Temperatura.
- Limpieza exterior.
- Verificación de funcionamiento y entrega a Conformidad.
- Verificación de Ruidos.
- Verificación de compresor.
- Verificación de refrigerante.
- Se deberá incluir la recarga de gas.
- Revisión de alta presión.
- Revisión de baja presión.
- Revisión de serpentines.
- Revisión de Tubería para ver si hay fugas u obstrucciones. Verificación de Contactores.
- Revisión no-obstrucción al acceso de la unidad.
- Revisión de libre ventilación para el sistema de enfriamiento de la unidad.
- Revisión de temperatura ambiente, se encuentre dentro de lo ideal por la unidad
- Revisión de libre ventilación para el sistema de enfriamiento de la unidad.

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024 F0018
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Impulsión





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

- Reposición de baterías para controles remotos.

Se considera el remplazo de partes en caso de ser necesario, iguales o superiores y de la misma marca del equipo instalado.

Se considera el reemplazo de partes en caso de ser necesario, iguales o superiores y de la misma marca del equipo instalado par el sistema VRF.

Para la ejecución del mantenimiento preventivo a todos los equipos y componentes del Sistema de respaldo eléctrico UPS, se consideran las siguientes actividades:

- Revisión de aspecto y diagnóstico de funcionalidad de las tarjetas de circuitos.
- Aspecto de los submontajes.
- Verificación de bitácoras (en caso de no existir realizarlas, dejando una copia dentro de cada site).
- Verificación de funcionamiento de parámetros del equipo de acuerdo a especificaciones del fabricante.
- Revisión de conexiones eléctricas y verificar falsos contactos.
- Verificación de parámetros y valores de capacitores.
- Aspecto de los cables preformados.
- Revisión en Conectores.
- Revisión de bobinas.
- Revisión de baterías contemplando su fin de vida y en caso de ser necesario el reemplazo será máximo del 20% del total del banco de baterías
- Revisión de capacitores.
- Revisión de ventilación.
- Revisión de lecturas térmicas.
- Pruebas predictivas de fallas.
- Lecturas de temperaturas internas.
- Revisión externas que contemplen:
- Condiciones de limpieza general.
- Niveles de temperatura.
- Niveles de acidez.
- Presencia de corrosión.
- Frecuencia de inconvenientes.
- Cantidad de polvo en el área.
- Concentraciones de calor.
- Obstrucción de la ventilación.
- Accesos obstruidos.
- Conexión de los equipos a cables a tierra

Se considera el remplazo de partes en caso de ser necesario, iguales o superiores y de la misma marca del equipo instalado.



11 DIC. 2024 F0018
Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación, Gobernanza y Administración
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

INVENTARIO DE LOS EQUIPOS DE CENTRO DE DATOS

Anexo 1.2 Centro de datos

Descripción	Cantidad
SYMMETRA PX 30KW ESCALABLE A 40KW N + 1 , 208V	1
MÓDULO DE BATERÍA PARA EL SYMMETRA PX , SMART-UPS VT O EL GALAXY 3500	1
RACK PDU 2G , CON PARQUÍMETRO , ZEROU , 5.7KW , 208V , (36) Y C13 (6) Y C19 (2) 5-20	2
RACK PDU 2G , CON PARQUÍMETRO , ZEROU , 8.6KW , 208V , (36) Y C13 (6) Y C19 (2) 5-20	9
SYMMETRA PX MÓDULO DE ENERGÍA DE 10 KW , 208 V , DE ALTA EFICIENCIA	1
FM INUNDADA RECEPTOR 39LBS 6 5/8 "DIA 38 " L	3
MONTAJE DE PANEL DE TECHO DEL CARRIL - 1800MM (70.9IN)	3
CONTENCIÓN DE PASILLO PUERTA - SLIDING	1
CABEZAL PARA PUERTA - 42U VX / 45U SX	1
NETBOTZ 570 MONITOR DE RACK	2
NETBOTZ RACK SENSOR POD 150	3
NETBOTZ MÓDULO DE CÁMARA 160	3
NETBOTZ USB ENCLAVAMIENTO CABLE DEL REPETIDOR , PLENUM - 5M	2
SENSOR EXPERTO BASICO DATA CENTER	1
NETBOTZ EN ISX DESIGNER 1	1
PLANTA ELECTRICA MARCA PLANELEC MODELO 059G6D0100D00SA 220V, INTERRUPTOR TERMOMAGNETICO DE 3X400 AMPS ALOJADO EN GABINETE TIPO NEMA 1, BASE TANQUE INTEGRAL DE COMBUSTIBLE PARA PLANTAS ELECTRICAS DE 85 A 110 KW, CASETA ACÚSTICA PARA PLANTAS ELECTRICAS DE 100 KW PARA MONTAJE A LA BASE DEL EQUIPO.	1
EQUIPO DE TRANSFERENCIA AUTOMATICO MODELO D0350 220 VAC	1
NETSHELTER SX 42U 600MM DE ANCHO X 1070MM RECINTO PROFUNDO CON LADOS NEGRO	9
NETSHELTER SX 42U 750MM DE ANCHO X 1070MM RECINTO PROFUNDO CON LADOS NEGRO	4
ESCALERA DE CABLES DE 12 " (30 CM) DE ANCHO W / KIT DE ACOPLAMIENTO DE ESCALERA (AR8166ABLK)	1

Gobierno de Guadalajara



11 DIC. 2024 F0018
Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

Descripción	Cantidad
PDU APC MODELO: 0M-5103 SERIAL: QI1619312118 100 KVA	1
UPC APC MODELO: Symmetra 40K SERIAL: QD1630340651; ESCALABLE A 100 KVA	1
SC01-regleta ,Modelo:AP8865 ,Serie:5A1617E11489	1
SC02-regleta ,Modelo:AP8865 ,Serie:5A1617E11479	1
SC03-regleta ,Modelo:AP8865 ,Serie:5A1617E11514	1
SC04-regleta ,Modelo:AP8865 ,Serie:5A1617E11497	1
SC05-regleta ,Modelo:AP8863 ,Serie:5A1548E03566	1
SC06-regleta ,Modelo:AP8865 ,Serie:5A1617E11486	1
SC07-regleta ,Modelo:AP8865 ,Serie:5A1617E11511	1
SC08-regleta ,Modelo:AP8865 ,Serie:5A1617E11500	1
SC09-regleta ,Modelo:AP8865 ,Serie:5A1617E11517	1
NS01-regleta ,Modelo:AP8861 ,Serie:ZA1415001759	1
NS02-regleta ,Modelo:AP8863 ,Serie:5A1712E01810	1
NS03-regleta ,Modelo:AP8861 ,Serie:ZA1623001806	1
NS04-regleta ,Modelo:AP8865 ,Serie:5A1617E11509	1
Monitor NS01 ,Modelo:NBK0570 ,Serie:QA1609130416	1
Monitor NS02 ,Modelo:NBK0570 ,Serie:QA1609130461	1
NetBotz RM 570 ,Modelo:NBK0570 ,Serie: QA1609130461	1
NetBotz 150 ,Modelo:NBPD0150 ,Serie:ZA1620001668	1
NetBotz 150 ,Modelo:NBPD0150 ,Serie:ZA1620002971	1
NetBotz 150 ,Modelo:NBPD0150 ,Serie:ZA1620001669	1
Sensor de Temperatura APC ,Modelo:AP9335T	1
Sensor de Temperatura y humedad APC ,Modelo:AP9335TH	1
Sensor de interruptor de puerta NetBotz APC, Modelo:NBES0303	1

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024
 F0019
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

Sensor de humo APC ,Modelo:NBES0307	4
-------------------------------------	---

Anexo 1.3 Equipamiento para el sistema de enfriamiento de precisión.

ID	DESCRIPCIÓN	MODELO	SERIE	CANTIDAD
1	INROW RD, 600 MM , ENFRIADO POR AIRE , 200-240V , 50 / 60HZ MARCA APC	ACRD600	JK1621002028	1
2	AIRE DE PRECISION CYBER ROW MARCA STULZ	CRS361A	15024702	1
3	AIRE DE PRECISION CYBER ROW MARCA STULZ	CRS361A	76160000130106	1

Anexo 1.4 Equipamiento para el sistema contra incendios.

ID	Descripción	Cantidad
1	PANEL DE CONTROL AEGIS PARA UN SOLO RIESGO MARCA KIDDE	1
2	BATERÍAS SELLADAS DE PLOMO ÁCIDO DE 7AH, 12VDC	2
3	DETECTOR DE HUMO FOTOELECTRICO CONVENCIONAL MARCA KIDDE	4
4	BASE PARA DETECTOR DE HUMO FOTOELECTRICO CONVENCIONAL MARCA KIDDE	4
5	ESTACIÓN MANUAL DE DISPARO DE DOBLE ACCIÓN SPST	1
6	CAJA PARA INTERIORES PARA ESTACIONES MANUALES MODELO 3300 MARCA KIDDE	1
7	ALARMA MULTITONO CON LUZ ESTROBOSCOPICA DE 24 VCD MARCA KIDDE	1
8	CAJA DE MONTAJE INTERIOR COLOR ROJO MARCA KIDDE	1
9	KIDDE ABORT STATION BACKBOX (ALSO USED FOR KEY MAINTENANCE SWITCH)	2
10	KIDDE 878752 SUPPRESSION ABORT STATION (USE BACKBOX P/N 84-296105-000 FOR SURFACE MOUNT)	1
11	KIDDE SUPPRESSION ABORT STATION SWITCH. USE WITH ARIES AND AEGIS PANELS (BACKBOX 06-236881-001 REQUIRED FOR SURFACE-MOUNT INSTALLATION)	1
12	CYLINDER ASSEMBLY, 350 LB. (158.7 KG) CAPACITY 2" VALVE WILLI	240 LBS
13	NOVEC 1230 FLUID IN STORAGE CONTAINERS FILLED AT FACTORY	1
14	DISCHARGE NOZZLES, STAINLEES STEEL 180° 1 1/4" Ø ORIF. 0.7610	1
15	DISCHARGE NOZZLES, STAINLEES STEEL 180° 3/4" Ø ORIF. 0.4150	1
16	NAMEPLATE "WARMING" NOVEC 1230	1



11 DIC. 2024 F0018
Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

17	DISCHARGE HOSE, 2" X 31 (USE WITH 200-395# CYLINDERS)	1
18	PRESSURE SWITCH, 3 POLE DOUBLE THROW	1
19	DISCHARGE INDICATOR ½ NPT (ALUMINUM)	1
20	ELECTRIC CONTROL HEAD, 24 VDC	1
21	CYLINDER SUPERVISORY PRESSURE SWITCH FOR 1.5" AND 2" VALVES	1
22	STRAP 125/200/225 LB. CYLINDER	1

Anexo 1.5 Equipamiento para el sistema de video vigilancia.

ID	EQUIPO	MARCA MODELO	SERIE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Cámara POD	APC NBP0160A	QA1622130252 QA1622130187 QA1622130150		3
4	Controlador de cámara	NetBotz Rack Monitor 570	NBRK0570		1
5	Grabador digital			Grabador digital de 16 canales, expandible a 24, almacenamiento de 5 tb, 7200 rpm, hdd con 64 megas de cache e interfaz sata 6 gb/a raid 1	4
6	Biométricos de huella	ZK		control de accesos en red. hasta 2 lectoras por controlador (wiegand rs485 con formato de tarjetas compatibles) lector e/s: salida de cc: 2 salidas 12 v cc máx. 300 ma; 2x 4 entradas/salidas configurables, (entrada digital: 0 a máx. 40 v cc, salida digital: 0 a máx. 40 v cc, drenaje abierto, máx. 100 ma) datos del lector: duplex completo rs485, semidúplex rs485, wiegand auxiliar: 1 salida 3,3 v cc, máx. 100 ma 2 entradas/salidas configurables (entrada digital: 0 a máx. 40 v cc, salida digital: 0 a máx. 40v cc, drenaje abierto, máx. 100 ma) conectores de puerta: 2x 2 entradas para monitores de puerta y rex (entrada digital: 0	4



11 DIC. 2024 Foo18
Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
Atención al Ciudadano





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

				a máx. 40 v cc)	
7	Software	APC		versión: Data Center Expert 7.4.3	1
8	Cámaras axis	AXIS		Pasillo Oficinas, Cuarto de Monitoreo, Entrada cuarto monitoreo, Data, Cuarto Eléctrico, Entrada cuarto eléctrico y pasillo vertical	7
9	Software	AXIS		Versión AXIS camera station 4.35.004	1
10	Cámaras HikVision	HikVision		Pasillo oficinas	13
11	Cámaras DAHUA	DAHUA		Pasillo Fondo, Acceso DIG	8

Anexo 1.6 Inventario de equipos de aire acondicionado

	DEPENDENCIA	MARCA	MODELO	SERIE	CAPACIDAD	TONELADAS
1	Álamo / Dirección de Participación Ciudadana	Mirage	SMEC1221X	SMEC1221X8071005491	12,000 BTU	1 Tonelada
2	Bomberos Base 1	Mirage	EBF120T	EBF120T5130300992	12,000 BTU	1 Tonelada
3	Bomberos Base 5	Mirage	ELF261D	ELF261D7062001707	24,000 BTU	2 Toneladas
4	Cruz Verde Delgadillo Araujo	Lennox	LI012HO-160P433-T	S3324B00749	12,000 BTU	1 Tonelada
5	Cruz Verde Dr. Francisco Ruiz Sánchez	AUX	ASW-12A3/EY	C99611031100617	12,000 BTU	1 Tonelada
6	Cruz Verde Ignacio Allende (Zona 6)	Mirage	EMF121K	EMF121K7052006031	12,000 BTU	1 Tonelada
7	Dirección de Adquisiciones Mercado Mexicalzingo	Mirage	EHF121P	EHF121P9041503666	12,000 BTU	1 Tonelada
8	Dirección de Cultura	Mirage	EPF121B	EPF121B408902188	12,000 BTU	1 Tonelada
9	Dirección de Educación Municipal	Mirage	EWF121E	EWF121E44022402850	12,000 BTU	1 Tonelada
10	Dirección de Emprendimiento	York	YJEA24F5-ADA	50560152100490747	24,000 BTU	2 Toneladas
11	Dirección de Innovación Gubernamental/NOC	Mirage	EXF181J	EXF181J8041701624	24,000 BTU	2 Toneladas
12	Dirección de Innovación Gubernamental/Telecom	Mirage	ELF121D	ELF121D709121487	12,000 BTU	1 Tonelada
13	Dirección de Innovación Gubernamental/Comedor	DAIKIN	FTXS24EL216-3	3D11760000474	24,000 BTU	2 Toneladas
14	Comercio en la vía publica Ghilardi	Galaz	AS-24C63F230G4	80113500126	24,000 BTU	2 Toneladas
15	Justicia Zona 6	Lennox	LM012CI-100P232-1X	S2817A15196	12,000 BTU	1 Tonelada
16	Justicia Zona 7	Lennox	LM012CI-100P232-1X	S2817A15168	12,000 BTU	1 Tonelada
17	Obras Públicas	Trane	2MCW0524G1000AA	3762410000745	24,000 BTU	2 Toneladas
18	Obras Públicas	Trane	MCD524D100AA	3T0200-01921	24,000 BTU	2 Toneladas
19	Palacio Municipal/Secretaría Gral IDF 1	Lennox	LI024H-160P433-E	S3322D12313	24,000 BTU	2 Toneladas
20	Palacio Municipal/MDF	Mirage	EHF181R	EHF181R9042107550	18,000 BTU	1.5 Toneladas
21	Palacio Municipal/Sala de Regidores	Mirage	EXF121J	EXF121F071915923	12,000 BTHU	1 Tonelada
22	Parques y Jardines Huentitan	Mirage	EPF121B	EPF121B408902150	12,000 BTU	1 Tonelada

Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación
 F0018





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

23	Rastro Municipal/IDF Corrales	York	HLEA12FS-ADR	047101365051200426	12,000 BTU	1 Tonelada
24	Rastro Municipal/MDF	Mirage	SMEC1221X	SMEC1221X8021102396	12,000 BTU	1 Tonelada
25	Recaudadora Urdaneta (#5)	Lennox	LI018H-160P433-E	S3323H02592	18,000 BTU	1.5 Toneladas
26	Recursos Humanos	Mirage	CAF181B	0804Y55357	18,000 BTU	1.5 Toneladas
27	Registro Civil 1	Carrier	HPC-123C-E	B11766704710730115210	12,000 BTU	1 Tonelada
28	Edificio Rival/Juridico	Mirage	EXF121J	EXF121J8041610121	12,000 BTU	1 Tonelada
29	Taller Municipal Patria	CIAC	40VSC121A-E	3E52780000114	12,000 BTU	1 Tonelada
30	Tesorería/Espectáculos	Lennox	LI012H1-160P433-E	S3324B00704	12,000 BTU	1 Tonelada
31	Tesorería/IDF 2	Mirage	SMEC2621X	217013191257201200	24,000 BTU	2 Toneladas
32	Tesorería/MDF	Lennox	LI024H-160P433-E	S3322F02999	24,000 BTU	2 Toneladas
33	Unidad Administrativa Prisciliano Sánchez	Mirage	ELF261D	ELF121D7072008112	12,000 BTU	1 Tonelada
34	Unidad Administrativa Reforma/Catastro	Mirage	ELF261D	ELF261D7072000995	24,000 BTU	2 Toneladas
35	Unidad Administrativa Reforma/MDF	McQUAY	MXS-102024-CCU216A	15032979-50162	24,000 BTU	2 Toneladas
36	Unidad Administrativa Reforma/Cruz verde Ernesto Arias	Lennox	LI012H-160P433-E	S3322F02467	12,000 BTU	1 Tonelada
37	Unidad Administrativa Reforma/Contraloría	Mirage	EXF261L	EXF261L8122000501	24,000 BTU	2 Toneladas
38	Unidad Administrativa Reforma/Padrón y Licencias	Mirage	EXF121J	EXF121J8041610110	12,000 BTU	1 Tonelada
39	Unidad Funcional de Gestión Plena San Andrés	Lennox	LI012H1-160P433-E	S3322F02473	12,000 BTU	1 Tonelada
40	Coordinación General de Servicios Municipales/Edificio el Occidental	Mirage -Life 12	ELF120D	ELF120D7062011281	12,000 BTU	1 Tonelada
41	Mercado de Abastos	Trane	TCC036F300BB	M104PP01H	12,000 BTU	1 Tonelada
42	Dirección de Transparencia	Lennox	LI012H1-160P433-E	S3322F02569	12,000 BTU	1 Tonelada
43	Coord. Gral. de Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad	Lennox	LI018H1-160P433-E	S3322D12322	18,000 BTU	1.5 Tonelada
44	Cruz Verde Leonardo Oliva	Lennox	LI012H1-160P433-T	S3324B00689	12,000 BTU	1 Tonelada
45	Justicia Cívica	Lennox	LI012H1-160P433-E	S3322F02472	12,000 BTU	1 Tonelada

Gobierno de Guadalajara
 11 DE 2014
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Impulsación
 F0018





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

Inventario de equipo sistema VRF

MARCA	MODELO	SERIE
SAMSUNG	AM072FXVAFH	B0ZSP3GJ100002Y
SAMSUNG	AM192HXVAFH	B4B8P3GHB00004E
SAMSUNG	AM144FXVAFH	B102P3GH300001A
SAMSUNG	AM168HXVAFH	B4B4P3GJ00016D
SAMSUNG	AM19HXVAFH	B4B8P3GHB00001F
SAMSUNG	AM007KNNDC/AA	OR7WPAGJ200005F
SAMSUNG	AM007KNNDC/AA	OR7WPAGJ200003J
SAMSUNG	AM007KNNDC/AA	OR7WPAGJ200001V
SAMSUNG	AM007KNNDC/AA	OR7WPAG1200001Z
SAMSUNG	AM007KNNDC/AA	OR7WPAGJ00002P
SAMSUNG	AM009FNNDCH/AA	Y7JTPAGJ200065Z
SAMSUNG	AM009FNNDCH/AA	Y7JTPAGJ200062V
SAMSUNG	AM009FNNDCH/AA	Y7JTPAGJ2000064J
SAMSUNG	AM009FNNDCH/AA	Y7JTPAGHA00064T
SAMSUNG	AM009FNNDCH/AA	Y7JTPAGHA00061H
SAMSUNG	AM009FNNDCH/AA	Y7JTPAGJ200066F
SAMSUNG	AM009FNNDCH/AA	Y7JTPAGHA00062M
SAMSUNG	AM009FNNDCH/AA	Y7JTPAGHA00065K
SAMSUNG	AM012FNNDCH/AA	Y7JVPAGHA00015F
SAMSUNG	AM018FNNDCH/AA	Y7K1PAGHA00074L
SAMSUNG	AM018FNNDCH/AA	Y7K1PAGHA00078
SAMSUNG	AM018FNNDCH/AA	Y7K1PAGHA00067F
SAMSUNG	AM018FNNDCH/AA	Y7K1PAGHA00062B
SAMSUNG	AM018FNNDCH/AA	Y7K1PAGHA00072J
SAMSUNG	AM018FNNDCH/AA	Y7K1PAGHA00073
SAMSUNG	AM018FNNDCH/AA	Y7K1PAGHA00068H
SAMSUNG	AM018FN4DCH/AA	Y76BPAGH700063L
SAMSUNG	AM018FN4DCH/AA	Y76BPAGH700067W
SAMSUNG	AM020FNNDCH/AA	Y7K6PAGJ200028Y
SAMSUNG	AM020FNNDCH/AA	Y7K6PAGJ200029R

Gobierno de Guadalajara



DIC. 2024 70016

Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

SAMSUNG	AM020FNNDCH/AA	Y7K6PAGJ200001M
SAMSUNG	AM020FNNDCH/AA	Y7K6PAGJ200002Y
SAMSUNG	AM020FNNDCH/AA	Y7K6PAGJ200030F
SAMSUNG	AM024FN2DCH/TC	B1XZP3HJ100003E
SAMSUNG	AM024FN4DCH/AA	Y7JXPAGG600115M
SAMSUNG	AM024FN4DCH/AA	Y7JXPAGG600116B
SAMSUNG	AM024FN4DCH/AA	Y7JXPAGH700101X
SAMSUNG	AM024FN4DCH/AA	Y7JXPAGG600062W
SAMSUNG	AM024FN4DCH/AA	Y7JXPAGG600117P
SAMSUNG	AM030FN4DCH/AA	Y76DPAGHC00023A
SAMSUNG	AM030FN4DCH/AA	Y76DPAGH700059T
SAMSUNG	AM048FN4DCH/AA	Y7JQPAGH00060Y
SAMSUNG	AM07KNNDCH/AA	Y7JQPAGH700116T
SAMSUNG	AM048FN4DCH/AA	Y7JQPAGH700111R
SAMSUNG	AM048FN4DCH/AA	Y7JQPAGH700112K
SAMSUNG	AM048FN4DCH/AA	Y7JQPAGH700114B
SAMSUNG	AM048FN4DCH/AA	Y7JQPAGH700107V
SAMSUNG	AM048FN4DCH/AA	Y7JQPAGH700115S
MCQUAY	GSX130181EH	1703086598
MCQUAY	GSX130361EE	1701255285
MCQUAY	GSX130181ED	1703086600
MCQUAY	GSX130361EE	1611079629

Anexo 1.7 Inventario de equipos de respaldo de energia UPS

	DEPENDENCIA	UBICACIÓN	MARCA	MODELO	SERIE
1	Edificio Rival/Medio Ambiente	Hidalgo #426, Zona Centro	POWERVER	ACDEF700-11SINERGX	1707101R-172009
2	Edificio Rival/Aseo Publico	Hidalgo #426, Zona Centro	POWERVER	ACDEF700-11SINERGX	1707101R-172008
3	Edificio Rival/MDF	Hidalgo #426, Zona Centro	APC	SUA1500RM2U	AS0743332189
4	Adquisiciones/Mercado Mexicaltzingo	Nicolás Regules 63, Mexicaltzingo, 44180 Guadalajara, Jal.	APC	SU2200RMXL3U	QS043130784
5	Alumbrado Público Silverio Garcia	Silverio Garcia 713, Obrera, 44420 Guadalajara, Jal.	APC	SUA1000 RM2U	AS0322120110
6	Alumbrado Público Silverio Garcia	Silverio Garcia 713, Obrera, 44420 Guadalajara, Jal.	APC	BX575U-LM	3B1582X2166
7	Archivo Municipal	Esmeralda 2486, Victoria, Guadalajara, Jal.	APC	SC1000	3S0526X0108
8	Archivo Municipal	Esmeralda 2486, Victoria, Guadalajara, Jal.	CyberPower	OR1500PFCRT2U	GA2KZ2000343

Gobierno de Guadalajara
 Dirección de Innovación, Gobernanza y Transparencia
 Subsecretaría de Planeación y Presupuesto
VO. BO. Técnico
 11 de 2018
 70018





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

9	Bomberos Base 1	Calz del Campesino 1097, Moderna, 44190 Guadalajara, Jal.	CyberPower	PR3000RT2U	PZ5MZ2000109
10	Bomberos Base 5	Perif. Nte. Ricardo Flores Magón Ote., Jardines de Santa Isabel, 44300 Guadalajara, Jal.	APC	SU1400RXLB3U	AS0941360262
11	Coord. Gral. de Desarrollo Económico y Combate a la D.	Lerdo de Tejada 1887 col. Americana, c.p. 44160 Guadalajara, Jal.	CyberPower	LX1500GU	QAVJZ2000353
12	Coord. Gral. de Desarrollo Social y Combate a la D	Av. 5 de Febrero, Las Conchas, 44460 Guadalajara, Jal.	APC	SU1400RXLB3U	sin número de serie
13	Cruz Verde Leonardo Oliva	Av Cruz del Sur 2572, Jardines de La Cruz, 44530 Guadalajara, Jal.	TRPP-LITE	Smart 3000	2621KD701600036
14	Museo de Paleontología	Av. Dr. Roberto Michel 520, La Aurora, 44460 Guadalajara, Jal.	CyberPower	UT100GU	320528BU30004233
15	Museo de Paleontología	Av. Dr. Roberto Michel 520, La Aurora, 44460 Guadalajara, Jal.	ISB	XRN-21-801	E17H27678
16	Coordinación General de Servicios Municipales	Héroes de la Independencia esq. Calzada Indep. primer piso/Edificio el occidental, zona centro, 44100 Guadalajara, Jal.	KENJITSU	PS1KRT	150722070001005
17	Cruz Verde Ignacio Allende	Pablo Valdez 3385, Miguel Hidalgo, 44770 Guadalajara, Jal.	POWERWARE	ACDEF700-11	1707101R-1720084
18	Cruz Verde Ruiz Sánchez	Antonio Tello 215, Lomas del Paradero, 44410 Guadalajara, Jal.	TRIPP-LITE	SMART2200RML2U	2631DY0SM820800239
19	Cruz Verde/ Delgadillo Araujo	Mariano de la Bárcena 997, Alcalde Barranquitas, 44290 Guadalajara, Jal.	POWERVAR	ACDEF2000-11	1720101R-1540042
20	Cultura	Pino Suarez 254, Zona Centro, 44100 Guadalajara, Jal.	KENJITSU	PS1KRT	800722060001005
21	Dirección de Educación	Ocampo 222 A, Mexicaltzingo, 44100 Guadalajara, Jal.	KENJITSU	PS1KRT	150322070001005
22	Dirección de Emprendimiento	Pedro Loza 292, Zona Centro, 44100 Guadalajara, Jal.	KENJITSU	PS1KRT	80042060001005
23	Dirección de Innovación Gubernamental/ Telecomunicaciones	Independencia 515 4to. piso Zona Centro 44100 Guadalajara, Jal.	CDP	UPO11-3AX	160622-0540269
24	Dirección de Innovación Gubernamental/Comedor	Independencia 515 4to. Piso Zona Centro 44100 Guadalajara, Jal.	CDP	UPO11-3-AX	160622-0540275
25	Dirección de Innovación Gubernamental/070	Independencia 515 4to. Piso Zona Centro 44100 Guadalajara, Jal.	CDP	UPO11-3-AX	160622-0540276
26	Inspección Ambiental/Mercado Rizo	Avenida Revolución 570, Anasco, 44450 Guadalajara, Jal.	POWERVAR	ACDEF700-11	1707101R-1720085
27	Inspección y Control al comercio en la vía pública	Miraflores 1697, Mezquitán Country, 44260 Guadalajara, Jal.	APC	SU1400RXLB3U	AS0838261411
28	Justicia Municipal	Calz Independencia Nte 840, La Perla, 44340 Guadalajara, Jal.	CYBERPOWER	CP1500AVRELCD	CPAGO2000158
29	Justicia Municipal	Calz Independencia Nte 840, La Perla, 44340 Guadalajara, Jal.	CYBERPOWER	CP1500AVRELCD	CPAGO2000169
30	Justicia Zona 7	Av. Cruz del Sur 2572, Jardines de La Cruz, 44530 Guadalajara, Jal.	CyberPower	CP1500AVRLCD	CP1500AVRLCD
31	Justicia Zona 7	Av. Cruz del Sur 2572, Jardines de La Cruz, 44530 Guadalajara, Jal.	CyberPower	CP1500AVRLCD	CP1500AVRLCD
32	Registro Civil 3	Esquina Rafael Lozada, C. Carlos Arturo Carrillo 1560-A Lomas de Polanco, 44960, Guadalajara, Jal.	CyberPower	UT1000GU	320528BU30004695
33	Superintendencia del Centro Histórico	Independencia #332 zona centro 44100 Guadalajara, Jal.	CyberPower	OR1500PFCRT2U	OR1500PFCRT2U
34	Mercado de Abastos	Calz. Lázaro Cárdenas 2473, Comercial Abastos, 44530 Guadalajara, Jal.	POWERVAR	ACDEF700-11SINERGX	1707101R-1720088

Gobierno de Guadalajara
 2024
 1 DIC 2024
 Vol. Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

35	Movilidad / Ghilardi y Miraflores	Miraflores 1697, Mezquitán Country, 44260 Guadalajara, Jal.	APC	SU1400RMLB3U	AS0838231426
36	Obras Públicas / MDF	Hospital 50-Z, El Retiro, 44729 Guadalajara, Jal.	POWERVER	ABCDEF6000-22	2206002R-1340006
37	Obras Públicas / primer piso	Hospital 50-Z, El Retiro, 44729 Guadalajara, Jal.	APC	SMART UPS 1500	QS1505340348
38	Palacio	Av. Miguel Hidalgo y Costilla 400, Zona Centro, 44100 Guadalajara, Jal.	POWERVER	ABCDEF6000-22	2206002R-1320014
39	Parques y Jardines	Paseo del Zoológico 500, Huentán El Bajo, 44250 Guadalajara, Jal.	TRIPP-LITE	SMART 1000RM2J	9621ALCSM579800047
40	Participación Ciudadana	Río Reforma 1880, Álamo Industrial, 44490 Guadalajara, Jal.	APC	SU100RM2U	AS0322120172
41	Policia Periférico	Anillo Perif. Nte. Manuel Gómez Morín 3229, Jardines de La Barranca, 44729 Guadalajara, Jal.	KENJITSU	PS1KRT	150622070001005
42	Policia Periférico	Anillo Perif. Nte. Manuel Gómez Morín 3229, Jardines de La Barranca, 44729 Guadalajara, Jal.	APC	SUA2200XL	JS09250093337
43	CECOE	Calz Independencia Nte 840, La Perla, 44340 Guadalajara, Jal.	TRIPP-LITE	PD6474	2641BLCPD647400065
44	Coordinación General de Construcción de la Comunidad	Independencia #515 4to. Piso Mercado corona	APC	SU1400RXLB3U	AS0844161699
45	Rastro/Edificio principal	Av. Gobernador Luis G. Curiel 3000, El Rastro, 44970 Guadalajara, Jal.	APC	SU1400RMLB3U	AS0844261440
46	Rastro /Recaudadora	Av. Gobernador Luis G. Curiel 3000, El Rastro, 44970 Guadalajara, Jal.	APC	SU1400RMLB3U	AS0844261439
47	Rastro Inspección a Alimentos	Av. Gobernador Luis G. Curiel 3000, El Rastro, 44970 Guadalajara, Jal.	APC	SU1400RMLB3U	AS0844261433
48	Recaudadora Urdaneta	Av. Fray Andrés de Urdaneta 1800, Jardines de La Cruz, 44950 Guadalajara, Jal.	APC	SUA1500RM2U	AS0710221284
49	Recaudadora Urdaneta	Av. Fray Andrés de Urdaneta 1800, Jardines de La Cruz, 44950 Guadalajara, Jal.	APC	SUA1500RM2U	AS0710221260
50	Recursos Humanos	Belén 282, Zona Centro, 44100 Guadalajara, Jal.	APC	Smart-UPS 2200 RM XL	QS0431110774
51	Registro Civil 1	Independencia #515, zona centro 44100, 3er. piso	CDP	UPO11-3 AX	879071000543
52	Relaciones Exteriores 1	Hidalgo plaza Guadalajara	POWERVER	ACDEF700-11SINERGX	1707101R-1720083
53	Servicios Generales	Tepic 1226, Col. Mezquitán Country, CP. 44260	POWERVER	ACDEF2000-11	1720101R-1830006
54	Taller Municipal	Av. Patria #1244	APC	SU1400RMLB3U	AS0844261441
55	Tesorería	Miguel Blanco 923, Mexicaltzingo, 44100 Guadalajara, Jal.	KENJITSU	PS10K	1222100009004
56	Transparencia	Belén 245, Centro, 44100 Guadalajara, Jal.	APC	SUA1500RM2U	AS0752330154
57	Unidad Administrativa Prisciliano Sánchez/Recaudadora	Av. Circunvalación Oblatos # 2921, Oblatos, 44700 Guadalajara, Jal.	APC	BX575U-LM	9B1533X04236
58	Unidad Administrativa Prisciliano Sánchez/Recaudadora	Av. Circunvalación Oblatos # 2921, Oblatos, 44700 Guadalajara, Jal.	APC	BX800L-LM	9B2119A46393
59	Unidad Administrativa Prisciliano Sánchez /Registro Civil #12	Av. Circunvalación Oblatos # 2921, Oblatos, 44700 Guadalajara, Jal.	TRIPP-LITE	OMNI1500LCDT	2614CVLOM87B50036
60	Unidad Administrativa Prisciliano Sánchez	Av. Circunvalación Oblatos # 2921, Oblatos,	KENJITSU	PS1KRT	0166521100001004

Gobierno de Guadalajara
 10 de 2021
 Vo. Bo. Técnico
 Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
 Administración de Ingresos Municipales





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

		44700 Guadalajara, Jal.			
61	Unidad Administrativa San Andrés	San Andrés 2516, San Andrés, 44810 Guadalajara, Jal.	APC	SU1400RMXLB3U	AS0850261689
62	Unidad Reforma / Contraloría	Av. 5 de Febrero 249, Las Conchas, 44460 Guadalajara, Jal.	POWERVER	ACDEF2000-11	1720101R-1540041
63	Unidad Reforma / Cruz verde Ernesto Arias	Los Ángeles, Col. Las Conchas 44460 Guadalajara, Jal.	MGE	Pulsar M2200	BH1J2802L
64	Unidad Reforma / Dirección de Catastro	Av. 5 de Febrero 249, Las Conchas, 44460 Guadalajara, Jal.	POWERVER	ABCE1440-11	5414403R-1430063
65	Unidad Reforma / Museo del Globo	Av. 5 de Febrero, Las Conchas, 44460 Guadalajara, Jal.	CDP	UPO11-3-AX	171115-0540629
66	Unidad Reforma / Padrón y Licencias	Av. 5 de Febrero 249, Las Conchas, 44460 Guadalajara, Jal.	POWERVER	ACDEF2000-11	1720101R-1540044
67	Unidad Reforma, Edificio Central	Av. 5 de Febrero, Las Conchas, 44460 Guadalajara, Jal.	POWERVER	ABCDEF6000-22	2206002R-1740005
68	Dirección de Innovación Gubernamental/ Jaime	Independencia 515 4to. piso Zona Centro 44100 Guadalajara, Jal.	POWERVER	ACDEF700-11SINERGX	1707101R-1720083
69	Tesorería	Miguel Blanco 923, Mexicaltzingo, 44100 Guadalajara, Jal.	Data Shield	UT-5000 VA/4800 WATTS	1860UT0041

8. Tiempo y lugar de entrega

Los servicios deberán estar activos a partir del 01 de enero de 2025, la documentación deberá entregarse en las instalaciones de la Dirección de Innovación Gubernamental, ubicada en el 4to piso del mercado Corona.

9. Vigencia

Vigencia del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025.

10. Garantías

Garantía por escrito de que el servicio de la Póliza estará vigente a partir del primer minuto del 01 de enero del 2025 y hasta el 31 de diciembre 2025.

11. Obligaciones de los participantes

Se deberá presentar en la propuesta técnica lo siguiente:

- El proveedor participante deberá presentar evidencia de contar con un centro de servicio en sus oficinas con almacén de refacciones, en el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG), que permita la atención de los incidentes.
- El proveedor participante deberá presentar en su propuesta, carta bajo protesta de decir verdad firmada por el Representante Legal, haciendo referencia al número de este concurso, donde se haga mención que contará con una mesa de ayuda y correo electrónico para levantar tickets de servicio en lo relacionado a su instalación y/o garantías de sus equipos.
- Una persona certificada en ITIL 4 Foundations
- Una persona certificada en Project Management Professional (PMP), avalada por el PMI
- Por tratarse de equipos crítica para el soporte de energía que mantienen la operación de la infraestructura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), se necesita garantizar la integridad y confidencialidad de la información, así como el manejo de la

11 DIC. 2024 FO018
Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

documentación referente a las instalación de los equipos en los inmuebles y el manejo de garantías posteriores a estas actividades, debido a lo anterior se requiere que el proveedor participante presente al menos un ingeniero con la certificación ISO/IEC 27001 de Oficial de Seguridad de la Información.

- Copia de un contrato con una dependencia pública que tenga por objeto el mantenimiento de edificios del alta criticidad que incluyan sistemas de aires, con una antigüedad no mayor a 1 año
- Copia de un contrato con una dependencia pública con objeto de proveer bienes UPS, con el que se acredite experiencia en los tipos servicios solicitados. Con una antigüedad no mayor a 2 años.

12. Entregables

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



1-C-DIG-2024-FO018
Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación y Subvencionar
Administración Ejecutiva





Municipio de Guadalajara

Póliza de Mantenimiento a sistemas de ambiente data center, sites y UPS

13. Responsables del requerimiento


Responsable de elaborar el requerimiento		Responsable de autorizar el requerimiento	
Nombre: Ing. Samuel González Loza		Nombre: Ing. Samuel González Loza	
Puesto: Director de Innovación Gubernamental		Puesto: Director de Innovación Gubernamental	
Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx		Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx	
Fecha: 08/12/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140	Fecha: 08/12/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140
Firma: 		Firma: 	

Sello de Validación Técnica por la Dirección de Innovación Gubernamental





PARTIDA 7. PÓLIZA DE MANTENIMIENTO FIBRA ÓPTICA



Municipio de Guadalajara
Póliza de mantenimiento Fibra óptica

1. Dependencia solicitante
Administración e Innovación / Dirección de Innovación Gubernamental

2. Partida presupuestal y Unidad Responsable
3531-instalacion, reparación y mantenimiento de equipo de cómputo y tecnología de la información.
UR 0704-Dirección de Innovación Gubernamental

3. Glosario

Siglas o palabra	Significado
F.O.	Fibra Óptica - Tecnología para transmisión de datos mediante pulsos de luz.
ADSS	All-Dielectric Self-Supporting - Tipo de cable de fibra óptica autoportado y dieléctrico.
OTDR	Optical Time-Domain Reflectometer - Dispositivo para medir la atenuación en fibra óptica.
SLA	Service Level Agreement - Acuerdo de Nivel de Servicio.
G.652D	Especificación ITU-T para fibra óptica mono-modo.

4. Antecedentes
Actualmente, el Municipio cuenta con una infraestructura de fibra óptica de 22 sitios con 22,495.16 m., que dotan a las dependencias para tener una conectividad propia.

5. Justificación
Es fundamental para garantizar el funcionamiento eficiente, seguro y continuo de las comunicaciones del ayuntamiento. Esto se traduce en un mejor servicio a la comunidad y en la protección de los recursos públicos invertidos en esta infraestructura esencial.


6. Objetivos
Mantener en buen estado la red municipal de fibra óptica, víctima de daños consecuentes del vandalismo y/o obras públicas, dejando sin servicio a los diferentes inmuebles propiedad del gobierno de Guadalajara.

7. Requerimiento
Partida1: Póliza de mantenimiento

11 Dic. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación

FO019







Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento Fibra óptica

Cantidad: 1

Características técnicas mínimas requeridas:

Se deberán incluir hasta 22 mantenimientos correctivos, los cuales serán aplicables en cualquier evento de corte de fibra óptica derivado de vandalismo y/o cambios en la trayectoria derivado de obras públicas, considerando lo siguiente como mínimo:

1. Suministro e instalación de cable de fibra óptica de hasta 144hilos: fibra óptica mono-modo, ADSS sm g.652d, 9/125 con capacidad para transmitir hasta 10gb
2. Elaboración y sujeción de gaza de mantenimiento de cable de fibra óptica de hasta 10m. en instalación canalizada. incluye: señalización, manipuleo de F.O., acarreo horizontales, etc.
3. Suministro y colocación de cierre de empalme de fibra óptica en instalación canalizada incluye: sujeción al herraje, ajustes, herramienta, equipo, mano de obra, limpieza del área.
4. Mediciones ópticas con equipo OTDR en capsula de empalme y/o distribuidor de fibra óptica, incluye: alineadores ópticos, reporte escrito y/o medio magnético, herramienta, equipo, etc.
5. Empalme por fusión de arco eléctrico con empalmadora incluye: trazo y sujeción de cable de F.O., mangas termocontráctiles, cinchos, kit de limpieza, acomodo de los pigtail's, etc.
6. Supervisión de mantenimiento y/o instalación de F.O. incluye: personal supervisor con vehículo, traslados, reporte fotográfico y/o escrito, equipo, señalamiento de seguridad.
7. Atención a emergencia de F.O., aérea y/o canalizada. incluye: unidad de transporte con 2 escaleras mínimo, herramienta para excavación, cuadrilla de 5 elementos mínimo

Los anillos actualmente conectados considerados a mantenimiento correctivo son:

ID	DEPENDENCIA	Mtrs.
1	Anillo principal	10,724.11
2	Anillo Secundario Reforma	5,351.75
3	Anillo Secundario Obras	4,418.68
4	Anillo Secundario Mezquitán	2,000.62
TOTAL		22,495.16

De los cuales se desglosan en 60 edificios a conectar actualmente:

ID	UBICACIÓN

Gobierno de Guadalajara



11 DIC. 2024 F0019

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento Fibra óptica

1	Zona 5 Alfa San Jacinto S/N, Col. San Rafael, CP. 44810
2	Prevencción del Delito Paseo de la Selva Norte 2925, Col. Santa Cecilia, CP. 44700 Entre calles Ricardo Castro y Abundio Martínez
3	Zona 2 Alfa y Beta Nueva Escocia 1511, Col. Providencia 4a. Secc., CP. 44639 Entre calles Pablo Neruda y Bogotá
4	Zona 4 21 de Marzo 3173, Col. Margarita Maza de Juárez, CP. 44300 Entre calles Manuel Gutiérrez y Periférico
5	Zona 5 Beta Marcelino García Barragán 1161, Col. Obrera, CP. 44420 Entre calles Silverio García y J. Salazar
6	Cruz verde zona 6 Pablo Valdez 3385-D, Col. Miguel Hidalgo, CP. 44760 Entre calles Gaza y Marruecos
7	Zona 6 Pablo Valdez 3385-D, Col. Miguel Hidalgo, CP. 44760 Entre calles Entre calles Gaza y Marruecos
8	Zona 7 Alfa Av. Cruz del Sur & Islas Aleutianas, Jardines de La Cruz, CP. 44950 Entre calles Islas Aleutianas e Islas Antillas
9	Zona 7 Beta J. Miguel Macías 320, Col. Polanquito, CP. 44985 Entre calles Felipe López y 8 de Julio.
10	Uredes Lázaro Cárdenas 2820, Col. Jardines del Bosque, CP. 44520 Entre calles Av. Ramal del Ferrocarril y Calle 13.

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024 F0019

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento Fibra óptica

	Academia
11	Rio Tizapan 1612, Col. El Rosario, CP. 44898 Entre calle Rio Zapotlán y González Gallo
	Academia
12	Rio Tizapan 1612, Col. El Rosario, CP. 44898 Entre calle Rio Zapotlán y González Gallo
	Tedax
13	Herrera y Cairo S/N, Col. Capilla de Jesús, CP. 44200 Entre calles Mariano Bárcenas y Federalismo
	Comisaría General
14	Periférico Norte 3229, Col. Rio Verde, CP. 44729 Entre calles Barranca y Barranca del Diablo
	Comisaría General
15	Periférico Norte 3229, Col. Rio Verde, CP. 44729 Entre calles Barranca y Barranca del Diablo
	DARE
16	Martin Macias 646A, Lomas del Paraíso, CP. 44250 Entre calles Bernardo Gutiérrez de Lara y José María Canal
	Zona 3
17	Monte Olimpo 3126, Col. Infonavit Estadio, CP. 44307 Entre calles Batallón de San Patricio y Cordura
	Vinculación Social
18	Chamizal 231, Col. San Andrés, CP. 44810 Entre calles Aldama y José María Vereá
	Unidad Médica Ruiz Sánchez
19	Antonio Tello 215, Col. Las Lomas, CP. 44410 Entre calles Calle 52 y Medrano
	Unidad Prisciliano Sánchez
20	Circ. Oblatos 2921, Col Oblatos, CP. 44700 Entre calles Artesanos y Hacienda Ojo Zarco


Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024 F0019

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





 Municipio de Guadalajara Póliza de mantenimiento Fibra óptica Relaciones Internacionales	
21	Lerdo de Tejada 1887, Col. Americana, CP. 44160 Entre calles Progreso y Colonias
22	Unidad Médica Benito Juárez Rafael Lozada 3020, Lomas de Polanco, CP. 44960 Entre calles Carlos Arturo Carrillo y Longinos Cadena
23	Cruz Verde Leonardo Oliva Cruz del Sur 2592, Col. Jardines de la Cruz, CP. 44950 Entre calles Isla Antillas e Islas Aleutianas
24	Mercado de Abastos Lázaro Cárdenas 2473, Col. Comercial Abastos, CP. 44530 Entre calles Mandarina y Av. del Mercado
25	Coord. de Gestión Integral de la Ciudad Marsella #75 Col. Americana CP.44160 Entre calles Av. Vallarta y Pedro Moreno
26	Museo de Paleontología R. Michel 520, Col. San Carlos, CP. 44460 Entre calles González Gallo y Calzada de las Palmas
27	Recursos Materiales/Almacén general Domicilio: Calle 36 no 2797, Colón zona industrial CP. 44940 Entre las calles de López de Legazpi y Gobernador Curiel
28	Comisaría General Periférico Norte 3229, Col. Rio Verde, CP. 44729 Entre calles Barranca y Barranca del Diablo
29	Alumbrado Público Silverio García 713, Col. Obrera, CP. 44420 Entre calles Marcelino García Barragán y Revolución
30	Cruz Verde Ignacio Allende Pablo Valdez 338, Col. Hermosa Provincia, CP. 44770

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024 F0019

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Atención al Ciudadano e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento Fibra óptica

Entre calles Gaza y Demóstenes

	Servicios Generales
31	Tepic 1226, Col. Mezquitan Country, CP. 44260 Entre calles Plan de San Luis y Av. de los Maestros
	Recaudadora 5
32	Andrés de Urdaneta 1800, Col. Jardines de la Cruz Entre calles Uruguay y Colón, , CP. 44950
	Unidad Administrativa Los Colorines
33	Calle 1ero. de Octubre #4745 entre Andadores 13 y 14 Col. Los Colorines
	Pasaportes Plaza terraza Oblatos
34	Av. Circunvalación Oblatos # 2700 Sótano L3 y 4 Col. Oblatos CP44720 entre Artesanos y Hacienda la Herradura
	Junta Municipal de Reclutamiento
35	Rogelio Bacon 1701 Entre M. Carmelo / M. Olivetti, CP44379
	Unidad Álamo, Participación ciudadana
36	Calle Río Reforma 1880 Álamo Industrial 44490
	Archivo Municipal
37	Esmeralda 2486, Col. Verde Valle, CP. 44450 Entre calles Turquesa y Diamante
	Laboratorio de Artes y Variedades LARVA
38	Ocampo 120, Col. Centro, CP. 44100 Entre calles Juárez y López Cotilla
	Parques y Jardines Huentitán
39	Paseo del zoológico #500, Huentitán El Bajo, C.P. 44250
	BOMBEROS 3
40	18 de Marzo, López de Legazpi No. Ext: 1355 C.P.44960.
	CIAC MIRAVALLE
41	Paseo Pedro Ciprés 4504, Miravalle, 44990 Guadalajara, Jal.
	CIAC SKATOPISTA
42	Miravalle, 44990 Guadalajara, Jal.
	DEAVIM
43	Real de Minas 3105 Zona Industrial Sur 44960

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024 F0019

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Archivos, Fuente e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento Fibra óptica

Coordinación de Promoción Económica

44	Francisco de Quevedo 338, Col. Arcos Vallarta, CP. 44130
	CECOE
45	Calz. Independencia Norte 840, Col. La Perla, CP. 44360 Entre calles Salvador Quevedo y Zubieta y Sierra Nevada
46	Archivo del Estado Av. Prol. Alcalde 1855, Col. Miraflores CP 44290
	Bomberos base 5
47	Periferico Manuel Gomez morin #460 jardines de santa isabel
	Centro de Salud animal
48	Vergel #1085 San isidro
	CIAC
49	Santa cecilia de la selva norte #2935
	Fomento al Empleo
50	Pedro Loza #292 zona centro
	Gerencia Municipal
51	Pino suarez 105 zona centro
	Infraestructura escolar
52	Pedro Loza 31 zona Centro
	Mercado Rizo
53	Calz. revolucion \$592 Analco
	Rastro municipal
54	Av gobernador Curiel 3000
	Registro civil 15
55	Calzada Indp norte #3295 c
	Registro civil 16
56	Av Jesus reyes heroes2920 villa guerrero
	Registro civil 7
57	Antonio larragaña #1323 Huentitan el alto
58	San Andres #2516, Col. San Andres

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024 00019

V.Bo. Técnico
Dirección de Innovación y Gobernanza
Gobierno de Jalisco





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento Fibra óptica

Ente calles Chamizal y Manuel Martínez, CP 44810	
59	Taller Patria Avenida patria # 1244 colonia Polanco
60	Patronato centro histórico Independencia #336 colonia centro

- El proveedor adjudicado deberá considerar todos los materiales y herramientas necesarios para cualquier tipo de mantenimiento preventivo y/o correctivo (Fibra, OTDR, fusionadora, materiales, conectores, herramienta especializada, etc.)

- El proveedor adjudicado deberá incluir como parte de la póliza de mantenimiento todo lo necesario para la correcta ejecución de la misma (Misceláneos, Mano de Obra, Herramientas, Materiales, etc.).

Se deben de tener las siguientes consideraciones para brindar el servicio de la póliza de mantenimiento correctivo:

- El proveedor será responsable de levantar y dar seguimiento a tickets y escalación con el fabricante según sea el caso hasta su cierre. - El proveedor deberá considerar el ofrecimiento de una "Mesa de servicio" siendo este el conducto para solicitar soporte técnico en español.

- Se deberán de brindar al menos alguno de los siguientes medios de contacto hacia la mesa de servicio para el levantamiento y seguimiento a incidentes:

1. Soporte telefónico.
2. Soporte vía correo electrónico.

Los niveles de servicio acordados (SLA's) que se brindarán para los diferentes tipos de tickets se detallan a continuación:

1. Incidente Prioridad- Afecación grave o total en el servicio. Tiempo de solución máximo de 4 Horas.

2. Incidente Prioridad - Fallas menores que impliquen la afecación parcial en el servicio o en algún componente de la solución. Tiempo de solución máximo 1 día hábil.

3. Requerimientos. - Los requerimientos de configuración que pueden ser planeados y no impliquen la afecación en la operación de los servicios, así como las actualizaciones de los sistemas y obtención de reportes. Tiempo máximo de solución conforme al requerimiento.

8. Tiempo y lugar de entrega

Municipio de Guadalajara
 17 DIC. 2024
 F0019
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Multicanal, con el tiempo, Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza de mantenimiento Fibra óptica

Servicios activos a partir del primer minuto del 01 de enero de 2025, la documentación debe entregarse en las instalaciones de la Dirección de Innovación Gubernamental, ubicada en el 4to piso del mercado Corona.

9. Vigencia

A partir del 01 de enero y hasta el 31 de Diciembre del 2025

10. Garantías

Garantía del servicio de la Póliza del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre 2025.

11. Obligaciones de los participantes

Se deberá presentar en la propuesta técnica lo siguiente:

- El proveedor participante deberá presentar evidencia de contar con un centro de servicio en sus oficinas con almacén de refacciones, en el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG), que permita la atención de los incidentes.
- El proveedor participante deberá presentar en su propuesta, carta bajo protesta de decir verdad firmada por el Representante Legal, haciendo referencia al número de este concurso, donde se haga mención que contará con una mesa de ayuda y correo electrónico para levantar tickets de servicio en lo relacionado a su instalación y/o garantías de sus equipos.
- Una persona certificada en ITIL 4 Foundations
- Una persona certificada en Project Management Professional (PMP), avalada por el PMI
- Fichas técnicas de los misceláneos; fibra óptica, cierres de empalme y demás consumibles que se proponen instalar.
- El proveedor deberá presentar copia simple de certificado de Fibra óptica de planta externa, que acredite a una persona, de modo que avale su capacidad en dicha tecnología y elementos asociados a ella.
- Carta de respaldo y/o distribuidor otorgada por el fabricante de los materiales que está ofertando, en original con firma autógrafa, dirigida a la presente licitación.
- Copia de un contrato con una dependencia pública o empresa privada que tenga, en el que el usuario final sea una dependencia pública, que tenga por objeto suministro de equipos y materiales para servicios de mantenimiento y despliegue de al menos 1,000 sitios con tecnología gpon, con una antigüedad no mayor a 1 año

12. Entregables

Una vez atendido cada evento correctivo se deberán cumplir con los siguientes entregables por parte del PROVEEDOR:

Se deberá entregar una memoria técnica que contenga los siguientes elementos:

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024
 F0019
 No. 50. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Calle de la Estación 1100, 4to. piso, Jalisco, Jalisco





Municipio de Guadalajara



Póliza de mantenimiento Fibra óptica

Descripción de todos y cada uno de los trabajos realizados como evidencia, fotografías del antes, durante y después, ubicación geográfica del evento, una impresa y otra en formato digital.

Resultado de pruebas ópticas de continuidad (OTDR).

La entrega de la memoria técnica deberá ser validada por parte de la Dirección de Innovación Gubernamental

13. Responsables del requerimiento


Responsable de elaborar el requerimiento		Responsable de autorizar el requerimiento	
Nombre: Ing. Samuel González Loza		Nombre: Ing. Samuel González Loza	
Puesto: Director de Innovación Gubernamental		Puesto: Director de Innovación Gubernamental	
Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx		Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx	
Fecha: 30/11/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140	Fecha: 30/11/2024	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140
Firma: 		Firma: 	

Sello de Validación Técnica por la Dirección de Innovación Gubernamental





PARTIDA 8. PÓLIZA DATA CENTER



Municipio de Guadalajara
Póliza Data Center


- 1. Dependencia solicitante**
Administración e Innovación / Dirección de Innovación Gubernamental
- 2. Partida presupuestal y Unidad Responsable**
3531-instalacion, reparación y mantenimiento de equipo de cómputo y tecnología de la información.

UR 0704-Dirección de Innovación Gubernamental
- 3. Glosario**

Siglas o palabra	Significado
LAN	Local Area Network - Red de Área Local
SAN	Storage Area Network - Red de Área de Almacenamiento.
WAN	Wide Area Network - Red de Área Amplia.
VMWARE	Software de virtualización de servidores y escritorios.
VEEAM	Herramienta para gestión y respaldo de datos.
PoE	Power over Ethernet - Tecnología para transmitir energía eléctrica a través de cables Ethernet.
SFP	Small Form-factor Pluggable - Módulo de interfaz de red para comunicación de alta velocidad.
IP SLA	IP Service Level Agreement - Protocolo para medir y verificar el rendimiento de la red.
VTP	VLAN Trunking Protocol - Protocolo que permite administrar VLANs.
QoS	Quality of Service - Calidad de Servicio.
SSH	Secure Shell - Protocolo para acceso remoto seguro.
FTP	File Transfer Protocol - Protocolo de transferencia de archivos.
SNMP	Simple Network Management Protocol - Protocolo simple de administración de red.
AAA	Authentication, Authorization, and Accounting - Proceso de autenticación, autorización y contabilidad en redes.
WIDS	Wireless Intrusion Detection System - Sistema de detección de intrusiones inalámbricas.
WIPS	Wireless Intrusion Prevention System - Sistema de prevención de intrusiones inalámbricas.

11 DIC. 2024 F0020

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación







Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

MDM	Mobile Device Management - Gestión de dispositivos móviles.
EMM	Enterprise Mobility Management - Gestión de movilidad empresarial.
MACsec	Media Access Control Security - Protocolo de seguridad en el acceso a medios.
MDF	Main Distribution Frame - Marco de distribución principal.
IDF	Intermediate Distribution Frame - Marco de distribución intermedio.
RAID	Redundant Array of Independent Disks - Conjunto redundante de discos independientes.
LACP	Link Aggregation Control Protocol - Protocolo de control de agregación de enlaces.
OFDMA	Orthogonal Frequency-Division Multiple Access - Acceso múltiple por división de frecuencia ortogonal.
TLS	Transport Layer Security - Protocolo de seguridad en la capa de transporte.
AES	Advanced Encryption Standard - Estándar de cifrado avanzado.
BGP	Border Gateway Protocol - Protocolo de pasarela fronteriza.
OSPF	Open Shortest Path First - Protocolo de enrutamiento de interior.
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol - Protocolo de configuración dinámica de hosts.
NTP	Network Time Protocol - Protocolo de sincronización de tiempo en redes.
VRF	Virtual Routing and Forwarding - Enrutamiento y reenvío virtual.
VXLAN	Virtual Extensible LAN - Extensión de red de área local virtual.
TACACS	Terminal Access Controller Access-Control System - Sistema de control de acceso en redes.
RADIUS	Remote Authentication Dial-In User Service - Servicio de autenticación de acceso remoto.

4. Antecedentes

El Municipio de Guadalajara cuenta actualmente con un centro de datos que soporta la mayoría de las aplicaciones de TI necesarias para brindar servicios tanto a la ciudadanía como a los procesos internos de la administración municipal. Este centro de datos opera de manera ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año.

Adicionalmente, el municipio dispone de infraestructura de voz y datos convergente que garantiza la comunicación eficiente entre todas las

Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación
FOOZO





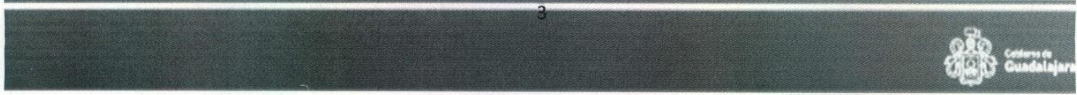
Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

dependencias. Para asegurar la continuidad operativa y el óptimo funcionamiento de los equipos de comunicaciones, se contrata anualmente una póliza de mantenimiento. Gracias a esta póliza, se han mantenido en condiciones adecuadas los servicios de red, incluyendo sistemas de TI, internet y telefonía.

Como parte de este proyecto, el proveedor participante deberá garantizar que el licenciamiento requerido para el uso del software actual del tarifador del municipio esté contemplado durante el periodo de implementación, sin que esto genere costos adicionales para el municipio.

Gobierno de Guadalajara
 11-06-2024
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación
 F0020





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

5. Justificación

Es necesario garantizar la continuidad operativa y el óptimo funcionamiento de los equipos de comunicaciones y la red municipal mediante la prestación de servicios integrales que incluyan soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del centro de datos, atención a requerimientos específicos, y el reemplazo de partes en los equipos de telecomunicaciones.

Asimismo, se requiere la gestión y soporte del software tarificador FAST VIEW, así como la provisión del certificado SSL para el dominio principal Guadalajara.gov.mx, incluyendo todos sus alias y demás dominios asociados. Estas acciones son esenciales para mantener la seguridad, la funcionalidad y la disponibilidad de los servicios tecnológicos que sustentan tanto los procesos internos del municipio como los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

6. Objetivos

Garantizar la continuidad operativa y la seguridad de los servicios tecnológicos del municipio mediante la prestación de soporte técnico y la realización de mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos del centro de datos, así como la atención a requerimientos.

Además, asegurar que los datos enviados y recibidos a través de las páginas del municipio, especialmente aquellas donde se realizan transacciones de intranet e internet, cumplan con los estándares de seguridad necesarios para proteger la información de los ciudadanos.

7. Requerimiento

Partida 1. Póliza de mantenimiento a la infraestructura tecnológica del data center

Cantidad 1

El proveedor participante debe contemplar los servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo, correctivo, de la infraestructura de red, centro de datos, voz y datos del Municipio de Guadalajara; identificados en los anexos 1.1, identificados en el presente documento.

El software tarificador y de monitoreo debe presentar compatibilidad con los equipos call manager, servicios de voz y troncales con que cuenta el Municipio de Guadalajara, considerando la compatibilidad de los equipos presentados en los anexos identificados en el presente documento, en caso de que el software actual del Municipio de Guadalajara, requiera licenciamiento, es necesario que el proveedor participante brinde dicho licenciamiento en la vigencia del tarificador del servicio, sin que esto genere costo adicional para el Municipio de Guadalajara.

Municipio de Guadalajara
11 DIC. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Adquisiciones e Implementación
FOO 20





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

El proveedor participante deberá contar con una mesa de ayuda para recibir los reportes de incidentes y solicitudes a través de cualquiera de los siguientes medios

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

El horario de recepción de reportes y modelo de servicio solicitado por el municipio de Guadalajara deberá de ser 24x7.

El proveedor adjudicado deberá proporcionar asistencia técnica remota o en sitio al municipio de Guadalajara en caso de que sea necesario y sin que esto represente un costo adicional.

Para el acceso a las instalaciones del municipio de Guadalajara, el personal designado para prestar el servicio, deberá presentar identificación con fotografía reciente, expedida por el proveedor participante, a efecto de proporcionarle acceso a las instalaciones, en caso contrario no se le permitirá el acceso.

La vigencia del servicio será del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025.

Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo descritos en la tabla 1.1 en la modalidad 24x7.

El servicio del proveedor participante debe 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.

Se deberá considerar el reemplazo de partes dañadas para los equipos y componentes que se encuentran en dentro del data center una vez identificada la falla.

El proveedor participante debe proporcionar asistencia técnica remota o en sitio en caso de que sea necesario y sin que esto represente un costo adicional, relativo a los equipos y componentes del Data Center a los que se les proporcionan los servicios de soporte.

El proveedor participante se obliga a responder por los daños parciales o totales que su personal cause a los bienes propiedad del Municipio de Guadalajara, por lo que, el proveedor participante tiene 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

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024 F0020
Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes. En caso de resultar responsable, tiene igual plazo de días para la reparación de los bienes o el pago total de los mismos a valor de reposición a satisfacción del Municipio de Guadalajara, de no cubrir los daños, su costo se deducirá administrativamente de los saldos pendientes de pago que tuviese.

El proveedor participante deberá de presentar un plan de trabajo para la realización de los servicios de mantenimiento preventivo para la validez de la dependencia.

EL proveedor participante será responsable de incrementar el almacenamiento del storage de virtualización al máximo de discos permitidos por el ambiente y recomendados por el fabricante en chasis de storage ocean 2600 v5, así mismo será responsables de integrar 12 unidades de disco LFF para la unidad de almacenamiento de respaldo 5288HV5 existente.

Los equipo listado de la tabla 1.1 servidores HX240C-M4 al encontrarse fin de vida, el proveedor será responsable únicamente del soporte técnico especializado del proveedor nivel dos

Los reportes de servicio deben de incluir estrictamente la descripción detallada del servicio proporcionado al 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.

Como parte de la póliza de mantenimiento se debe realizar un mantenimiento tecnológico y por la criticidad de la operación de la red y de datos se deberán incluir el suministro en caso de ser necesario de los siguientes equipos de comunicación y servidores que se encuentran dentro del data center de datos en un tiempo no mayor a 30 días a partir del fallo, así como las licencias necesarias para la continuidad del negocio. Los cuales se encuentran en la siguiente tabla:

Tabla 1.1

Equipo	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

Gobierno de Guadalajara
 E.F. 2024
 F0020
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Rubén E. Flores y Irma Zúñiga





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

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
Catalyst C9200L-48P-4G-E	30



1 DIC. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Autorizada por el Elaboración

FOOZO





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

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
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	20
CISCO IOS CONFERENCE BRIDGE (HDV2)	18
CISCO 7941	19
SIP TRUNK	16
VOICE MAIL PORT	16
CISCO 7970	8



FOOZO





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

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
Fast View	1
Call manager UC Manager-11.x CISCO.	1
Call manager UC Manager-10.x CISCO.	1
Nexus 93180YC-EX with 8 QSFP-40G-SR-BD	2
Cisco MDS DS-C9148S-12PK9	1
MDS9148 16G SWITCH ,2/12 ACTIVE PORTS	1
MDS9148 nx-os version 8.4 (2) A	1
MDS9148accessory kit for Cisco	12
16 Gbps Fibre Channel SW SFP+ LC	1
10 base -SR SFP Module, enterprise-Class	4
UCS S3260 12 TB NL-SAS 7200 RPM12Gb HDD w Carrier-tool load	14
Ocean Store 2600 V5 50 TB RAW, Huawei	
2.4TB 10K RPM SAS Disk Unit(2.5")	
SAS Disk Enclosure(2U,AC\240V HVDC,2.5 Inch,Expansion Module,25 Disk Slots,Without Disk Units,DAE62525U2-10)	
High Speed Cable,48G Mini SAS HD Cable,3m,SFF 8644 Plug,28AWG*4P*2B(S),SFF 8644 Plug,indoor,SAS 3.0,LSZH,EEPROM	

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación

70020





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

SAS Disk Enclosure(2U,AC\240V HVDC,2.5 Inch,Expansion Module,25 Disk Slots,Without Disk Units,DAE62525U2-10)_Hi-Care Standard OceanStor 5110/5210 V5 Disk Enclosure_36Month(s)	1
Servidor xfusion 2288H V6 (8*2.5inch HDD Chassis) H22H-06	3
2288H V6 (8*2.5inch HDD Chassis)H22H-06(For oversea)	3
Server Platinum 900W Version 2.0 AC power supply	6
M.2 SSD,SATA 6Gb/s-240GB,Hot-Swappable	6
Intel Xeon Gold 5317(3.0GHz/12-Core/18MB/150W)Ice lake Processor(with 2U Profile heatsink)	6
DDR4 RDIMM-64GB-288pin-0.625ns-3200000KHz-1.2V-ECC-2Rank(4G*4bit)	36
SAS/SATA RAID Card MR,RAID0,1,5,6,10,50,60,2GB Cache,Support SuperCap and Sideband Management-3508 BCM	3
3508/3516 RAID Card SuperCap	3
SC332 OCP3.0 Ethernet Adapter,10GE(CX-4 Lx),2-Port,SFP+(without Optical Transceiver),PCIe 3.0 X8	6
1*16X+2*8X SLOT(PCIe4.0)-RISER1&2 Module	6
SP330 Ethernet Adapter,10Gb Optical Interface(Intel X710),2-Port,SFP+(without Optical Transceiver),PCIe 3.0 x8	6
Emulex,FC HBA,16Gb(LPe31002),2-Port,SFP+(with 2x Multi-mode Optical Transceiver),PCIe 3.0 x8	6
XR230-M,Avago3004,M.2 RAID PCIE card-RAID0,1,JBOD,Support Sideband Management,PCIe 3.0 X8,No Cache,HH/HL	3
Air duct(2U radiator)	3
8038 Plus Fan module	12
Fan bracket	6
High Speed Cable,Internal Mini SAS HD Cable,0.9m,Internal Mini SAS HD R/A,8*(1P*30AWG+ 2*Drain)+8C*30AWG,Internal Mini SAS HD STR,R/A-STR	6
Optical transceiver,SFP+,850nm,10Gb/s,-7.3~-1dBm,-9.9dBm,LC, MM,0.3km	24
2U Static Rail Kit(Direct delivery materials)	3
Server 160 TB.	
Server 5288 V5 (36*3.5inch HDD Chassis, With 2*GE and 2*10GE SFP+(Without Optical Transceiver))H52H-05(For oversea)	1
900W Platinum AC PSU	
Intel Xeon Silver 4208(2.1GHz/8-Core/11MB/85W)Cascade lake Processor (with heatsink)	
Memory Module,DDR4 RDIMM,32GB,288pin,0.68ns,2933000KHz,1.2V,2Rank(2G*8bit)	
HDD,16000GB,SATA 6Gb/s,7.2K rpm,256MB,3.5inch(3.5inch Drive Bay)	10
SSD,240GB,SATA 6Gb/s,Read Intensive,ER2-CD Series,2.5inch(3.5inch Drive Bay)	2
XR450C-MX 2G SAS/SATA RAID Card,RAID0,1,10,5,50,6,60,2GB Cache(Avago3508), Support SuperCap and Sideband Management	1



Gobierno de Guadalajara
11 DIC 2024
Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación
 F0020





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

Optical transceiver,SFP+,850nm,10Gb/s,-7.3~-1dBm,-9.9dBm,LC, MM,0.3km	2
4U Static Rail Kit(Direct delivery material)	1
Operating System Software,Microsoft Windows Server 2022,English,Standard Edition,16 Core,With 2 VMs,x86_64bit,Entity(DVD),No Doc,No Service,General OEM,No CAL,Downgradable to Windows Server 2019,COA License	1
Veam 250 instancias Vema dataform	250
VM Ware Vspher enterprise plus soporte productive	6
Vcenter Standar, instancia	1
Cisco HX240c M4 V4	1
Cisco HX240c M4 V4	1
Cisco HX240c M4 V4	1
Cisco HX240c M4 V4	1
Cisco HX240c M4 V4	1
Cisco HX240c M4 V4	1
Cisco HX240c M4 V4	1
Cisco HX240c M4 V4	1
Cisco HX240c M4 V4	1
Cisco DS-C9148S-K9	1
Cisco DS-C9148S-K9	1
Xfusion 2288H V6	1
Xfusion 2288H V6	1
Xfusion 2288H V6	1
Huawei OceanStor 2600 V5	1
Huawei OceanStor	1
Huawei OceanStor	1
Xfusion 5288 V5	1
Xfusion 1288H V7	1
Xfusion 1288H V7	1
Xfusion 2288 V7	1

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	Son aquellos problemas de software que inhabilitan la generación de

Gobierno de Guadalajara

Dic. 2024

Vo.Bo. Técnico

Dirección de Innovación Gubernamental

Administración e Innovación

FO020





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

CORRECTIVO FALLA MENOR	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.

El proveedor participante debe de realizar un análisis del software de virtualización con la finalidad de ajustar las configuraciones de los equipos que conforman el clúster activo, así como la continuidad del soporte productivo con el fabricante de hardware y software durante el periodo de póliza.

El proveedor participante debe de realizar un análisis sistema de respaldos del ambiente de virtualización con la finalidad de ajustar las configuraciones de los equipos, Jobs, actualizaciones, mejores prácticas en caso de ser necesario y dar continuidad a la suscripción de 250 instancias que conforman el clúster de virtualización activo.

c. Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo debe llevarse a cabo a cada uno de los equipos y componentes descritos en la tabla 1.1 conforme a la frecuencia

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024
 F0020
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

recomendada por el fabricante, y al menos una vez durante la vigencia de la póliza del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025.

El plan de trabajo sobre las actividades de mantenimiento debe 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 del municipio de Guadalajara y el líder de proyecto del proveedor adjudicado. Todos los materiales, refacciones o instrumentos necesarios para dicho mantenimiento serán responsabilidad del proveedor adjudicado sin implicar algún costo adicional para el municipio de Guadalajara, garantizando su duración, resistencia y funcionamiento.

La ejecución del mantenimiento preventivo a todos los equipos y componentes de la tabla 1.1 debe 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 para los equipos de telecomunicaciones de voz y datos así como los servidores:

- 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:

Se debe evaluar y/o considerar al menos los siguientes puntos o actividades para los equipos del centro de datos:

- 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.

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024
 F0020
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 @dibugov.guadajalajara.gob.mx





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

- o Equipos cuenten con tierra física.
- o Estado físico del lugar donde permanece el equipo (site).
- Limpieza exterior e interior de los equipos:
 - o Filtro de los equipos (cuando aplique).
 - o Mediante el uso de líquidos antiestáticos.
 - o Utilización de espuma antiestática para el exterior.
- Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos, componentes y servicios, así como requerimientos e incidentes, del centro de datos de municipio de Guadalajara identificados en la tabla 1.1
- El proveedor participante debe contemplar el mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, instalación de equipo adicional o remplazo de partes durante el periodo de póliza.

a. Validación de "logs" de alarmas y errores.

x. Revisión visual

- a. Estado de cableado en los racks
- b. Estado de alertas físicas visuales.
- c. Los equipos cuentan con tierra física.
- d. Estado físico del lugar donde permanece el equipo (site).

xi. Limpieza exterior e interior de los equipos:

- a. Filtro de los equipos (cuando aplique).
- b. Mediante el uso de líquidos antiestáticos.
- c. Revisión de patch cord en MDF e IDF.
- d. Utilización de espuma antiestática para el exterior.

Al término de cada mantenimiento preventivo el proveedor participante debe 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 participante debe de considerar el mantenimiento y soporte para los servicios de voz y datos el análisis soporte técnico, mantenimiento correctivo y configuración de las mejores prácticas recomendadas por el fabricante.

Mantenimiento Correctivo

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

Gobierno de Guadalajara



11 DIC. 2024 F0020

Vo.Bo. Técnico

Dirección de Innovación Gubernamental

Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

El proveedor participante debe de brindar el servicio de mantenimiento correctivo conforme a la atención de incidentes estipulada en este documento.

En caso de ser necesario el proveedor participante debe 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 participante debe 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 participante debe de actualizar la versión de software IOS que soporten de los equipos de la tabla 1.1 , cuando exista una recomendación de actualización de software por parte del fabricante para prevenir posibles fallas o para beneficiar la operación y funcionalidad de los equipos.

El proveedor participante debe considerar los servicios de mantenimiento correctivo y soporte de la plataforma de tarificación del sistema de telefonía conforme lo establecido en su esquema actual (Software FAST VIEW).

a. 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 participante para los equipos del centro de datos como los equipos de voz y datos. El equipo o pieza (hardware) dañado será reparado o sustituido para ser posteriormente reintegrado a la operación de municipio de Guadalajara.

En caso de que el equipo o componente propiedad del municipio de Guadalajara, deba ser reparado en las instalaciones del proveedor participante, 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 participante 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 al municipio de Guadalajara 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 participante cederá los derechos de propiedad de dicho instrumento al municipio de Guadalajara

Municipio de Guadalajara
 11 Dic. 2024
 F0020
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

mediante la documentación legal y administrativa para los trámites correspondientes de alta y baja de los dispositivos involucrados.

b. Manejo de Incidentes

El proveedor participante debe efectuar el manejo de incidentes para los equipos del centro de datos como los equipos de voz y datos de manera eficiente, abarcando los cambios y requerimientos solicitados por el municipio de Guadalajara, mismos que debe ser dados de alta en el sistema a la mesa de ayuda para su atención, seguimiento y resolución. Los incidentes deben resolverse necesariamente en sitio o vía remota cuando aplique.

Por cuestiones de seguridad en caso de que el proveedor participante 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.

c. Mesa de ayuda

El proveedor participante debe de contar con una mesa de ayuda, la cual debe de cubrir al menos los siguientes aspectos:

- i. Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas de la tabla 1.1
- ii. Debe 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.
- iii. Recibir en forma centralizada llamadas a través de un número telefónico único.
- iv. Los reportes deben 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).
- v. La mesa de ayuda será responsable de todos los procesos de gestión asociados a las solicitudes por parte del municipio de Guadalajara.
- vi. La mesa de servicios debe cumplir con el seguimiento de buenas prácticas de acuerdo a la metodología.

d. Administración de problemas

El proveedor participante debe 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 y de la infraestructura del centro de datos, será responsabilidad del proveedor participante dar la adecuada atención y seguimiento del mismo, del cual debe generar un reporte y análisis cronológico de los eventos sucedidos a

Gobierno de Guadalajara

F0020

11 DIC. 2024

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Administración e Innovación





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

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 debe contar con la siguiente información:

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

Cada vez que un requerimiento sea recibido por la mesa de ayuda del proveedor participante debe 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:

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

Criterios de Impacto

Gobierno de Guadalajara

11 DIC. 2024

Vr.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental
Autonomía, Transparencia e Innovación

FOOZO





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

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)

Gobierno de Guadalajara



DIC. 2024 FO020

Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental





Municipio de Guadalajara Póliza Data Center

e. 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 el municipio de Guadalajara 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.
- Asignación de prioridad.
- Categorización del cambio.
- Impacto y evaluación de recursos.
- Aprobación del cambio (Por un comité de cambios).
- Agendar el cambio, prueba e implementación.
- En caso de falla (Análisis post mortem).
- Documentación de cambios.
- 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 emergencia.

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
4	Resuelto	El ingeniero asignado ha resuelto la solicitud de servicio
5	Cerrado	Se cierra la solicitud al recibir el visto bueno del usuario o al transcurrir el tiempo máximo preestablecido para su confirmación

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2024
 F0020
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración e Infraestructura

Atención de Incidentes





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

Cada vez que un requerimiento sea recibido por la mesa de ayuda del proveedor participante debe 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 componentes
		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

GOBIERNO DE GUADALAJARA
 11 DIC. 2024
 F0026
Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
Autógrafa: Lic. María C. Infante





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

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)

El proveedor participante debe 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 debe de hacer un reacomodo en caso de ser necesario de los cableados de todos los equipos del centro de datos

De debe garantizar el uso de las mejores prácticas para la gestión de la Mesa de servicios que atiende el soporte técnico requerido, debe presentar copia simple de los siguientes certificados: Lean IT Leadership, ITIL 4



1 | Dic. 2024
 Foo2o
Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Autorizada (Licencia de Habilitación)





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

specialist Acquiring & Managing Cloud Services, ITIL 4 Managing Professional transition, Expert Scrum master.

i. Garantías

Al finalizar el contrato, el proveedor participante debe extender al municipio de Guadalajara una garantía por escrito que indique que los equipos, componentes y servicios se encuentran en perfecto estado de funcionamiento, garantizando un período de 30 (treinta) días naturales de forma adicional aquellos equipos y componentes que fueron objeto de la póliza y son mencionados en anexos 1.1,

El proveedor participante debe garantizar los servicios otorgados al municipio de Guadalajara de acuerdo a los tiempos de respuesta solicitados:

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.

- 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 es para los equipos que no estén en fin de vida, es imprescindible para el reemplazo de partes o reparación el uso de refacciones, 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 participante es 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 debe ejecutarse en consecuencia sin implicar algún costo adicional para el municipio de Guadalajara.

En caso de un reemplazo de equipos o partes el proveedor participante debe de considerar entregar los documentos necesarios, donde se especifiquen facturas y garantías para la documentación y proceso de patrimonio del municipio de Guadalajara.

- j. Para garantizar que la mejora de los procesos sean ejecutados por personal especializado, capacitada y certificada deberá anexar carta bajo protesta de decir verdad firmada por el personal certificado en la que manifiesten su participación en el presente proceso de licitación, deberán ser impartidos por personal certificado en:

- Lean IT leadership

Municipio de Guadalajara
 11 FEB. 2024
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración de Contratos y Licitaciones





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

- ITIL 4 Managing Professional transition
- Expert Scaled Scrum master
- Acquiring & Managing Cloud Services

k. Tiempo de entrega

El servicio deberá comenzar de manera inmediata tras el primer minuto del 1 de enero de 2025. En este sentido, ambas partes deberán coordinar y acordar los detalles específicos del inicio del servicio, incluyendo la fecha exacta, las responsabilidades iniciales y cualquier otro aspecto relevante, para asegurar una transición fluida y eficiente hacia la prestación del servicio contratado.

8. Tiempo y lugar de entrega

Los servicios deberán estar activos a partir del 01 de enero de 2025, la documentación deberá entregarse en las instalaciones de la Dirección de Innovación Gubernamental, ubicada en el 4to piso del mercado Corona.

9. Vigencia

Vigencia del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025

10. Garantías

Garantía por escrito de que el servicio de la Póliza estar vigente a partir del primer minuto del 01 de enero de 2025 y hasta el 31 de diciembre 2025.

11. Obligaciones de los participantes

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la propuesta técnica del proveedor participante.

- Deberá presentar Datasheet del equipo ofertado con link de página oficial, en el cual pueda ser corroborada la información de acuerdo a su cotización.
- Carta de fabricante vigente en original y/o digital en la que mencione al participante como distribuidor autorizado para dar soporte del tarificador de la marca FAST VIEW.
- Carta del Fabricante en digital firmada por el apoderado de la marca donde avale al proveedor participante como Partner mínimo nivel Premier de los equipos de comunicaciones de la marca CISCO dirigida a la presente invitación.
- Se deberá presentar copia simple para su debido cotejo de las certificaciones solicitadas en el criterio de evaluación (especialidades) emitidas por el fabricante de los equipos de la marca CISCO Para garantizar que el proveedor participante cuenta con la capacidad técnica requerida para establecer y ejecutar los servicios solicitados, así como, asegurar que el

11 DIC. 2024
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Ciudad de Guadalajara





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

personal labora en su plantilla de ingenieros, se deberá anexar carta de fabricante vigente en original y/o digital donde sean mencionados.

• Se deberá de presentar carta de fabricante CISCO vigente en original y/o digital donde demuestre que ha trabajado en conjunto de la solución para ser un partner calificado y autorizado de esta solución de comunicaciones, así como que cuenta con la experiencia, conocimiento y especialización para dar cumplimiento a los requisitos del presente proyecto dirigida a la presente invitación.

• 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. Municipio de Guadalajara se reserva el derecho de verificar la información e indagar información concerniente a la calidad de servicio ofrecido por el proveedor participante, deberá de presentarse membretada y con firma autógrafa.

• Carta del Fabricante vigente original y/o Digital de los equipos de almacenamiento, procesamiento, Software de respaldo con los que cuenta actualmente la dependencia que mencione que es distribuidor/canal o partner autorizado donde avale al proveedor participante, dirigida a la presente invitación.

• Carta del Fabricante vigente original y/o Digital de los equipos de almacenamiento y procesamiento, con los que cuenta actualmente la dependencia y equipos a ofertar en la que mencione que cuenta con capacidad técnica que es donde avale al proveedor participante, dirigida a la presente invitación

• Carta del Fabricante vigente en original y/o digital del software de respaldos, donde señale que el producto cuenta con servicio de soporte proporcionado directamente por el fabricante haciendo mención a la presente invitación.

• Documento con 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:

- o Nombre.
- o Cargo.
- o Teléfono oficina.
- o Teléfono celular.
- o Correo electrónico

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 vigentes de los siguientes certificados de fabricante e ITIL

- Ingeniero experto CCIE en colaboración

Gobierno de Guadalajara
 2024
 Vo.Bo. Técnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 Administración y Finanzas





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

- Ingeniero experto CCIE seguridad
- Ingeniero experto CCIE proveedor de servicios
- Ingeniero experto CCIE Enterprise
- 3 Ingenieros certificados profesionales HCIP en seguridad
- 2 Ingenieros asociados de la solución de procesamiento
- 1 Persona certificada con Expert Scaled Scrum master.
- 1 Persona Certificada en Acquiring & Managing Cloud Services
- 1 persona Certificada en ITIL 4 Managing Professional transition
- 1 persona Certificada en Lean IT leadership
- 1 ingeniero CMNA Networking associate
- 1 ingeniero CND Certified Network Defender
- 1 ingeniero NSX-T instalación, configuración y administración
- 1 ingeniero VMCE Veeam Certified Engineer
- 1 ingeniero CDCP Profesional certificado en centro de datos

Presentación de dos contratos de no más de 3 años de antigüedad con Dependencias Gubernamentales, y deberá presentar carta de cumplimiento expedida por el servidor público responsable de los contratos presentados.

Gobierno de Guadalajara
 11 DIC. 2021
 Vc. Do. Tecnico
 Dirección de Innovación Gubernamental
 mibahab@guadajalajara.gob.mx
 70020





Municipio de Guadalajara

Póliza Data Center

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la evidencia, una vez entregado el servicio o equipo al área requirente.

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.

El proveedor adjudicado deberá de presentar el procedimiento de escalación, mesa de ayuda y procesos de comunicación establecidos, para el soporte del servicio.

El proveedor adjudicado 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 el municipio de Guadalajara.

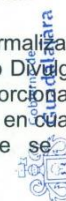
Se deberá de entregar un reporte de resumen general de actividades mensualmente donde venga la firma del personal quien realiza el servicio.

Para los servicios de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, requerimientos e incidencias solicitados por parte del municipio de Guadalajara se deberá entregar una memoria técnica, con los siguientes puntos:

- Análisis del requerimiento.
- Análisis de solución.
- Plan de implementación.
- Cronograma de actividades.
- Descripción detallada de las actividades realizadas.
- Anexos de las actividades realizadas, el antes, durante y el después, con memoria fotográfica.
- Además, deberán ser validados y firmados por el municipio de Guadalajara

El proveedor adjudicado deberá entregar un Certificado SSL anual.

El proveedor adjudicado, previo al arranque del proyecto, debe formalizar ante el municipio de Guadalajara un Acuerdo de Confidencialidad y no Divulgación de Información, con la que quede protegida la información al proporcionada ya sea de forma oral, gráfica, escrita o de cualquier índole, contenida en cualquier tipo de documento, con ocasión de las negociaciones que se están desarrollando o que se van a desarrolla



Vo.Bo. Técnico
Dirección de Innovación Gubernamental

F 0020





Municipio de Guadalajara Póliza Data Center

12. Responsables del requerimiento	
Responsable de elaborar el requerimiento	Responsable de autorizar el requerimiento
Nombre: Ing. Samuel González Loza	Nombre: Ing. Samuel González Loza
Puesto: Director de Innovación Gubernamental	Puesto: Director de Innovación Gubernamental
Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx	Correo electrónico: samuel.gonzalez@guadalajara.gob.mx
Fecha: 08/11/2024	Fecha: 08/11/2024
Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140	Tel. /ext. 3338183600 ext 3105 y 3140
Firma:	Firma:

Sello de Validación Técnica por la Dirección de Innovación Gubernamental



----- FIN DEL ANEXO -----





ANEXO 2.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

PROPUESTA TÉCNICA

Guadalajara Jalisco, a ___ de ___ del 2024.

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	PERÍODO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
1	PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LOS SERVICIOS DE LA NUBE	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO
		01 de enero al 31 de diciembre del 2026	1	SERVICIO
		01 de enero al 30 de septiembre del 2027	1	SERVICIO
2	PÓLIZA DE CORREO INSTITUCIONAL	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO
		01 de enero al 31 de diciembre del 2026	1	SERVICIO
		01 de enero al 30 de septiembre del 2027	1	SERVICIO
3	PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS MÓDULOS DE PRESUPUESTO DE EGRESOS SAC.	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO
4	PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA SIGDL	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO
5	PÓLIZA DE MANTENIMIENTO, ATENCIÓN Y SOPORTE DE SERVICIOS DE TI (TECNOLOGÍA INFORMIX VMWARE)	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO
6	PÓLIZA DE MANTENIMIENTO A SISTEMAS DE AMBIENTE DATAR CENTER, SITES Y UPS	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO
7	PÓLIZA DE MANTENIMIENTO FIBRA ÓPTICA	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO
8	PÓLIZA DATA CENTER	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO

TIEMPO DE ENTREGA: (de conformidad con lo solicitado en el Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos). Se deberán especificar en días naturales el tiempo de entrega.

En caso de ser adjudicado proporcionaré bienes y/o servicios en los términos y condiciones del presente anexo, la **ORDEN DE COMPRA** y/o **CONTRATO**, la **CONVOCATORIA** y las modificaciones que se deriven de las aclaraciones del presente **PROCEDIMIENTO**.

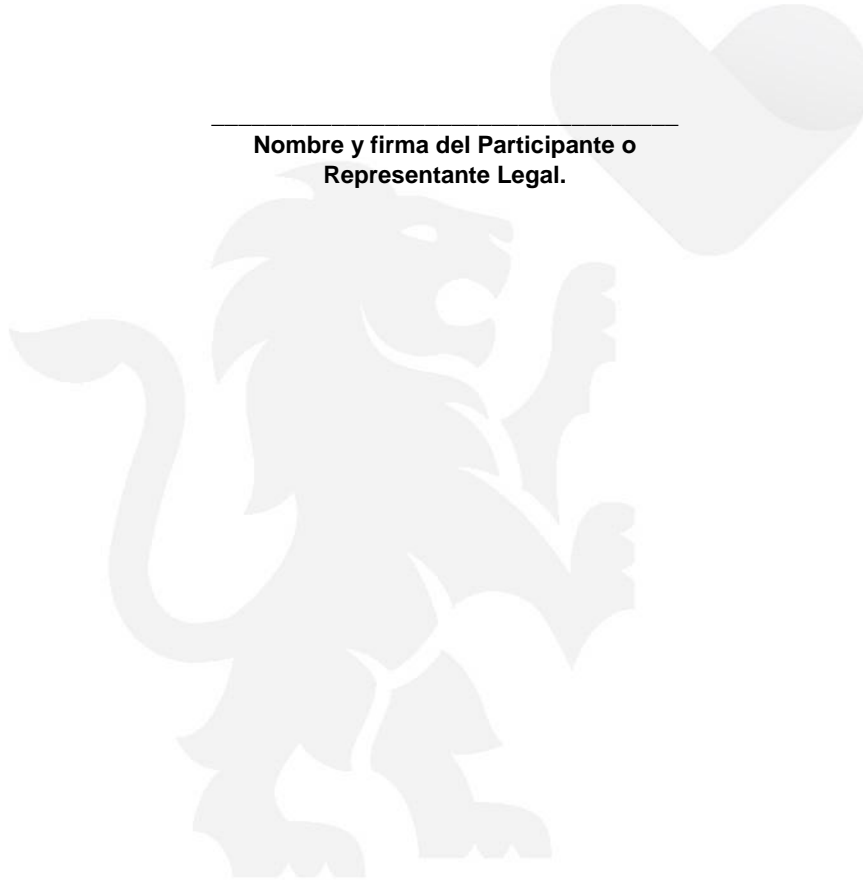




Seré responsable por los defectos, vicios ocultos o falta de calidad en general de los bienes y/o servicios por cualquier otro incumplimiento en que puedan incurrir en los términos de la **ORDEN DE COMPRA** y **CONTRATO**.

ATENTAMENTE

**Nombre y firma del Participante o
Representante Legal.**





ANEXO 3.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

PROPUESTA ECONÓMICA

Guadalajara Jalisco, a ___ de ___ del 2024.

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	PERÍODO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1	PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LOS SERVICIOS DE LA NUBE	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO		
		01 de enero al 31 de diciembre del 2026	1	SERVICIO		
		01 de enero al 30 de septiembre del 2027	1	SERVICIO		
2	PÓLIZA DE CORREO INSTITUCIONAL	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO		
		01 de enero al 31 de diciembre del 2026	1	SERVICIO		
		01 de enero al 30 de septiembre del 2027	1	SERVICIO		
3	PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS MÓDULOS DE PRESUPUESTO DE EGRESOS SAC.	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO		
4	PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA SIGDL	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO		
5	PÓLIZA DE MANTENIMIENTO, ATENCIÓN Y SOPORTE DE SERVICIOS DE TI (TECNOLOGÍA INFORMIX VMWARE)	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO		
6	PÓLIZA DE MANTENIMIENTO A SISTEMAS DE AMBIENTE DATAR CENTER, SITES Y UPS	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO		
7	PÓLIZA DE MANTENIMIENTO FIBRA ÓPTICA	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO		
8	PÓLIZA DATA CENTER	01 de enero al 31 de diciembre del 2025	1	SERVICIO		
TOTAL CON LETRA:					SUB	
					TOTAL	
					I.V.A.	
					TOTAL	





TIEMPO DE ENTREGA: (deberá considerar lo señalado en el **Anexo 1. Carta de Requerimientos Técnicos**). Se deberán especificar en días naturales el tiempo de entrega.

CONDICIONES DE PAGO: (De solicitar pagos parciales, deberá especificar el monto de cada parcialidad contra entrega y entera satisfacción de la dependencia).

Declaro bajo protesta de decir verdad que los precios cotizados son bajo la condición de precios fijos hasta la total entrega de los bienes y/o prestación del servicio, y que los precios incluyen todos los costos involucrados y se presentan en moneda nacional con los impuestos desglosados.

Declaro bajo protesta de decir verdad que los precios cotizados tienen una vigencia en las partidas 1 y 2 del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2025 y partidas 3, 4, 5, 6, 7 y 8, del 01 de enero del 2025 hasta el 30 de septiembre del 2027.

Manifiesto que los precios cotizados en la presente **PROPUESTA** serán los mismos en caso de que la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** y/o el **COMITÉ** según corresponda opte por realizar ajustes al momento de adjudicar de forma parcial los bienes o servicios objeto de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.

ATENTAMENTE

**Nombre y firma del Participante
o Representante Legal del mismo.**



ANEXO 4.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

CARTA DE PROPOSICIÓN

Guadalajara Jalisco, a ____ de ____ del 2024.

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA
PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega
Directora de Adquisiciones

En atención al procedimiento de la LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ relativo a la “CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”. En lo subsecuente PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN, el suscrito (*nombre del firmante*) en mi calidad de Representante Legal de (*Nombre del Participante*), manifiesto **bajo protesta de decir verdad** que:

1. Que cuento con la capacidad administrativa, fiscal, financiera, legal, técnica y profesional para atender el requerimiento en las condiciones solicitadas y con facultades suficientes para suscribir la **PROPUESTA** en el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, así como para la firma y presentación de los documentos y el **CONTRATO** que se deriven de éste, a nombre y representación de (*Persona Física o Jurídica*). Así mismo, manifiesto que cuento con número de **PROVEEDOR** (XXXXXXXXXXXX) y con Registro Federal de Contribuyentes (XXXXXXXXXX), y en su caso me comprometo a realizar los trámites de registro y actualización ante el Padrón de proveedores en los términos señalados en las presentes **BASES**, para la firma del **CONTRATO** que llegare a celebrarse en caso de resultar adjudicado.
2. Que he leído, revisado y analizado con detalle todas las condiciones de las **BASES** del presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, las especificaciones correspondientes y el juego de Anexos que me fueron proporcionados por la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, obligándome a cumplir con lo estipulado en cada uno de ellos y/o acatar las aclaraciones realizadas por las áreas técnicas del presente procedimiento.
3. Que mi representante entregará (o “Que entregaré”) los bienes y/o servicios a que se refiere el presente Procedimiento de Licitación de acuerdo con las especificaciones y condiciones requeridas en las **BASES** de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, con los precios unitarios señalados en mi **PROPUESTA** económica.
4. Que se han formulado cuidadosamente todos y cada uno de los precios unitarios que se proponen, tomando en consideración las circunstancias previsibles que puedan influir sobre ellos. Dichos precios se presentan en moneda nacional e incluyen todos los cargos directos e indirectos que se originen en la elaboración de los bienes y/o servicios hasta su recepción total por parte de la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**.



5. Manifiesto que los precios cotizados en la presente **PROPUESTA** serán los mismos en caso de que la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA** opte por realizar ajustes al momento de adjudicar de forma parcial los bienes o servicios objeto de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.
6. En caso de resultar favorecidos, nos comprometemos (o “me comprometeré”) a firmar el **CONTRATO** en los términos señalados en las **BASES** del presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.
7. Que mi representante no se encuentra (o “Que no me encuentro”) en alguno de los supuestos del artículo 52 de la **LEY** de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y tampoco en las situaciones previstas para el **DESECHAMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE LOS PARTICIPANTES** que se indican en las **BASES** del presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.
8. Mi representada señala (o “Que señalo”) como domicilio para todos los efectos legales a que haya lugar la finca marcada con el número _____ de la calle _____, de la colonia _____, de la ciudad de _____, C.P. _____, teléfono _____, y correo electrónico _____@_____; solicitándoles y manifestando mi conformidad de que todas las notificaciones que se tengan que practicar y aún las personales, se me hagan por correo electrónico en la cuenta anteriormente señalada, sujetándome a lo que establecen los artículos 106 y 107 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco, aplicado supletoriamente, para que la autoridad estatal lleve a cabo las notificaciones correspondientes. Deberá señalar domicilio dentro del Estado de Jalisco).
9. Que por mí o a través de interpósita persona, me abstendré de adoptar conductas, para que los servidores públicos, induzcan o alteren las evaluaciones de las cotizaciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás Oferentes.
10. Que no me encuentre dentro de las listas a que se refiere el artículo 69 B del Código Fiscal de la Federación.

ATENTAMENTE

**Nombre y firma del Participante
o Representante Legal del mismo.**



ANEXO 5.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

Guadalajara Jalisco, a ___ de ___ del 2024.

ACREDITACIÓN

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega Directora de Adquisiciones

Yo, (nombre), manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados son ciertos y han sido verificados, manifiesto que actúo en nombre y cuenta propia, que no me encuentro inhabilitado por resolución de autoridad competente alguno, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la cotización y comprometerme en el Procedimiento de LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ así como con los documentos que se deriven de éste, a nombre y representación de (persona física o moral).

Nombre del Licitante:	
No. de Registro del Registro del Padrón de Proveedores (en caso de contar con él)	
No. de Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio fiscal: (Calle, Número exterior-interior, Colonia, Código Postal)	
Domicilio para recibir notificaciones en el estado de Jalisco: (Calle, Número exterior-interior, Colonia, Código Postal)	
Municipio o Delegación:	
Entidad Federativa:	
Teléfono (s):	Fax:
Correo Electrónico:	
Objeto Social: tal y como aparece en el acta constitutiva (persona moral) o actividad preponderante (persona física)	
<i>Para Personas Morales:</i>	
Número de Escritura Pública: (Acta Constitutiva y, de haberlas, sus reformas y modificaciones)	
Fecha y lugar de expedición:	
Nombre del Fedatario Público, mencionando si es Titular o Suplente:	
Fecha de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio:	
Tomo:	Libro: Agregado con número al Apéndice:
*NOTA: En caso de que hubiere modificaciones relevantes al Acta Constitutiva (cambio de razón social, de domicilio fiscal, de giro o actividad, etc.), deberá mencionar los datos anteriores que correspondan a dicha modificación y la referencia de la causa de esta.	
<i>Para Personas Físicas:</i>	
Número de folio de la Credencial de Elector:	
P O D E R	<i>Para Personas Morales o Físicas que comparezcan a través de Apoderado, mediante Poder General o Especial para Actos de Administración o de Dominio.</i>
	Número de Escritura Pública:
	Tipo de poder:
	Nombre del Fedatario Público, mencionando si es Titular o Suplente:
	Lugar y fecha de expedición:
	Fecha de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio:
	Tomo: Libro: Agregado con número al Apéndice:

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante o Representante Legal del mismo.





ANEXO 6.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD Y NO COLUSIÓN DE PROVEEDORES

Guadalajara Jalisco, a ____ de ____ del 2024.

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega Directora de Adquisiciones

En cumplimiento con los requisitos establecidos en el presente PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN para la LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ, denominada “CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”., por medio del presente manifiesto bajo protesta de decir verdad que por sí mismos o a través de interpósita persona, el PROVEEDOR (persona física o moral), a quien represento, se abstendrá de adoptar conductas, para que los servidores públicos de la DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA y/o Unidad Centralizada de Compras, induzcan o alteren la evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás PARTICIPANTES, así como la celebración de acuerdos colusorios.

A su vez manifiesto no encontrarme dentro 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.

Bajo protesta de decir verdad manifiesto que no cuento con vínculos o relaciones de negocios, personales o familiares, así como posibles conflictos de interés relacionados con servidores públicos que intervienen en el procedimiento de licitación. Asimismo, no desempeño empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en caso de desempeñarlo, con la formalización del CONTRATO respectivo no se actualiza causal alguna de conflicto de interés.

Personas morales/ Bajo protesta de decir verdad manifiesto que los socios, accionistas, administrador general único o, en su caso miembros del consejo de administración y, representantes o apoderados legales de mi representada no cuentan con vínculos o relaciones de negocios, personales o familiares, así como posibles conflictos de interés relacionados con servidores públicos que intervienen en el procedimiento de licitación. Asimismo, que las personas referidas no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en caso de desempeñarlo, con la formalización del CONTRATO respectivo no se actualiza causal alguna de conflicto de interés.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante o Representante Legal del mismo.





ANEXO 7.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

DECLARACIÓN DE APORTACIÓN CINCO AL MILLAR PARA EL FONDO IMPULSO JALISCO

PRESENTE.

Yo, (nombre) en mi carácter de (persona física/representante legal de la empresa” xxxx”) manifiesto que, SI/NO es mi voluntad el realizar la aportación cinco al millar del monto total del **CONTRATO**, antes de IVA, para ser aportado al Fondo Impulso Jalisco con el propósito de promover y procurar la reactivación económica en el Estado, esto en el supuesto de resultar adjudicado en el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**.

Así mismo manifiesto que dicha aportación voluntaria no repercute en la integración de mi **PROPUESTA** económica ni en la calidad de los bienes y/o servicios a entregar, así como mi consentimiento para que la Tesorería del Gobierno del Municipio de Guadalajara realice la retención de tal aportación en una sola ministración en el primer pago, ya sea pago de anticipo, pago parcial o pago total. **(En caso de que el PARTICIPANTE manifieste NO realizar la aportación al Fondo Impulso Jalisco, el presente párrafo quedará sin efecto).**

Lo anterior señalado en los artículos 143, 145, 148 y 149 de la **LEY** de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante
o Representante Legal del mismo.



ANEXO 8.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES

Guadalajara Jalisco, a ___ de ____ del 2024. (1)

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA
PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega
Directora de Adquisiciones

Nombre completo), en mi carácter de Representante Legal de la empresa (Nombre de la Empresa), manifiesto estar al corriente de con mis obligaciones fiscales, por lo que anexo la Constancia de opinión positiva del cumplimiento de obligaciones Fiscales, documento vigente expedido por el SAT, conforme a lo establecido en el Artículo 32-D, del Código Fiscal de la Federación.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante
o Representante Legal del mismo.



ANEXO 9.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES IMSS

Guadalajara Jalisco, a ____ de ____ del 2024.

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA
PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega
Directora de Adquisiciones

Nombre completo), en mi carácter de Representante Legal de la empresa (Nombre de la Empresa), manifiesto estar al corriente de mis obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social, por lo que anexo la Constancia de opinión positiva de cumplimiento/sin opinión de obligaciones en materia de Seguridad Social, documento vigente expedido el IMSS, de conformidad al ACUERDO número ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico, en sesión ordinaria de 27 de abril del 2022

Asimismo, se informa que, se autorizó al IMSS a hacer público el resultado de la consulta de opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social de (nombre de la empresa/quien suscribe), de conformidad con la regla séptima del ACUERDO número ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico, en sesión ordinaria de 27 de abril del 2022. Se adjunta al presente el acuse correspondiente. Dicha autorización se mantendrá activa hasta el momento que se emita resolución en el procedimiento de licitación citado a rubro, y en caso de resultar adjudicado hasta el término del **CONTRATO**.

De igual manera, por virtud del presente se autoriza a la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, para que, a través de las áreas organizativas que resulten competentes, lleve a cabo la consulta en línea de la opinión del cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de seguridad social de (mi representada/quien suscribe.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante
o Representante Legal del mismo.





ANEXO 10.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES INFONAVIT

Guadalajara Jalisco, a ____ de ____ del 2024.

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA
PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega
Directora de Adquisiciones

Nombre completo), en mi carácter de Representante Legal de la empresa (Nombre de la Empresa), manifiesto estar al corriente de con mis obligaciones fiscales, en materia de INFONAVIT por lo que anexo la Constancia de opinión positiva del cumplimiento de obligaciones en materia de INFONAVIT, documento vigente expedido por el INFONAVIT, de conformidad al **ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 veintiocho de junio del 2017 dos mil diecisiete.**

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante
o Representante Legal del mismo.





ANEXO 11.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

IDENTIFICACIÓN VIGENTE DE LA PERSONA FÍSICA O DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA MORAL QUE FIRMA LA PROPOSICIÓN.

Guadalajara Jalisco, a ____ de ____ del 2024.

ANVERSO

REVERSO

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante
o Representante Legal del mismo.





ANEXO 12.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

ESTRATIFICACIÓN

Guadalajara Jalisco, a ___ de ___ del 2024. (1)

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega Directora de Adquisiciones

Me refiero al procedimiento de LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ, en el que mi representada, la empresa _____ (2) _____, participa a través de la presente proposición.

1.- Al respecto y de conformidad con lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 68 de la LEY, MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD que mi representada está constituida conforme a las Leyes mexicanas, con Registro Federal de Contribuyentes _____ (3) _____, y asimismo que considerando los criterios (sector, número total de trabajadores y ventas anuales) establecidos en el Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009, mi representada tiene un Tope Máximo Combinado de _____ (4) _____, con base en lo cual se estratifica como una empresa _____ (5) _____.

2.- Así mismo y en referencia a lo estipulado en el numeral 2 del artículo 49 de la LEY, adjunto documentos que acreditan el o los supuestos señalados en sus fracciones IV, V, VI, VII y VIII, en el entendido de que los mismos solo serán considerados para dicho fin en caso de encontrarme en empate. Manifiesto que al NO presentar documentos que así lo acrediten, se entenderá que no cuento con ellos.

3.- De igual forma, declaro que la presente manifestación la hago teniendo pleno conocimiento de que la omisión, simulación o presentación de información falsa, en el artículo 69 de la LEY General de Responsabilidades Administrativas, sancionable por los artículos 116, 117 y 118 de la LEY, así como en términos de lo dispuesto por el artículo 81 de la LEY General de Responsabilidades Administrativas.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante o Representante Legal del mismo.





Llenar los campos conforme aplique tomando en cuenta los rangos previstos en el Acuerdo antes mencionado.

1	Señalar la fecha de suscripción del documento.
2	Anotar el nombre, razón social o denominación del licitante.
3	Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante.
4	Señalar el número que resulte de la aplicación de la expresión: Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) x10% + (Ventas anuales en millones de pesos) x 90%. Para tales efectos puede utilizar la calculadora MIPyMES disponible en la página http://www.comprasdegobierno.gob.mx/calculadora Para el concepto "Trabajadores", utilizar el total de los trabajadores con los que cuenta la empresa a la fecha de la emisión de la manifestación. Para el concepto "ventas anuales", utilizar los datos conforme al reporte de su ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales, expresados en millones de pesos.
5	Señalar el tamaño de la empresa (Micro, Pequeña o Mediana), conforme al resultado de la operación señalada en el numeral anterior.





ANEXO 13.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

ESCRITO DE NO CONFLICTO DE INTERES Y DE NO INHABILITACIÓN
(SOLO APLICA PARA PERSONA MORAL)

Guadalajara Jalisco, a ____ de ____ del 2024.

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA
PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega
Directora de Adquisiciones

Yo _____ Representante legal de la empresa manifiesto bajo protesta de decir verdad que la Persona Moral que represento no hay accionistas ni asociados que desempeñen un empleo cargo o comisión en el Servicio Público y ninguno de nuestros accionistas y asociados se encuentra inhabilitados para desempeñar un empleo cargo o comisión en el Servicio Público; mi representada no tiene conflicto de interés real o potencial, financiero o de cualquier otro tipo con relación a algún servidor público adscrito a la **DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**, y acepto que por ningún motivo podrá celebrarse **ORDEN DE COMPRA** o **CONTRATO** alguno con quien se encuentre inhabilitado para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público, conforme a lo establecido en los artículos 49 fracción IX, 59 y del 65 al 72 de la **LEY** General de Responsabilidades Administrativas.

Asimismo, manifiesto que mi representada no se encuentra inhabilitada y no tiene adeudos o multas derivadas de resoluciones de la Contraloría Ciudadana o de la Dirección de Adquisiciones, y no se encuentra sancionada como empresa o suspendidos los derechos como proveedor.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante
o Representante Legal del mismo.





ANEXO 13.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

ESCRITO DE NO CONFLICTO DE INTERES Y DE NO INHABILITACIÓN (SOLO APLICA PARA PERSONA FÍSICA)

Guadalajara Jalisco, a ____ de ____ del 2024.

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega Directora de Adquisiciones

Yo _____ manifiesto bajo protesta de decir verdad que NO desempeño un empleo cargo o comisión en el Servicio Público y no me encuentro inhabilitado para desempeñar un empleo cargo o comisión en el Servicio Público; que no tengo conflicto de interés real o potencial, financiero o de cualquier otro tipo con relación a algún servidor público adscrito a la DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA, y acepto que por ningún motivo podrá celebrarse ORDEN DE COMPRA o CONTRATO alguno con quien se encuentre inhabilitado para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público, conforme a lo establecido en los artículos 49 fracción IX, 59 y del 65 al 72 de la LEY General de Responsabilidades Administrativas.

Asimismo, manifiesto que me encuentro inhabilitado(a) y no tengo adeudos o multas derivadas de resoluciones de la Contraloría Ciudadana o de la Dirección de Adquisiciones, y me encuentra sancionado(a) o suspendidos los derechos como proveedor.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante o Representante Legal del mismo.





ANEXO 13BIS

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

MANIFIESTO DE RELACIONES LABORALES

Guadalajara Jalisco, a ____ de ____ del 2024.

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA
PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega
Directora de Adquisiciones

Para la ejecución de los servicios objeto de este **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**, en caso de ser adjudicado, a nombre propio y de los socios que integran la Persona Jurídica que represento, MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD que seré **PATRÓN DEL PERSONAL**, mismo que contrataré para la ejecución del objeto del contrato que se derive, el cual será especializado, capacitado y autorizado por el titular del **ÁREA REQUIRENTE** o quien este designe.

Por lo que manifiesto seremos los únicos responsables de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social, asimismo reconozco y acepto que, con relación al Instrumento Jurídico que en caso de resultar ganador se formalice actuaré como independiente, por lo que nada de su contenido, ni la práctica o relación comercial entre las partes, creará una relación laboral o de intermediación en términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo, entre mi representada y el **Municipio de Guadalajara**, incluyendo a los trabajadores, por lo anterior en caso de cualquier reclamación o demanda, relacionada con los supuestos establecidos o derivado de la contratación y provenientes de cualquier persona contratada por mi representada, que pueda afectar los intereses del ORGANISMO o se involucre a éste, quedaré obligado a sacar al **Municipio de Guadalajara** en paz y a salvo de dicha reclamación o demanda, obligándome a resarcir de cualquier cantidad que llegare a erogar por tal concepto.

Asimismo, MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD que me comprometo a cumplir las obligaciones económicas y patronales puntual y oportunamente, evitando con ello la falta del servicio cuando ya se haya programado u/o autorizado, además estoy obligado conforme a la Ley Federal del Trabajo y a la Ley del Seguro Social a mantener afiliadas a la seguridad social a las personas que proporcionen el servicio durante la vigencia del contrato.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante
o Representante Legal del mismo.





ANEXO 14.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

MANIFIESTO DE OBJETO SOCIAL EN ACTIVIDAD ECONÓMICA Y PROFESIONALES

Guadalajara Jalisco, a ____ de ____ del 2024.

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA.
PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega
Directora de Adquisiciones

(Nombre de mi representada), manifiesto que el objeto social, actividad económica y profesionales están relacionadas con la adquisición y/o realización del servicio objeto de la licitación, que contamos con la capacidad técnica, administrativa, legal y que somos solventes económicamente para realizar la adquisición y/o el servicio solicitado por la **CONVOCANTE** en tiempo y forma, para lo cual presentamos la información contenida en nuestra propuesta, misma que estará sujeta a la evaluación de la **CONVOCANTE**.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante
o Representante Legal del mismo.



ANEXO 15.

TEXTO DE LA FIANZA DEL 10% DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EL EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE ME OTORGA EL GOBIERNO FEDERAL A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE LA HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 144 Y 153 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS, ME CONSTITUYO FIADORA POR LA SUMA DE \$ (CANTIDAD CON NÚMERO) (CANTIDAD CON LETRA) A FAVOR DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA, A EFECTO DE:

GARANTIZAR POR (NOMBRE DEL PROVEEDOR) CON DOMICILIO EN __COLONIA CIUDAD__ EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL FALLO DE ADJUDICACIÓN DE LA LICITACIÓN ____ DE FECHA ____ (SE DEBERÁ ESTABLECER LA FECHA DE EMISIÓN Y PUBLICACIÓN DEL FALLO), AUNADO AL CONTRATO CELEBRADO ENTRE NUESTRO FIADO Y EL MUNICIPIO DE GUADALAJARA, CON UN IMPORTE TOTAL DE \$____. ASÍ MISMO, SE ACEPTA SUJETARNOS A LA COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES DEL PRIMER PARTIDO JUDICIAL DEL ESTADO DE JALISCO, ACEPTANDO CONTINUAR AFIANZANDO A MI FIADO, EN CASO DE QUE SE LE OTORQUE ALGUNA PRÓRROGA DE CUMPLIMIENTO O SE CELEBRE CON ÉSTE, CUALQUIER ACUERDO MODIFICATORIO AL CONTRATO PRINCIPAL.

LA FIANZA TENDRÁ UNA VIGENCIA DESDE EL PRIMER DÍA DE LA CONTRATACIÓN Y HASTA 12 MESES POSTERIORES A LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL CONTRATO.

ADICIONALMENTE ESTA FIANZA PODRÁ SER EXIGIBLE EN CUALQUIER TIEMPO PARA GARANTIZAR LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO, "BASES" Y/O CONVOCATORIA DEL PROCEDIMIENTO QUE LE DIERON ORIGEN, Y/O LA BUENA CALIDAD EN GENERAL DE LOS BIENES Y SERVICIOS, CUANDO SEAN DE CARACTERÍSTICAS INFERIORES A LAS SOLICITADAS EN LAS "BASES" Y/O CONVOCATORIA DEL "PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN" ANTERIORMENTE SEÑALADO Y/O CUANDO DIFIERAN EN PERJUICIO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA, ASÍ COMO LA REPARACIÓN DE LOS DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS, DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUDIEREN APARECER Y QUE SEAN IMPUTABLES A NUESTRO FIADO CON MOTIVO DE LA CONTRATACIÓN QUE SE MENCIONA Y SOLO PODRÁ SER CANCELADA MEDIANTE ESCRITO DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA DIRIGIDO A LA AFIANZADORA.

IGUALMENTE, EN EL CASO QUE SE OTORQUE PRÓRROGA AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE JUICIOS, RECURSOS O INCONFORMIDADES DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS CONTRATADOS ESTA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE HASTA SU TOTAL RESOLUCIÓN.

EN CASO DE QUE LA PRESENTE FIANZA SE HAGA EXIGIBLE, LA AFIANZADORA Y EL FIADO ACEPTAN EXPRESAMENTE SOMETERSE AL PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 279, 282 Y 283 Y DEMÁS RELATIVOS DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS EN VIGOR, PARA LA EFECTIVIDAD DE LAS FIANZAS, AÚN PARA EL CASO DE QUE PROCEDA EL COBRO DE INTERESES, CON MOTIVO DEL PAGO EXTEMPORÁNEO DEL IMPORTE DE LA PÓLIZA DE FIANZA REQUERIDA ACEPTANDO SOMETERSE 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.

EL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA SE ACREDITARÁ ACOMPAÑANDO A SU ESCRITO DE RECLAMACIÓN LOS DOCUMENTOS QUE COMPRUEBEN LA EXISTENCIA Y EXIGIBILIDAD DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA EN TÉRMINOS DEL ART. 279 DE LA LEY, CON INDEPENDENCIA DE LO ANTERIOR, LA INSTITUCIÓN TENDRÁ DERECHO A SOLICITAR AL BENEFICIARIO TODO TIPO DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN QUE SEA NECESARIA RELACIONADA CON LA FIANZA MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN EN TÉRMINOS DE ESTE NUMERAL.

----- FIN DEL TEXTO -----





ANEXO 16.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Guadalajara Jalisco, a ___ de ____ del 2024.

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA
PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega
Directora de Adquisiciones

En cumplimiento con los requisitos establecidos en el presente **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** de la **LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ**, denominada “CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”, manifiesto por medio del presente bajo protesta de decir verdad que, en caso de resultar adjudicado, me comprometo a entregar la garantía de cumplimiento, señalada en el **numeral 21** de las **BASES**, de conformidad con lo establecido en el **Anexo 15**.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante
o Representante Legal del mismo.



ANEXO 17.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

MANIFIESTO DE RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

Guadalajara Jalisco, a ____ de ____ del 2024.

GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA
PRESENTE.

AT’N: Mtra. Martha Velázquez Ortega
Directora de Adquisiciones

Yo, _____ en mi carácter de representante legal de la empresa _____ manifiesto bajo protesta de decir verdad que, en caso de resultar adjudicado en éste proceso de contratación en coordinación con la empresa que represento, asumo la responsabilidad total que resulte de cualquier violación al fundamento legal las disposiciones legales reguladas en la Ley de la Propiedad Industrial y en la Ley Federal de Derechos de Autor que surjan con motivo de la adquisición de bienes y/o contratación de servicios, motivo de la presente Licitación.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del Participante o
Representante Legal.



LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL 2024/461 CON CONCURRENCIA DE COMITÉ

“CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

Bases aprobadas por unanimidad por los siguientes miembros del COMITÉ e invitados, en la Décima Segunda Sesión con carácter Extraordinaria, del día 17 de diciembre de 2024.

NOMBRE	PROCEDENCIA	CARGO	FIRMA	ANTEFIRMA
Mtro. Abraham Yasir Maciel Montoya	Presidente Suplente del Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Guadalajara	Presidente con Voz y Voto		
Lic. Anna Karen Pérez Cuevas	Secretaria Técnica Suplente del Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Guadalajara	Secretaría Técnica Suplente con Voz		
Lic. Brenda Araceli Salazar Cruz	Representante Suplente de Administración e Innovación del Gobierno del Municipio de Guadalajara	Vocal con Voz y Voto		
Lic. Alejandro Rafael Peña Marroquín	Representante Suplente de la Tesorería Municipal	Vocal con Voz y Voto		
Andrea Sharmila Oropeza Reyes	Representante Suplente de la Coordinación General de Desarrollo Económico del Gobierno del Municipio de Guadalajara	Vocal con Voz y Voto		





NOMBRE	PROCEDENCIA	CARGO	FIRMA	ANTEFIRMA
Lic. Alexia Libertad Flores Barrera	Representante Suplente de la Consejería Jurídica del Gobierno del Municipio de Guadalajara	Vocal con Voz y Voto		
Lic. Luis Galindo Cruz	Representante Suplente del Consejo de Cámaras Industriales de Jalisco	Vocal con Voz y Voto		
Lic. Silvia Jacqueline Martin del Campo Partida	Representante Suplente del Consejo Mexicano de Comercio Exterior de Occidente A.C.	Vocal con Voz y Voto		
Lic. Octavio Zúñiga Garibay	Representante Suplente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Guadalajara	Vocal con Voz y Voto		
Abogado Víctor Alejandro Domínguez Díaz	Titular del Área de Enlace Jurídico y Transparencia de la Dirección de Adquisiciones del Gobierno del Municipio de Guadalajara	Invitado permanente con voz		
Lic. Alfonso Rosales Gómez	Representante Suplente de la Contraloría Ciudadana del del Municipio de Guadalajara	Invitado Permanent e con voz		



NOMBRE	PROCEDENCIA	CARGO	FIRMA	ANTEFIRMA
Ing. Luis Rubén Camberos Othón	Testigo Social Honorífico en el Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de Guadalajara	Testigo Social (con voz)		
Mtro. Francisco Javier Ulloa Sánchez	Representante Suplente de Sindicatura Municipal de Guadalajara	Invitado con Voz		

AVISO DE PRIVACIDAD CORTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES RECABADOS POR EL GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA Y EL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ENAJENACIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GUADALAJARA, de conformidad con lo señalado en el artículo 22 de la Ley de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, por medio del cual se le da a conocer la existencia y características principales del tratamiento al que será sometido los datos personales en posesión de estos responsables. Los datos personales que se recaban serán utilizados única y exclusivamente para conocer la identidad de la persona que comparece a los procesos de Adquisición respectivos y para contar con datos específicos de localización para la formalización de las adquisiciones que se realizan.

----- FIN DE LAS BASES -----

