



Contrato que celebran en esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, el día **30 del mes de enero del año 2026**, la **Secretaría de Administración** del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, a la que en lo sucesivo se le denominará como la **"SECRETARÍA"**, la cual es representada en este acto por su **Director General de Abastecimientos, Lic. José Eduardo Torres Quintanar**, acompañado de la **Directora Administrativa, la Lic. Stephanie Viridiana Carrillo**; y **DAVANA MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**, a quien en lo subsecuente se le denominará como el **"PROVEEDOR"**, representada en este acto por el **C. Juan Daniel Dives Barragán**; y cuando se refiera a ambos contratantes se les denominará como las **"PARTES"**, las cuales llevan a cabo las siguientes:

DECLARACIONES

I. Declara el representante de la **"SECRETARÍA"** que:

- a) Que la **"SECRETARÍA"** es la dependencia de la Administración Pública Estatal competente para representar al Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco en las adquisiciones de bienes y servicios, en atención a lo dispuesto por los artículos 2, numeral 2, 3, numeral 1, fracción I, 5, numeral 1, fracción I, 7, numeral 1, fracción III, 14, numeral 1, 15, numeral 1, fracción I, 16, numeral 1, fracción III, y 19, numeral 1, fracción XI, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, así como por los artículos 34, 35 y 36 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en lo subsecuente la **"LEY"**, en relación al artículo 3 del Reglamento de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en lo subsecuente el **"REGLAMENTO"**.
- b) Que su representante cuenta con las facultades para llevar a cabo las operaciones de compra requeridas por las dependencias de la administración pública centralizada del Poder Ejecutivo del Estado, y consecuentemente para contratar y obligarse a nombre del Gobierno del Estado de Jalisco, de conformidad con los artículos 2, fracción XII, 9, fracción II, 13, fracción X, 19, fracciones V, X y XV, 41 fracción X y 44 fracciones VII, X, XI y XIX, del Reglamento Interno de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco; así como los artículos 4 y 12, del **"REGLAMENTO"**.
- c) Que la **Lic. Stephanie Viridiana Carrillo**, en su carácter de Directora Administrativa de la **"SECRETARÍA"**, cuenta con las facultades para solicitar la compra de los bienes que requieran las áreas organizativas de la **"SECRETARÍA"** para su funcionamiento, de conformidad con los artículos 2, fracción XII, 5, fracción II, 7, fracción XVII, del Reglamento Interno de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco.
- d) Que para efectos del presente, cuando en la **"LEY"**, así como en el **"REGLAMENTO"**, se haga mención a la Subsecretaría de Administración, se entenderá que se refieren a la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, toda vez que ciertas facultades y atribuciones de la antes Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas se establecieron a cargo de esta última, de conformidad con los artículos Primero, Quinto y Décimo Transitorios de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, publicada en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" el 5 de diciembre de 2018.
- e) Que de conformidad con el artículo 41 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, y con el inciso D, numeral 1, punto 15, del Clasificador por Fuentes de Financiamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de enero de 2013 y reformado el 20 de diciembre de 2016, el Estado está facultado para contratar, por lo que las facultades descritas en líneas anteriores aplican para comparecer a la firma del presente instrumento.
- f) Que de conformidad con los artículos 1, fracción VI, y 9 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 1, 25, fracción I, 26, 26-A y 49 de la Ley de Coordinación Fiscal, y los convenios de Coordinación celebrados entre la Federación y el Estado de Jalisco, el Estado está facultado para contratar, por lo que las facultades descritas en líneas anteriores aplican para comparecer a la firma del presente instrumento.
- g) Que para los efectos del presente contrato señala como domicilio el ubicado en Prolongación Avenida Alcalde número 1221, colonia Miraflores, zona Centro, C.P. 44270 de esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, México; mientras que para efectos de facturación su domicilio es la calle Pedro Moreno No. 281, Guadalajara Centro, Guadalajara, Jalisco, C.P. 44100, y su R.F.C. es SPC130227L99.

II. Declara el representante del **"PROVEEDOR"** bajo protesta de decir verdad:

- a) Que originalmente se constituyó como una Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, legalmente constituida e integrada conforme a las legislaciones que le son aplicables, según consta en el testimonio de la Escritura Pública número 11,895 de fecha 10 de marzo del 2022, otorgada ante la fe del

[Handwritten signature]



Licenciado Pablo Alejandro Prado Medina, Notario Público Titular número 24, en Guadalajara, Jalisco, Subregión Centro Conurbada, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio de Guadalajara, Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número N-2022061702, en la que se contienen los estatutos, objeto y demás elementos de la constitución legal de la empresa denominada **INVERSIONES DAVANA, S. DE R.L. DE C.V.**

- b) Que **INVERSIONES DAVANA, S. DE R.L. DE C.V.**, cambió de denominación a **DAVANA MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**, según consta en el testimonio de la Escritura Pública número 13,959 de fecha 10 de agosto del 2022, otorgada ante la fe del Licenciado Pablo Alejandro Prado Medina, Notario Público Titular número 24, en Guadalajara, Jalisco, Subregión Centro Conurbada, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio de Guadalajara, Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número N-2022061702.
- c) Que el **C. Juan Daniel Dives Barragán**, en su carácter de Apoderado, tiene las facultades jurídicas necesarias vigentes y suficientes para suscribir el presente contrato tal y como se advierte en el testimonio de la Escritura Pública número 26,748 de fecha 04 de junio del 2025, otorgada ante la fe del Licenciado Pablo Alejandro Prado Medina, Notario Público Titular número 24, en Guadalajara, Jalisco, Subregión Centro Conurbada, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio de Guadalajara, Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número N-2022061702, quien se identifica con su credencial para votar vigente, expedida por el Instituto Nacional Electoral número 1
- d) Quien suscribe manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con las facultades jurídicas necesarias, vigentes y suficientes para contraer derechos y obligaciones en nombre del **"PROVEEDOR"**, mismas que no le han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna.
- e) Que conforme a lo dispuesto en los artículos 17 y 20 de la **"LEY"**, su representada se encuentra debidamente inscrita y actualizada ante el Registro Único de Proveedores y Contratistas del Estado de Jalisco, bajo el número de registro de proveedor **P38543**, y que la información contenida en el expediente respectivo no ha sufrido modificación alguna y se encuentra vigente.
- f) Que señala como domicilio fiscal y convencional de su representada, para los fines de este contrato, así como para recibir todo tipo de citas y notificaciones, el ubicado en la calle Milán número 2980, Colonia Providencia, Guadalajara, Jalisco, Código Postal 44630, así como los teléfonos 3334601158, 3350897597 y los correos electrónicos daniel.dives@davana.com.mx y recepcion@davana.com.mx.
- g) Que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes **IDA220310C28**.
- h) Que tiene la capacidad legal, financiera, técnica y productiva necesaria para dar cumplimiento al presente contrato.
- i) Que tiene la aprobación y los permisos correspondientes de las autoridades competentes y en caso de aplicar, cuenta con los derechos de propiedad industrial e intelectual, necesarios para la prestación de los servicios y abastecimientos del o los productos contratados.
- j) Que conoce el contenido de los requisitos que establece la **"LEY"**, así como el contenido de las Bases de la Licitación Pública Local número **LPL 009/2026 con concurrencia del Comité**, denominada **"ADQUISICIÓN DE PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COLABORACIÓN DIGITAL DEL GEJ"**, misma que protesta cumplir.
- k) Que no se encuentra en ningún supuesto de los establecidos en el artículo 52 de la **"LEY"**.
- l) Que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.
- m) Manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, en específico de las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el Instituto Mexicano del Seguro Social.

[Handwritten signature]



III. Las “PARTES” declaran:

- a) Que el presente contrato, cuyo objeto será solventado con **RECURSOS FISCALES NO ETIQUETADOS, FEDERALES NO ETIQUETADOS Y DEL FONDO DE APORTACIONES PARA LA NÓMINA EDUCATIVA Y GASTO OPERATIVO (FONE), DEL EJERCICIO FISCAL 2026**, se originó con motivo de la Licitación Pública Local número **LPL 009/2026 con concurrencia del Comité**, denominada **“ADQUISICIÓN DE PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COLABORACIÓN DIGITAL DEL GEJ”**, la cual fue resuelta o autorizada a favor del **“PROVEEDOR”** de conformidad con el fallo de adjudicación de fecha **30 de enero del 2026**, emitido por el **Comité de Adquisiciones de la Administración Pública Centralizada del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco**.
- b) Que el **“PROVEEDOR”** se obliga a cumplir con las bases publicadas respecto de la licitación señalada en el inciso que antecede, así como el fallo de adjudicación, en los cuales se detallan las características del servicio objeto de este contrato.
- c) Que, para efectos del presente instrumento, las referencias que se hagan a la **“LEY”**, se entenderán hechas a la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- d) Que se reconocen recíprocamente el carácter con el que comparecen y sujetan el presente contrato al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- DEL OBJETO. En virtud del presente contrato, la **“SECRETARÍA”** contrata la **“ADQUISICIÓN DE PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COLABORACIÓN DIGITAL DEL GEJ”**, en adelante el servicio, cuyas características, cantidades, precios y descripción se describen en el Fallo de Adjudicación de la Licitación Pública Local número **LPL 009/2026**, los cuales se transcriben a continuación:

PARTIDA	CANTIDAD	U.M.	DESCRIPCIÓN	MARCA/ MODELO	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1	1	SERVICIO	SERVICIO DE POLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COLABORACIÓN DIGITAL GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE.	GOOGLE	\$42,587,321.00	\$42,587,321.00
					SUB TOTAL	\$42,587,321.00
					IVA	\$6,813,971.36
					TOTAL	\$49,401,292.36

SEGUNDA.- DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El **“PROVEEDOR”** de acuerdo a su propuesta aprobada, deberá entregar la póliza objeto de este contrato 6 días naturales posteriores al fallo, siendo esto a más tardar el día **05 del mes de febrero del año 2026**, en el Almacén de Parcialidades de la **“SECRETARÍA”**, ubicado en Prolongación Avenida Alcalde número 1221, colonia Miraflores, zona Centro, C.P. 44270 de esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, bajo la estricta responsabilidad del **“PROVEEDOR”**, quien se asegurará de su adecuado transporte hasta su correcta recepción a entera satisfacción de la **“DEPENDENCIA”**; dicha póliza tendrá una vigencia de 1 año contado a partir de su entrega.

El servicio materia de la póliza deberá prestarse por todo el tiempo de su vigencia en la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la **“SECRETARÍA”**, durante la vigencia del presente contrato.

Dada la naturaleza del presente contrato y con fin simplificador, el servicio adquirido consistirá en lo plasmado en la propuesta técnica del **“PROVEEDOR”**, el cual, para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente instrumento, forma parte integral del mismo como **ANEXO ÚNICO**.

TERCERA.- DE LA VIGENCIA. La vigencia del presente instrumento contractual comenzará a correr a partir del día **30 del mes de enero del año 2026**, y concluirá el día **04 del mes de febrero del año 2027**, a excepción de las garantías, las cuales seguirán surtiendo sus efectos hasta el término de su vigencia.

CUARTA.- DEL PRECIO. El **“PROVEEDOR”** fija un precio por la cantidad de **\$49,401,292.³⁶ M.N. (cuarenta y nueve millones cuatrocientos un mil doscientos noventa y dos pesos ³⁶/₁₀₀ Moneda Nacional)** Impuesto al Valor Agregado Incluido, por los servicios objeto de este contrato.

[Handwritten signature]

QUINTA.- DE LA FORMA DE PAGO. La Secretaría de la Hacienda Pública realizará el pago al **"PROVEEDOR"** en moneda nacional, mediante pago único o en parcialidades. El pago correspondiente se efectuará dentro de los 30 treinta días naturales siguientes a aquel en que la documentación señalada a continuación para el pago parcial o total sea recibida en la Dirección de Almacenes de la **"SECRETARÍA"**:

Documentos para cada pago parcial o total:

- a) Original y copia del comprobante fiscal respectivo expedido a favor de la Secretaría de la Hacienda Pública, cuyo domicilio es en la calle Pedro Moreno No. 281, Guadalajara Centro, Guadalajara, Jalisco, C.P. 44100, y su R.F.C. es SPC130227L99. validado por la **"SECRETARÍA"**.
- b) Impresión de la verificación del CFDI de la página del Servicio de Administración Tributaria.
- c) 1 copia del contrato.
- d) Oficio de Recepción a Entera Satisfacción.
- e) Copia de la Declaración de aportación del 5 al millar para el Fondo Impulso Jalisco (**ANEXO 7** de las bases) en la cual el **"PROVEEDOR"** declara que **NO** es su voluntad realizar la aportación del 5 al millar del monto total del contrato antes del I.V.A., para su entero al Fondo Impulso Jalisco.
- f) 1 copia de la garantía de cumplimiento a la que se hace referencia en la cláusula **SÉPTIMA** de este contrato.

De ser el caso, de acuerdo con los artículos 76 y 77 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, los pagos que se tengan que efectuar con cargo a ejercicios presupuestales futuros, estarán sujetos a la aprobación del presupuesto correspondiente.

SEXTA.- DEL PRECIO FIRME. El **"PROVEEDOR"**, se compromete a sostener el precio de los productos y/o servicios prestados durante la vigencia de este contrato, así como de ser procedente, el precio unitario por unidad de medida de lo que se compromete a ejecutar, de no hacerlo, por cualquier motivo, la **"SECRETARÍA"** podrá rescindir, sin necesidad de declaración judicial, la contratación, sin responsabilidad para el mismo, y ejecutar las garantías otorgadas por el cumplimiento del contrato, y en su caso la de aplicación y amortización del anticipo, independientemente de ejercer las acciones legales correspondientes para que el **"PROVEEDOR"** cubra los daños y perjuicios ocasionados.

SÉPTIMA.- DE LA GARANTÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES. El **"PROVEEDOR"** se obliga a entregar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la firma del presente contrato, una garantía que responda por el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, así como por la calidad de los servicios prestados, a favor de la Secretaría de la Hacienda Pública, la cual podrá ser a través de cheque certificado o de caja, en efectivo mediante billete de depósito tramitado ante la Recaudadora N° 000 o mediante fianza expedida por una institución mexicana legalmente autorizada, por el importe del 10% diez por ciento del monto total del contrato, con una vigencia a partir del día de la fecha de la firma del contrato y hasta por 12 meses posteriores a partir de su terminación, con el fin de garantizar el cumplimiento de este instrumento y la calidad del objeto del mismo. El **"PROVEEDOR"** está obligado a modificar la garantía descrita en la presente cláusula, en caso de convenio modificatorio, prórroga o adendum. Todo lo anterior de conformidad con el artículo 84 de la **"LEY"**.

La garantía para el cumplimiento de las obligaciones otorgada por el **"PROVEEDOR"**, podrá ser exigible y aplicada en cualquier tiempo en caso de que exista mala calidad en el objeto de este contrato, o por cualquier incumplimiento en las obligaciones en él establecidas, y será independiente de las acciones que deban ejercitarse por los daños y perjuicios que se originen con motivo del incumplimiento en cualquiera de las obligaciones contraídas por parte del **"PROVEEDOR"** de conformidad con lo dispuesto por el artículo 84, fracción I, de la **"LEY"**, y 107 de su **"REGLAMENTO"**.

OCTAVA.- DE LA GARANTÍA DEL SERVICIO. El **"PROVEEDOR"** garantiza la calidad del servicio objeto de este contrato por un periodo de 12 meses a partir de su entrega, en el entendido de que lo prestará con la mejor calidad, diligencia y con personal calificado a efecto de cumplir con las especificaciones requeridas por la **"SECRETARÍA"**.

NOVENA.- DE LA PENALIZACIÓN POR ATRASO EN EL SERVICIO. En caso que el **"PROVEEDOR"** no preste en tiempo y forma el servicio objeto del presente contrato, por cualquier causa que no sea imputable a la **"SECRETARÍA"**, esta última podrá descontar al **"PROVEEDOR"**, de la cantidad establecida en la cláusula **CUARTA**, el 3% cuando el atraso se encuentre de 1 a 10 días naturales, el 6% cuando el atraso se encuentre de 11 a 20 días naturales, y el 10% cuando el atraso se dé de 21 a 30 días naturales, el cual se hará aplicable sobre el pago parcial y/o total, según sea el caso.

La **"SECRETARÍA"**, aplicará la penalización que corresponda en el caso de atraso en la prestación o rescindirá el contrato a causa del incumplimiento en la prestación de los servicios en el término y/o condiciones establecidas en el contrato y/o orden de compra, dentro del plazo que se le conceda al **"PROVEEDOR"** a razón de cualquier



prórroga o modificación, lo anterior de manera independiente a las acciones que deban ejercitarse por los daños y perjuicios que se originen con motivo del incumplimiento en cualquiera de las obligaciones contratadas por parte del **"PROVEEDOR"** de conformidad con lo dispuesto por el artículo 107 del **"REGLAMENTO"** de la **"LEY"**.

Si en cualquier momento en el curso de la ejecución del servicio, el **"PROVEEDOR"** se encontrara en una situación que impidiera la oportuna entrega de los servicios por causas necesariamente justificadas, éste deberá notificar de inmediato al área requirente por escrito las causas de la demora y su duración probable, solicitando, en su caso, prórroga para su regularización, mínimo 3 días hábiles anteriores al vencimiento del plazo de entrega pactado en la orden de compra y/o contrato, esto con la finalidad de que el área requirente realice la valoración de la petición, para que en caso de no tener inconveniente esta misma solicite llevar a cabo la prórroga a la Dirección General de Abastecimientos, lo anterior con fundamento en el artículo 80 punto 1 de la **"LEY"**, y artículo 103 de su **"REGLAMENTO"**; en caso de no ser contestada la prórroga o se conteste de forma negativa se estará a lo dispuesto en el presente numeral en cuanto a los términos y aplicación de la penalización que corresponda.

En caso de que alguna de las obligaciones a cargo del **"PROVEEDOR"** no se presten de acuerdo a la forma y características convenidas, así como en cualquier caso exista falta de calidad en general de los servicios prestados cualquier tipo de daño así como por el rechazo de los mismos el **"PROVEEDOR"** se obliga a cubrir como pena convencional la cantidad equivalente al 10% del monto total del contrato, independientemente del cumplimiento forzoso y/o de la rescisión del contrato que en su momento considere exigir la **"SECRETARÍA"** por los supuestos señalados.

El **"PROVEEDOR"** adjudicado se obliga a devolver las cantidades pagadas con los intereses correspondientes conforme a una tasa igual a la aplicada para prórroga en el pago de Créditos Fiscales según lo establece la Ley de Ingresos y el Código Fiscal, ambos del Estado de Jalisco, cuando la **"SECRETARÍA"**, determine que el (los) servicio(s) prestado(s) presenten falta de calidad en general, sea(n) prestado(s) con diferentes especificaciones a las solicitadas, por no cumplir con el fin para el cual fue(ron) contratado(s) o por ser prestado(s) fuera del término establecido.

DÉCIMA.- OBLIGACIONES DE LAS "PARTES".

La **"SECRETARÍA"**, tendrá las siguientes obligaciones:

- Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que el **"PROVEEDOR"** lleve a cabo el servicio en los términos convenidos.
- Informar por escrito al **"PROVEEDOR"**, cualquier circunstancia particular, problema o requerimiento en la prestación del servicio, para que el mismo sea atendido o subsanado a la brevedad.
- Recibir los documentos y tramitar en tiempo y forma el pago correspondiente.
- En caso de ser procedente, emitir el oficio de entera satisfacción.
- Solicitar al momento del pago la aplicación de las penalizaciones señaladas en la cláusula **NOVENA** del presente contrato.
- Informar de manera oportuna a la Dirección General de Abastecimientos de la **"SECRETARÍA"** respecto del incumplimiento en la prestación del servicio materia del presente contrato, acompañando copia certificada u original del acta de hechos correspondiente.

El **"PROVEEDOR"**, tendrá dentro de los alcances del presente contrato las siguientes obligaciones:

- Abastecer y/o prestar el servicio de conformidad con los términos y condiciones que se establecen en el presente contrato.
- Ser responsable del personal que realizara las labores y operaciones de lo adquirido materia del presente contrato.
- El personal de operación será responsabilidad directa de el **"PROVEEDOR"** por lo que exime a la **"SECRETARÍA"** de cualquier tipo de responsabilidad legal que se pudiera presentar antes, durante y después de la vigencia del presente contrato.
- Proporcionar los elementos y materiales necesarios para la realización del objeto materia del presente contrato.
- Supervisar el desarrollo de las actividades materia del presente contrato previo, durante y al finalizar de las mismas.
- Aplicar al máximo su capacidad y conocimientos para cumplir satisfactoriamente con el objeto del presente instrumento.
- Responder por falta de profesionalismo y en general cualquier incumplimiento a la prestación del servicio en los términos del presente contrato.
- Salvaguardar el uso, la integridad, y confidencialidad de la información que se le proporcione, para su desarrollo del abastecimiento y/o prestación de lo adquirido.

[Handwritten signature]



- i) Mantener constante comunicación con la dependencia designada como responsable por la **"SECRETARÍA"** para el seguimiento del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA.- ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO. La **"SECRETARÍA"** designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al **Ing. Miguel Ángel Romo Rubio**, en su carácter de **Director General de Tecnologías de la Información**, o quien ocupe dicho cargo, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará al **"PROVEEDOR"** las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la prestación del servicio.

Las **"PARTES"** acuerdan que la **"SECRETARÍA"**, es la encargada de verificar que el servicio objeto de este contrato cumpla con las especificaciones acordadas por las **"PARTES"**, ya que es la receptora final del objeto de dicho instrumento.

Asimismo, la **"SECRETARÍA"** sólo aceptará el servicio objeto del presente contrato y tramitará el pago del mismo previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con el presente contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta. La inspección del mismo consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta.

En tal virtud, el **"PROVEEDOR"** manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, el servicio, no se tendrá por aceptado por parte de la **"SECRETARÍA"**.

DÉCIMA SEGUNDA.- DE LA RESCISIÓN. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 85 de la **"LEY"**, la **"SECRETARÍA"** podrá optar por el cumplimiento forzoso de este contrato o su rescisión, sin necesidad de declaración judicial alguna para que operen, siempre y cuando el **"PROVEEDOR"** incumpla con cualquier obligación establecida en las bases, el fallo de adjudicación y la propuesta aprobada, o en el presente contrato; o bien cuando el servicio objeto de este contrato sea de características inferiores a las solicitadas en las bases en perjuicio de la **"SECRETARÍA"**. Este hecho será notificado de manera indubitable al **"PROVEEDOR"**. Se entenderá por incumplimiento, de manera enunciativa, más no limitativa, lo siguiente:

- a) Si incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación;
- b) Si incurre en negligencia en la prestación del servicio objeto del presente contrato, sin justificación para la **"SECRETARÍA"**;
- c) Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- d) Si cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de la **"SECRETARÍA"**;
- e) Si suspende total o parcialmente y sin causa justificada la prestación del servicio objeto del presente contrato o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de la **"SECRETARÍA"**;
- f) Si no presta el servicio en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta;
- g) Si no proporciona a la **"SECRETARÍA"** o a las dependencias que tengan facultades, los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- h) Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de la **"SECRETARÍA"**;
- i) Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
- j) Si no acepta pagar penalizaciones o no repara los daños o pérdidas, por argumentar que no le son directamente imputables, sino a uno de sus asociados o filiales o a cualquier otra causa que no sea de fuerza mayor o caso fortuito;
- k) Si el **"PROVEEDOR"** no presta el servicio objeto de este contrato de acuerdo con las normas, la calidad, eficiencia y especificaciones requeridas por la **"SECRETARÍA"** conforme a las cláusulas del presente contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta;
- l) Si divulga, transfiere o utiliza la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de la **"SECRETARÍA"** en los términos del presente instrumento jurídico;
- m) Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación contenida en el apartado de sus declaraciones del presente contrato;
- n) Cuando el **"PROVEEDOR"** y/o su personal, impidan el desempeño normal de labores de la **"SECRETARÍA"**, durante la prestación del servicio, por causas distintas a la naturaleza del objeto del mismo;

[Handwritten signature]



- o) Cuando exista conocimiento y se corrobore mediante resolución definitiva de autoridad competente que el **"PROVEEDOR"** incurrió en violaciones en materia penal, civil, fiscal, mercantil o administrativa que redunde en perjuicio de los intereses de la **"SECRETARÍA"** en cuanto al cumplimiento oportuno y eficaz en la prestación del servicio objeto del presente contrato; y
- p) En general, incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se estipulen en el presente contrato o de las disposiciones de la **"LEY"** y su **"REGLAMENTO"**.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, la **"SECRETARÍA"** comunicará por escrito al **"PROVEEDOR"** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término la **"SECRETARÍA"**, en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho el **"PROVEEDOR"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará al **"PROVEEDOR"** dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar la **"SECRETARÍA"** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión.

El **"PROVEEDOR"** se obliga a efectuar el pago del 10% de la cantidad señalada en la cláusula **CUARTA** de este Contrato, en caso de que la **"SECRETARÍA"** decida rescindir el presente contrato, por causas imputables al **"PROVEEDOR"**. De ser el caso, para efectos del presente párrafo, la **"SECRETARÍA"** podrá hacer efectiva la garantía señalada en la cláusula **SÉPTIMA** anterior, o en su caso podrá reclamar al **"PROVEEDOR"**, el pago directo de la cantidad a la que equivalga dicho porcentaje.

Las **"PARTES"** convienen que en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **"PROVEEDOR"**, la **"SECRETARÍA"** independientemente de las penas pactadas, podrá exigir el pago de daños y perjuicios de conformidad con el artículo 107 del **"REGLAMENTO"** de la **"LEY"**, además de poder solicitar el cumplimiento forzoso de este contrato o su rescisión.

Iniciado un procedimiento de conciliación, la **"SECRETARÍA"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se prestara el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de la **"SECRETARÍA"** de que continúa vigente la necesidad del servicio, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

La **"SECRETARÍA"** podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, la **"SECRETARÍA"** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, la **"SECRETARÍA"** establecerá con el **"PROVEEDOR"** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 80 de la **"LEY"**.

Cuando se presente cualquiera de los casos mencionados, la **"SECRETARÍA"** quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, aplicando las penas convencionales y/o rescindirlo, siendo esta situación una facultad potestativa.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que el **"PROVEEDOR"** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes.

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de la **"SECRETARÍA"**.

El **"PROVEEDOR"** será responsable por los daños y perjuicios que le cause a la **"SECRETARÍA"**.

DÉCIMA TERCERA.- DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS. El **"PROVEEDOR"** queda obligado ante la **"SECRETARÍA"** a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato,

[Handwritten signature]



así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los defectos o falta de calidad en general, que existan en los servicios que preste el **"PROVEEDOR"**.

DÉCIMA CUARTA.- IMPUESTOS Y DERECHOS. Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación del servicio, objeto del presente contrato, serán pagados por el **"PROVEEDOR"**, mismos que no serán repercutidos a la **"SECRETARÍA"**.

La **"SECRETARÍA"** sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al IVA, en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA QUINTA.- DEL RECHAZO. Las **"PARTES"** acuerdan que la **"SECRETARÍA"** no estará obligada a recibir o aprobar aquel servicio que el **"PROVEEDOR"** intente prestar, cuando a juicio de la **"SECRETARÍA"**, la característica del mismo difiera, o sea inferior de aquellas señaladas en el fallo de adjudicación y/o las bases, su junta aclaratoria, la propuesta aprobada, así como en el presente contrato. El rechazo del servicio deberá ser informado por la **"SECRETARÍA"** por escrito al **"PROVEEDOR"**. La falta de aceptación o aprobación del servicio con motivo de la presente cláusula, aun en casos en que ya haya sido prestado el servicio por parte del **"PROVEEDOR"**, no será motivo para considerar interrumpidos los plazos pactados para su prestación para efectos de las penas convencionales, e inclusive para la rescisión del presente contrato.

Cuando el servicio sea rechazado por la **"SECRETARÍA"** por resultar faltos de calidad en general o por ser de diferentes especificaciones a las solicitadas, y hubiesen sido pagados, el **"PROVEEDOR"** se obliga a devolver las cantidades pagadas con los intereses correspondientes, aplicando una tasa equivalente al interés legal sobre el monto a devolver, u obligarse el **"PROVEEDOR"** en este supuesto a prestarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para la **"SECRETARÍA"**.

DÉCIMA SEXTA.- LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS. El **"PROVEEDOR"** será responsable de tramitar y contar con las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones sea necesario contar para la prestación del servicio correspondiente.

DÉCIMA SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD. El **"PROVEEDOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte lleguen a causar a la **"SECRETARÍA"**, con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en el servicio prestado, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la **"LEY"**.

DÉCIMA OCTAVA.- DE LA CESIÓN. El **"PROVEEDOR"** se obliga a no ceder a terceras personas físicas o morales los derechos y obligaciones derivados de este contrato y sus anexos. Sin embargo, podrá ceder los derechos de cobro, siempre y cuando cuente con el consentimiento previo y expreso de la **"SECRETARÍA"** para tal fin, de conformidad al artículo 77 punto 5, de la **"LEY"**.

DÉCIMA NOVENA.- DE LAS RELACIONES LABORALES. Las **"PARTES"** manifiestan expresamente que la relación que se deriva del presente contrato, no crea respecto de una y otra relación alguna de patrón, mandatario, subordinado, dependiente o empleado. En tal razón, el **"PROVEEDOR"** será responsable por la o las personas que contrate o emplee para cumplir con las obligaciones adquiridas mediante este contrato, obligándose a responder y sacar a salvo a la **"SECRETARÍA"** de cualquier acción o derecho que indistintamente se les reclame con motivo de prestaciones contenidas en la legislación en materia laboral, de seguridad social, fiscal, civil, penal o cualquier otra, en el entendido de que lo señalado con anterioridad queda subsistente por el periodo que la legislación aplicable señale, y no por el periodo que duren vigentes este contrato o sus garantías.

VIGÉSIMA.- DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL Y DERECHOS DE AUTOR. El **"PROVEEDOR"** asumirá la responsabilidad total para el caso de que se infrinjan derechos inherentes a la propiedad intelectual, patentes, marcas o cualquier otro derecho de tercero, con motivo de la prestación del servicio materia del presente contrato, o de la firma de este documento, liberando a la **"SECRETARÍA"** de cualquier responsabilidad industrial o derechos de autor que puedan relacionarse con este instrumento, obligándose a salir en su defensa si por cualquier motivo, llegare a ser reclamado por estos y además, a pagar, sin derecho a réplica contra él, cualquier cantidad o prestación a que pueda ser condenado por autoridad competente con la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y la Ley Federal del Derecho de Autor.

VIGÉSIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO. Las **"PARTES"** están de acuerdo en que por necesidades de la **"SECRETARÍA"** por razones justificadas y explícitas, dentro del presupuesto aprobado y/o disponible podrá incrementar el monto total del contrato o cantidad de servicios objeto del presente contrato, de

[Handwritten signature]



conformidad con el artículo 80 de la **"LEY"**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) del monto o cantidad establecidos originalmente. Lo anterior, se formalizará mediante la celebración de una adenda al Contrato Principal. Asimismo, con fundamento en el artículo 103 del **"REGLAMENTO"**, el **"PROVEEDOR"** deberá entregar las modificaciones respectivas de las garantías, señaladas en la cláusula **SÉPTIMA** de este contrato.

Por caso fortuito o de fuerza mayor, o por causas atribuibles a la **"SECRETARÍA"**, le fuera imposible a el **"PROVEEDOR"** cumplir con sus obligaciones contratadas, solicitará oportunamente y por escrito a la **"SECRETARÍA"**, la ampliación del término para su cumplimiento, según lo considere necesario, expresando los motivos en que apoye su solicitud, quien resolverá en un plazo no mayor a 08 días naturales, sobre la procedencia de la prórroga.

Tratándose de causas imputables a la **"SECRETARÍA"**, no se requerirá de la solicitud del **"PROVEEDOR"**.

Al presentarse caso fortuito, fuerza mayor o emergencia declarada por autoridad competente, la **"SECRETARÍA"** no será responsable en la continuación con las obligaciones contractuales, salvo la obligación del pago de los bienes abastecidos o servicios prestados, hasta antes de presentarse la circunstancia, lo que se notificara por escrito a el **"PROVEEDOR"**, especificando los detalles de la existencia de dicha condición, pudiendo en todo caso la **"SECRETARÍA"**, acordar el cumplimiento total o parcial del objeto del contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA. De conformidad con el artículo 89 de la **"LEY"**, la **"SECRETARÍA"** podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento sin responsabilidad para sí, cuando se extinga la necesidad de contar con el servicio objeto del presente contrato, por tratarse de causas de interés general o público, por cambios en el proyecto o programa para los cuales se haya pretendido destinar el objeto de este contrato, cuando se corra el riesgo de ocasionar algún daño o perjuicio a la **"SECRETARÍA"** o cualquier Dependencia o Entidad del Poder Ejecutivo del Estado, o por caso fortuito o fuerza mayor, bastando únicamente la notificación que se realice al **"PROVEEDOR"** para que dicha terminación pueda surtir efectos; o bien por acuerdo entre las **"PARTES"**. En cualquier caso, se realizará el pago de los gastos generados al **"PROVEEDOR"** hasta el momento que se notifique la terminación, siempre y cuando dichos gastos estén debidamente comprobados por el **"PROVEEDOR"**.

VIGÉSIMA TERCERA.- DE LAS NOTIFICACIONES. La comunicación entre las **"PARTES"** será por escrito y notificadas en los domicilios plasmados en este contrato constatando de forma fehaciente e indubitable constar su notificación.

VIGÉSIMA CUARTA.- DE LA AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR DATOS PERSONALES. El **"PROVEEDOR"** manifiesta tener conocimiento de que la **"SECRETARÍA"** y en general las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, están sujetos a las disposiciones contenidas en la legislación en materia de acceso a la información pública gubernamental, y que cuentan con diversas obligaciones, entre las que destacan la publicación de convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos que celebren. En este contexto, el **"PROVEEDOR"** manifiesta su consentimiento expreso para que al presente contrato se le dé la publicidad que la legislación invocada disponga, en las formas que la misma determine.

Las **"PARTES"** se comprometen a salvaguardar el uso, la integridad y confidencialidad de la información que se les proporcione, así mismo no podrán ostentar poder alguno de decisión sobre el alcance y contenidos de los mismos. De igual manera, los datos confidenciales o sensibles que le sean trasladados no podrán ser utilizados para fines distintos a los establecidos, debiendo implementar medidas de seguridad adecuadas, tanto físicas, técnicas y administrativas, mediante el ejercicio de los servicios adquiridos, de conformidad a lo establecido en los artículos 65 y 75 numeral 1, fracción II, de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.

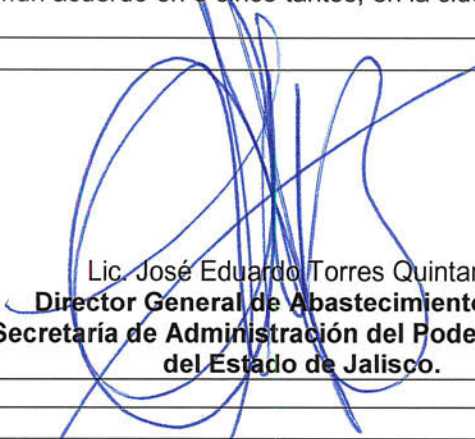
VIGÉSIMA QUINTA.- DE LA COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN. Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para resolver todo aquello que no esté previamente estipulado en él, las **"PARTES"** acuerdan en regirse en primer término por lo dispuesto en el fallo de adjudicación y/o las bases y su junta aclaratoria, y para lo no previsto en ellas, se sujetarán a la legislación aplicable en el Estado de Jalisco, sometiéndose expresamente a la jurisdicción de los Tribunales estatales o federales, que se encuentran en la circunscripción territorial del Primer Partido Judicial del Estado de Jalisco, renunciando al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro les pudiera corresponder.

VIGÉSIMA SEXTA.- Ambas **"PARTES"** manifiestan que el presente acto jurídico lo celebran sin coacción, dolo, violencia, lesión o mala fe que pudiera afectar de nulidad la voluntad de las **"PARTES"**.

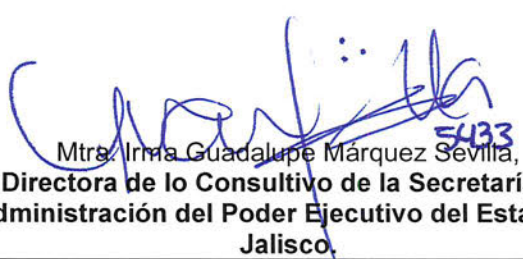
[Handwritten signature]



Leído que fue el presente contrato por las “PARTES” y enteradas de su alcance y contenido, lo firman éstas de común acuerdo en 5 cinco tantos, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

LA “SECRETARÍA”	
 Lic. José Eduardo Torres Quintanar, Director General de Abastecimientos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.	 Lic. Stephanie Viridiana Carrillo, Directora Administrativa de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

EL “PROVEEDOR”
 C. Juan Daniel Dives Barragán, Apoderado de DAVANA MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.

TESTIGO	TESTIGO
 Ángel Eduardo Márquez Castellón, Director de Fallos y Adjudicaciones de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.	 Mtra. Irma Guadalupe Márquez Sevilla, Directora de lo Consultivo de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

LA PRESENTE HOJA CORRESPONDE AL CONTRATO NÚMERO CTO-68/26, CELEBRADO EL 30 DE ENERO DEL 2026, ENTRE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO Y DAVANA MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.

1. ELIMINADO número de identificación oficial de persona física, por ser un dato personal identificativo de conformidad con los artículos 21.1fracción I y 3.2 fracción II inciso "a" de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, 3.1 fracción IX y X de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados en el Estado de Jalisco y sus Municipios.



ANEXO ÚNICO DEL **CTO-68/26**

- **LPL 009/2026 “ADQUISICIÓN DE PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COLABORACIÓN DIGITAL DEL GEJ”:**

- ANEXO 1 (Propuesta Técnica)

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO.
LPL 009/2025.

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL PARA:
"ADQUISICIÓN DE PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COLABORACIÓN DIGITAL DEL GEJ".
CON CONCURRENCIA DEL COMITÉ.

23 DE ENERO DEL 2025

ANEXO 1
PROPUESTA TÉCNICA

DESCRIPCIÓN: SERVICIO DE PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COLABORACIÓN DIGITAL GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE

PARTIDA: 1 (ÚNICA)

CANTIDAD: 1

VIGENCIA DEL SERVICIO DE PÓLIZA: 12 MESES A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO

PROPÓSITO Y ALCANCE DEL SERVICIO

EL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO (GEJ) ESTÁ EN PROCESO DE ASEGURAR LA CONTINUIDAD OPERATIVA DE SU PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN, POR LO CUAL LA PRESENTE SOLICITUD TIENE COMO OBJETIVO LA CONTRATACIÓN DE LA PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COLABORACIÓN DIGITAL.

ESTA RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO Y SERVICIO NO SOLO GARANTIZARÁ LA DISPONIBILIDAD DE LAS HERRAMIENTAS COLABORATIVAS ACTUALES, SINO QUE TAMBIÉN ES UN PASO ESTRATÉGICO PARA LA ENTIDAD, YA QUE ESTABLECE LAS BASES Y LA PREPARACIÓN PARA LA FUTURA INTEGRACIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIOS EN LA NUBE, COMO LA INICIATIVA DE GOOGLE CLOUD PLATFORM (GCP).

1. ACCESO A PLATAFORMA COLABORATIVAS Y PRODUCTIVIDAD EN LA NUBE

COMO PARTE DE LA PÓLIZA, SE INCLUIRÁ EL USO DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS DE PRODUCTIVIDAD, INDISPENSABLES PARA EL TRABAJO OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DE LA ENTIDAD.

LAS SOLUCIONES PERMITIRÁN LA CREACIÓN, EDICIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN TIEMPO REAL, INTERCAMBIO SEGURO DE INFORMACIÓN, TRABAJO SIMULTÁNEO ENTRE ÁREAS Y GESTIÓN EFICIENTE DE PROYECTOS, ENTRE LAS QUE DESTACAN:

- DOCUMENTOS, HOJAS DE CÁLCULO Y PRESENTACIONES EN LÍNEA

ESTAS HERRAMIENTAS ASEGURARÁN UNA COLABORACIÓN ÁGIL, TRANSPARENTE Y CON TRAZABILIDAD, FORTALECIENDO LOS PROCESOS INSTITUCIONALES.

LA PLATAFORMA INCLUIRÁ LAS SIGUIENTES HERRAMIENTAS Y APLICACIONES COLABORATIVAS Y DE ALMACENAMIENTO:

contacto@davana.com.mx
https://davana.com.mx/

4/1/2025

A. GOOGLE DRIVE

- LAS COMUNICACIONES ESTARÁN PROTEGIDAS MEDIANTE HTTPS Y SSL.
- SE CONTARÁ CON UNA INTERFAZ WEB QUE PERMITA TAMBIÉN A LOS DISPOSITIVOS MÓVILES MANEJAR LA MISMA INTERFAZ Y FUNCIONALIDADES.
- SE INCLUIRÁN HERRAMIENTAS DE SINCRONIZACIÓN ENTRE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y EL ALMACENAMIENTO EN LA NUBE.
- SE CONTARÁ CON SEGURIDAD DE PERMISOS ESPECÍFICOS PARA EDICIÓN, COMENTARIOS Y LECTURA PARA COMPARTIR CARPETAS Y ARCHIVOS DENTRO DEL REPOSITORIO EN LA NUBE.
- SE OFRECERÁ 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.
- CONTARÁ CON UN VISUALIZADOR DE LOS DOCUMENTOS COMPARTIDOS CON OTROS FUNCIONARIOS.
- CONTARÁ CON SEGURIDAD DE PERMISOS ESPECÍFICOS PARA EDICIÓN, COMENTARIOS Y LECTURA PARA COMPARTIR CARPETAS Y ARCHIVOS DENTRO DEL REPOSITORIO EN LA NUBE.
- TENDRÁ 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.

B. GOOGLE DOCUMENTOS

- CREAR, EDITAR O PUBLICAR DOCUMENTOS EN LÍNEA.
- INSERTAR IMÁGENES, VÍNCULOS, GRÁFICOS O TABLAS AL DOCUMENTO.
- PERSONALIZAR EL DOCUMENTO UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE ESTILO.
- TRABAJAR INDIVIDUALMENTE O DE FORMA COLABORATIVA A DISTANCIA.
- EDITAR, CHATEAR Y COMENTAR EN TIEMPO REAL JUNTO CON OTRAS PERSONAS.
- COMPARTIR DOCUMENTOS EN SITIOS WEB O POR MAIL, CONCEDIENDO PERMISOS DE EDICIÓN O SOLO DE LECTURA.
- DESCARGAR E IMPRIMIR DOCUMENTOS.
- ABRIR Y EDITAR ARCHIVOS DE WORD.

C. GOOGLE HOJAS DE CÁLCULO

- PERSONALIZAR LA HOJA DE CÁLCULO Y LOS DATOS (CON CAPACIDAD DE AUTOCOMPLETAR).
- TRABAJAR CON FILAS, COLUMNAS Y CELDAS.
- IMPLEMENTAR FUNCIONES, MACROS Y SCRIPTS PARA CÁLCULOS COMPLEJOS.
- AGREGAR CUADROS, GRÁFICOS, TABLAS DINÁMICAS E IMÁGENES.
- IMPORTAR O BUSCAR DATOS EN HOJAS DE CÁLCULO.
- TRABAJAR CON EL MISMO DOCUMENTO CADA VEZ, INCLUSO DESDE MÚLTIPLES DISPOSITIVOS, PLATAFORMAS Y UBICACIONES.
- COMPARTIR ARCHIVOS CON OTRAS PERSONAS.
- HISTORIAL DE REVISIONES INCORPORADO.

D. GOOGLE PRESENTACIONES

- CREAR, EDITAR O PUBLICAR PRESENTACIONES EN LÍNEA.
- INSERTAR TEXTO, IMÁGENES, VÍNCULOS, GRÁFICOS O TABLAS A LA PRESENTACIÓN.
- UTILIZAR PLANTILLAS PREDISEÑADAS O CREAR NUESTRO PROPIO DISEÑO.
- TRABAJAR INDIVIDUALMENTE O DE FORMA COLABORATIVA A DISTANCIA.

contacto@davana.com.mx
https://davana.com.mx/

4/1/2025

- MODIFICAR, CHATEAR Y COMENTAR EN TIEMPO REAL JUNTO CON OTRAS PERSONAS.
- COMPARTIR PRESENTACIONES EN SITIOS WEB O POR MAIL, CONCEDIENDO PERMISOS DE EDICIÓN O SOLO DE LECTURA.
- DESCARGAR E IMPRIMIR PRESENTACIONES.
- ABRIR Y EDITAR ARCHIVOS POWERPOINT.

2. FUNCIONALIDADES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL INTEGRADAS

LA PÓLIZA CONTEMPLARÁ CAPACIDADES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA Y ASISTIDA, DISPONIBLES EN DETERMINADAS EDICIONES DE LA PLATAFORMA, QUE PERMITIRÁN OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y AGILIZAR TAREAS OPERATIVAS.

ENTRE LAS FUNCIONES HABILITADAS SE INCLUIRÁN:

- ASISTENTES DE REDACCIÓN Y ANÁLISIS DE CONTENIDO.
- GENERACIÓN DE RESÚMENES, BORRADORES Y PROPUESTAS.
- ASISTENTES INTELIGENTES EN CORREO Y DOCUMENTOS.
- CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA, BÚSQUEDA AVANZADA Y SUGERENCIAS CONTEXTUALES.
- FUNCIONALIDAD DE IA PARA VIDEOCONFERENCIAS Y PRODUCTIVIDAD (SEGÚN VERSIÓN).

CONSIDERAREMOS LAS SIGUIENTES VERSIONES DE IA DE ACUERDO AL LICENCIAMIENTO:

- GOOGLE WORKSPACE FRONTLINE STARTER (GEMINI Y NOTEBOOKLM).
- GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE STARTER (GEMINI Y NOTEBOOKLM).
- GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE STANDARD (GEMINI PRO Y NOTEBOOKLM PRO).
- GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE PLUS (GEMINI PRO Y NOTEBOOKLM PRO).

ESTAS CAPACIDADES POTENCIARÁN EL USO DE LA PLATAFORMA Y PERMITIRÁN A LA ENTIDAD AVANZAR HACIA MODELOS DE TRABAJO MÁS EFICIENTES, DIGITALES Y AUTOMATIZADOS

3. ESPACIO DE ALMACENAMIENTO Y GESTIÓN DE DATOS

LA PÓLIZA INCLUIRÁ EL USO DE ALMACENAMIENTO EN LA NUBE CON CAPACIDAD ASIGNADA POR TIPO DE LICENCIA, PERMITIENDO LA GESTIÓN SEGURA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL, RESPALDOS, ARCHIVOS COMPARTIDOS Y REPOSITORIOS DOCUMENTALES. LA CAPACIDAD TOTAL DISPONIBLE SE DETERMINARÁ CON BASE EN LA SUMA DE LAS LICENCIAS CONTRATADAS, PROPORCIONANDO:

- ESPACIO ASIGNADO INDIVIDUALMENTE POR USUARIO:
 - GOOGLE WORKSPACE FRONTLINE STARTER: 5GB.
 - GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE STARTER: 1TB.
 - GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE STANDARD: 5TB.
 - GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE PLUS: 5TB.
- CONSIDERAREMOS AL MENOS 15,573.57 TB.
- ALMACENAMIENTO COMPARTIDO PARA ÁREAS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS.
- REPOSITORIOS DE DRIVE COMPARTIDO CON POLÍTICAS DE RETENCIÓN Y AUDITORÍA.
- CONTROLES DE SEGURIDAD, CIFRADO, PREVENCIÓN DE PÉRDIDA DE DATOS Y ADMINISTRACIÓN CENTRALIZADA.

contacto@davana.com.mx
https://davana.com.mx/

4/1/2025

- ESTE ESPACIO GARANTIZARÁ EL MANEJO ADECUADO, SEGURO Y ESCALABLE DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL, ASEGURANDO CONTINUIDAD OPERATIVA Y CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS INTERNAS.
- POOL DE ALMACENAMIENTO ENTRE EDICIONES ENTERPRISE
 - SE GARANTIZARÁ QUE LAS LICENCIAS DE LA EDICIÓN ENTERPRISE OPEREN BAJO UN MODELO DE ALMACENAMIENTO POR POOL, EL CUAL CONSOLIDARÁ LA CAPACIDAD TOTAL ASIGNADA Y PERMITIRÁ QUE EL ESPACIO DISPONIBLE SE COMPARTA Y DISTRIBUYA DINÁMICAMENTE ENTRE LOS USUARIOS DE ESTAS EDICIONES, CONFORME A LAS NECESIDADES OPERATIVAS Y LINEAMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN.
 - ESTE ESQUEMA ASEGURARÁ UN USO EFICIENTE DEL ALMACENAMIENTO, EVITANDO LIMITACIONES RÍGIDAS POR USUARIO Y PERMITIENDO UNA ADMINISTRACIÓN FLEXIBLE Y ESCALABLE DEL ESPACIO TOTAL DISPONIBLE EN LA NUBE.

EDICIÓN	% DE ESPACIO POR EDICIÓN	ESPACIO POR LICENCIA	ESPACIO TOTAL
GOOGLE WORKSPACE FRONTLINE STARTER	45.36%	5 GB	38.57 TB
GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE STARTER	45.84%	1 TB	8000 TB
GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE STANDARD	8.61%	5 TB	7500 TB
GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE PLUS	0.09%	5 TB	75 TB

4. CONTINUIDAD OPERATIVA DEL WORKSPACE INSTITUCIONAL

LA ENTIDAD REQUIERE LA RENOVACIÓN DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA DEL WORKSPACE INSTITUCIONAL @JALISCO.GOB.MX, GARANTIZANDO LA CONTINUIDAD OPERATIVA, SEGURIDAD, DISPONIBILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CENTRALIZADA DEL SISTEMA DE MENSAJERÍA ELECTRÓNICA.

LA PÓLIZA COMPRENDERÁ LAS SUSCRIPCIONES ACTIVAS A LA PLATAFORMA DE CONTINUIDAD OPERATIVA, BAJO EL MODELO PAAS, QUE PERMITIRÁ LA GESTIÓN INTEGRAL DE USUARIOS, POLÍTICAS DE SEGURIDAD, AUTENTICACIÓN, PROTECCIÓN CONTRA AMENAZAS Y ALTA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.

LA RENOVACIÓN DE LA PLATAFORMA COLABORATIVA CONTEMPLARÁ 17,415 CUENTAS DISTRIBUIDAS BAJO LAS SIGUIENTES PROPORCIONES:

- GOOGLE WORKSPACE FRONTLINE STARTER - 7,800
- GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE STARTER - 8,000
- GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE STANDARD - 1,500
- GOOGLE WORKSPACE ENTERPRISE PLUS - 15

EL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA INCLUIRÁ LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- CONTARÁ CON ALTOS NIVELES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y COLABORACIÓN.
- CONTARÁ CON UN SERVICIO ESCALABLE Y ELÁSTICO.
- ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS Y USO COMPARTIDO INTEGRADO EN UNA MISMA PLATAFORMA.
- ACCESO A LA PLATAFORMA DE COLABORACIÓN Y COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE DIFERENTES DISPOSITIVOS, SISTEMAS OPERATIVOS Y NAVEGADORES.

contacto@davana.com.mx
https://davana.com.mx/

4/1/2025

- PLATAFORMA QUE PERMITIRÁ A LOS USUARIOS VER, EDITAR Y CREAR CONTENIDO A TRAVÉS DE CORREO, CONTACTOS, CALENDARIO Y DOCUMENTOS OFIMÁTICOS CUANDO NO ESTÁN CONECTADOS EN INTERNET, SINCRONIZANDO AUTOMÁTICAMENTE CUANDO SE VUELVEN A CONECTAR.
- IMPULSO DE LA COLABORACIÓN EN TIEMPO REAL A TRAVÉS DE REUNIONES DE VIDEO Y CORREO ELECTRÓNICO PROFESIONAL.
- GARANTIZARÁ LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSMISIÓN, RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MENSAJES EN CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA EN TEXTO, ALMACENAMIENTOS DE ARCHIVOS DIGITALES DE MÚLTIPLES FORMATOS, CREACIÓN, EDICIÓN, DISTRIBUCIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS DIGITALES CREADOS EN LA PLATAFORMA DE NUBE Y COMUNICACIÓN DE VOZ / VIDEOCONFERENCIA, QUE COMO TODO LO ANTERIOR SON NECESARIOS PARA LOS PROCESOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO.
- TODAS LAS CUENTAS MENCIONADAS CONTARÁN CON CAPACIDADES DE ENVÍO, RECEPCIÓN, BÚSQUEDA Y LOCALIZACIÓN DE CORREOS CON ESPACIO DE ALMACENAMIENTO, FUNCIONALIDAD EN LÍNEA Y FUERA DE LÍNEA, ACCESO POR CLIENTE WEB O CUENTAS DEDICADAS MEDIANTE PROTOCOLOS SMTP, POP3 O IMAP4:
 - CONFIGURACIÓN SMTP.
 - CONFIGURACIÓN POP3.
 - CONFIGURACIÓN IMAP4.
- LAS COMUNICACIONES ESTARÁN PROTEGIDAS MEDIANTE HTTPS Y SSL.
- EL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO SERÁ COMPATIBLE CON CUALQUIER CLIENTE DE CORREO ELECTRÓNICO.
- CONTARÁ CON UNA INTERFAZ WEB Y PARA DISPOSITIVOS MÓVILES QUE MANEJEN LA MISMA INTERFAZ Y FUNCIONALIDADES.
- LOS SERVICIOS INCLUIRÁN LAS SOLUCIONES DE ANTI-VIRUS, ANTI-SPAM, ANTI-PHISHING, SPF (SENDER POLICY FRAMEWORK) Y DKIM (DOMAIN KEY IDENTIFIED MAILS).
- SOPORTARÁ ARCHIVOS ADJUNTOS SOBRE EL CORREO ELECTRÓNICO DE AL MENOS 25 MB.
- SOPORTARÁ EL ENVÍO DE AL MENOS 1,999 DESTINATARIOS INTERNOS POR MENSAJE Y 499 DESTINATARIOS EXTERNOS POR MENSAJE.
- CONTARÁ CON HERRAMIENTAS DE VIDEO, CHAT Y LLAMADAS DE VOZ QUE PERMITIRÁN LA COMUNICACIÓN SIN NECESIDAD DE ABRIR OTRA APLICACIÓN.
- CONTARÁ CON HERRAMIENTA DE ALMACENAMIENTO Y GESTIÓN DE CONTACTOS QUE PODRÁN SER UTILIZADOS SIN NECESIDAD DE ABRIR OTRA APLICACIÓN O SALIR DEL CORREO.
- PERMITIRÁ LA BÚSQUEDA INSTANTÁNEA DE MENSAJES A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA DE BÚSQUEDA DE GOOGLE INTEGRADA AL CORREO, CONVIRTIENDO SUS BUZONES EN UN PODEROSO MOTOR DE BÚSQUEDA DE CORREOS.
- NO SERÁ NECESARIO EL USO DE UN SOFTWARE ADICIONAL PARA HACER USO DE LAS HERRAMIENTAS MENCIONADAS PREVIAMENTE.
- LAS ACTUALIZACIONES DE LA PLATAFORMA WORKSPACE SE REALIZARÁN DE MANERA AUTOMÁTICA SIN AFECTAR EL FUNCIONAMIENTO PARA EL USUARIO FINAL.

EL CORREO ELECTRÓNICO CONTARÁ CON UNA INTEGRACIÓN DE LAS SIGUIENTES HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN:

E. EMAIL

- EMAIL DISTRIBUIDO DE LA SIGUIENTE MANERA:
 - WORKSPACE FRONTLINE, ENTERPRISE STANDARD Y ENTERPRISE PLUS.
- MENSAJERÍA INSTANTÁNEA INTEGRADA - CONEXIÓN CON CONTACTOS SIN NECESIDAD DE ABRIR OTRA APLICACIÓN O SALIR DEL CORREO, NO REQUERIRÁ SOFTWARE ADICIONAL.

contacto@davana.com.mx
https://davana.com.mx/

- VIDEO CHAT Y LLAMADAS DE VOZ INTEGRADAS - CONVERSACIONES DE VOZ Y VIDEO QUE FACILITARÁ LA COMUNICACIÓN PERSONAL CON COMPAÑEROS DE TRABAJO EN CUALQUIER MOMENTO Y LUGAR.
- BÚSQUEDA INSTANTÁNEA DE MENSAJES - TECNOLOGÍA DE BÚSQUEDA DE GOOGLE INTEGRADA AL CORREO, CONVIRTIENDO SUS BUZONES EN UN PODEROSO MOTOR DE BÚSQUEDA DE CORREOS.

F. GOOGLE CALENDAR

- SOPORTARÁ LA CREACIÓN DE CALENDARIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.
- EL USUARIO TENDRÁ LA OPCIÓN DE COMPARTIR SU CALENDARIO EN DIFERENTES VISUALIZACIONES SEGÚN LO DETERMINE EL USUARIO.
- PERMITIRÁ MANTENER LA PROPIEDAD DE COMPARTIR EL CALENDARIO CON OTROS INDIVIDUOS MISMOS QUE PODRÁN ADMINISTRAR DICHO CALENDARIO.
- CONTARÁ CON LA CAPACIDAD DE MOSTRAR CITAS, AUNQUE SE ENCUENTRE SIN ACCESO A INTERNET.
- CONTARÁ CON LA CAPACIDAD DE AGREGAR UN HORARIO DISTINTO PARA VISUALIZAR LAS CITAS CON EL USUARIO SE ENCUENTRE FUERA DE SU PROPIA ZONA HORARIA.
- PERMITIRÁ LA SINCRONIZACIÓN CON DISPOSITIVOS MÓVILES COMO ANDROID Y IOS.
- EL CALENDARIO PERMITIRÁ INSERTAR LA UBICACIÓN FÍSICA DE UNA REUNIÓN PARA REALIZAR UNA GEOREFERENCIACIÓN DEL LUGAR.
- EL CALENDARIO PERMITIRÁ PUBLICAR EN LA WEB LOS EVENTOS A PETICIÓN DEL USUARIO SOBRE TODO CUANDO SE TRATA DE EVENTOS PÚBLICOS Y/O ACONTECIMIENTOS.

G. GOOGLE MEET

- VIDEO LLAMADAS DE AL MENOS 500 PARTICIPANTES.
- ACCESO DESDE APLICACIONES MÓVILES, ESCRITORIO O PORTÁTIL.
- ACCESO DIRECTO DESDE WEB Y APLICACIONES MÓVILES DE MAIL.
- INTEGRADO CON GOOGLE CALENDAR.
- HASTA 48 PARTICIPANTES EN PANTALLA AL MISMO TIEMPO.
- GRABACIÓN CON POSIBILIDAD DE INCLUIR SUBTÍTULOS (SÓLO PARA PDF).
- SOPORTE PARA SUBSALAS PARA GRUPOS DE TRABAJO.
- POSIBILIDAD DE COMPARTIR LA PANTALLA, VENTANA.
- POSIBILIDAD DE COMPARTIR UNA PESTANA DEL NAVEGADOR CON ALTA CALIDAD DE AUDIO Y VIDEO.
- PARTICIPANTES INTERNOS Y EXTERNOS.
- CONSULTA DE ASISTENCIA A LAS VIDEOCONFERENCIAS DESDE EL INTERFAZ DE CALENDAR (DISPONIBLE PARA PAS / PDF).
- CANCELACIÓN DE RUÍDO EN LA NUBE.
- CONTROLES DE MODERACIÓN.
- ACCESO POR TELÉFONO A TRAVÉS DE UN NÚMERO LOCAL EN MÉXICO.
- CENTRADO AUTOMÁTICO DE VIDEO.

5. SERVICIOS EN LA NUBE

COMO PARTE DEL SERVICIO CONSIDERAREMOS LOS SIGUIENTES SERVICIOS, APLICACIONES Y HERRAMIENTAS QUE PERMITIRÁN ANALIZAR LA INFRAESTRUCTURA EN USO. POR MEDIO DE ESTOS SERVICIOS LA INSTITUCIÓN PODRÁ REALIZAR MEJORAS CONTINUAS A SUS SERVICIOS EN TEMAS COMO OPTIMIZACIÓN DE COSTOS, SEGURIDAD, PERFORMANCE DE LAS APLICACIONES Y ALTA DISPONIBILIDAD DE ESTAS.

- SERVICIO RECAPTCHA ENTERPRISE QUE PERMITIRÁ DEFENDER LOS SITIOS WEB FRENTE A ATAQUES WEB HABITUALES, COMO EL RELLENO DE CREDENCIALES, LA APROPIACIÓN FRAUDULENTE DE CUENTAS Y EL

contacto@davana.com.mx
https://davana.com.mx/

- RASPADO DE DATOS, PARA EVITAR LOS COSTOSOS ATAQUES DE AGENTES MALINTENCIONADOS AUTOMATIZADOS Y HUMANOS, HASTA 10,000,000 DE LLAMADAS A LA API DE RECAPTCHA POR AÑO.
- SERVICIO DE GOOGLE MAPS PLATFORM QUE PERMITIRÁ ACCESO AL CONJUNTO DE API Y SDK QUE LOS DESARROLLADORES PUEDEN USAR A FIN DE INCORPORAR GOOGLE MAPS EN APPS PARA DISPOSITIVOS MÓVILES Y PÁGINAS WEB O RECUPERAR DATOS DE GOOGLE MAPS, HASTA 1,000,000 DE LLAMADAS A LA API DE GEOCODING POR AÑO.

TENDREMOS LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES COMO PARTE DEL SERVICIO.

EL PERIODO SOLICITADO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO SERÁ DE 12 MESES A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO.

- CONTAREMOS CON UNA "MESA DE SERVICIOS" CON EL NIVEL DE ATENCIÓN DESCRITO EN EL PUNTO ANTERIOR, SIENDO ESTA EL CONDUCTO PARA REALIZAR LAS SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y SEGUIMIENTO, ESTE SERVICIO SERÁ BRINDADO EN IDIOMA ESPAÑOL.
- FACILITAREMOS AL MENOS UNO DE LOS SIGUIENTES MEDIOS DE CONTACTO HACIA LA MESA DE SERVICIOS PARA EL REPORTE Y SEGUIMIENTO A INCIDENTES:
 - SOPORTE TELEFÓNICO.
 - SOPORTE VÍA APLICACIÓN DE ACCESO REMOTO BRINDADA POR DAVANA MEXICO S. DE RL DE CV.
 - SOPORTE VÍA CORREO ELECTRÓNICO.
 - PLATAFORMA WEB.
- MEDIANTE LA MESA DE SERVICIOS SEREMOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE EVENTOS, GESTIÓN DE INCIDENTES, GESTIÓN DE PROBLEMAS Y GESTIÓN DE PETICIONES.
- COMO SEGUIMIENTO A LAS BUENAS PRÁCTICAS, EL LÍDER DE LA MESA DE AYUDA SE APEGARÁ A LA METODOLOGÍA ITIL VERSIÓN 4.
- LOS NIVELES DE SERVICIO ACORDADOS (SLA'S) SE AJUSTARÁN A LOS SIGUIENTES TIEMPOS DE RESPUESTA:

NIVEL DE SEVERIDAD 1 SERVICIO TOTALMENTE DEGRADADO, IMPACTO CRÍTICO.	TIEMPO DE RESPUESTA.
CONTACTO DEL INGENIERO ASIGNADO	15 MINUTOS
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	30 MINUTOS
WORKAROUND	1 HORA
SOLUCIÓN	2 HORAS

NIVEL DE SEVERIDAD 2 SERVICIO SEVERAMENTE DEGRADADO.	TIEMPO DE RESPUESTA
CONTACTO DEL INGENIERO ASIGNADO	30 MINUTOS
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	1 HORA
WORKAROUND	2 HORAS
SOLUCIÓN	4 HORAS

NIVEL DE SEVERIDAD 3 DESEMPEÑO OPERATIVO PERJUDICADO.	TIEMPO DE RESPUESTA.
CONTACTO DEL INGENIERO ASIGNADO	2 HORAS
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	3 HORAS

NIVEL DE SEVERIDAD 3 DESEMPEÑO OPERATIVO PERJUDICADO.	TIEMPO DE RESPUESTA
WORKAROUND	6 HORAS
SOLUCIÓN	8 HORAS

NIVEL DE SEVERIDAD 4 REQUERIMIENTO DE CONFIGURACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
CONTACTO DEL INGENIERO ASIGNADO	4 HORAS
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	8 HORAS
SOLUCIÓN	24 HORAS

ATENCIÓN A FALLAS O INCIDENTES:	HORARIO DE ATENCIÓN PARA LA MESA DE AYUDA
DAVANA MEXICO S. DE RL DE CV.	10 HORAS CONTINUAS DE 8:00 A 18:00 HRS. (DÍAS HÁBILES) VÍA TELEFÓNICA O POR CORREO ELECTRÓNICO O VÍA CHAT. TELÉFONO DE ATENCIÓN DE REPORTES: 3350897597 PERSONAS ENCARGADAS DE REALIZAR EL SOPORTE TÉCNICO: DIANA YATZIRI TANIBETH PONCE GUZMÁN CEL: 3318529100 CONTACTO@DAVANA.COM.MX CORREOS ELECTRÓNICOS PARA ENVÍO DE REPORTES: DANIEL.DIVES@DAVANA.COM.MX

- EL SOPORTE PODRÁ SER RECIBIDO DE MANERA REMOTA O PRESENCIAL DE ACUERDO A LO SOLICITADO POR EL PERSONAL DE LA CIO.
- EN CASO DE REQUERIR PRESENCIA EN SITIO, INFORMAREMOS DE MANERA PREVIA EL/LOS NOMBRES DEL PERSONAL TÉCNICO DESIGNADO, MISMO QUE CONTARÁ CON GAFETE Y/O UNIFORME QUE LO IDENTIFIQUE.
- EN CASO DE REQUERIR SOPORTE TÉCNICO POR PARTE DEL FABRICANTE, SEREMOS RESPONSABLES DE REALIZAR EL REPORTE DE FALLAS, ASÍ COMO EL SEGUIMIENTO Y EN SU CASO LA ESCALACIÓN HASTA SU SOLUCIÓN Y CIERRE.
- UNA VEZ ATENDIDO Y RESUELTO EL REPORTE Y/O SOLICITUD EN SU TOTALIDAD, ENTREGAREMOS REPORTE DE SERVICIO QUE INCLUYA DE MANERA AMPLIA LA DESCRIPCIÓN DE LA FALLA O SERVICIO SOLICITADO, DIAGNÓSTICO Y SOLUCIÓN, ASÍ COMO LAS RECOMENDACIONES DE CONFIGURACIÓN EN APEGO A LAS MEJORES PRÁCTICAS.
- PROPORCIONAREMOS ACCESO A LA BASE DE CONDICIONAMIENTOS DEL FABRICANTE, ASÍ COMO A SUS RECURSOS Y HERRAMIENTAS.
- ESTE SERVICIO CONSIDERARÁ LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA MIGRACIÓN, OPERACIÓN, DIMENSIONAMIENTO, CONFIGURACIÓN, OPTIMIZACIÓN, MANTENIMIENTO PROACTIVO Y REACTIVO, SOPORTE TÉCNICO, Y TODO LO NECESARIO PARA MANTENER EN ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO LOS COMPONENTES SUMINISTRADOS.

SERVICIOS ADICIONALES ENVÍO DE CORREOS MEDIANTE SENDGRID EMAIL API

COMO PARTE DEL ALCANCE DEL PROYECTO, INTEGRAREMOS Y HABILITAREMOS EL SERVICIO DE ENVÍO DE CORREO ELECTRÓNICO TRANSACCIONAL Y/O MASIVO MEDIANTE SENDGRID EMAIL API, CON EL OBJETIVO DE ASEGURAR

contacto@davana.com.mx
https://davana.com.mx/

contacto@davana.com.mx
https://davana.com.mx/

UNA COMUNICACIÓN CONFIABLE, ESCALABLE Y ADMINISTRABLE DESDE LAS APLICACIONES O SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN.

SE ENTREGARÁ UNA API DE ENVÍO DE CORREOS (EMAIL API)

SE HABILITARÁ LA API DE SENDGRID PARA PERMITIR EL ENVÍO AUTOMATIZADO DE CORREOS ELECTRÓNICOS DESDE LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES, ASEGURANDO COMPATIBILIDAD CON APLICACIONES INTERNAS, SERVICIOS WEB Y FLUJOS OPERATIVOS EXISTENTES, HASTA 500,000 ENVÍOS MENSUALES.

ENTORNO DE DESARROLLO INTEGRADO (IDE)

INTEGRAREMOS UN ENTORNO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA PROGRAMACIÓN CON FUNCIONALIDADES PARA ESCRIBIR, EDITAR Y DEPURAR CÓDIGO DE MANERA MÁS EFICIENTE. LA SOLUCIÓN SERÁ UN DERIVADO DE VISUAL STUDIO CODE DISEÑADO PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD AL COMPRENDER EL CONTEXTO DEL PROYECTO, OFRECIENDO SUGERENCIAS INTELIGENTES, CORREGIR ERRORES Y REALIZAR REFACTORIZACIONES. EL ENTORNO SERÁ TIPO TEAMS PARA HASTA 14 USUARIOS.

API PARA ENVÍO DE MENSAJES POR WHATSAPP

SE HABILITARÁ UNA API PARA ENVÍO AUTOMATIZADO DE MENSAJES DE WHATSAPP DESDE LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES, ASEGURANDO COMPATIBILIDAD CON APLICACIONES INTERNAS, SERVICIOS WEB Y FLUJOS OPERATIVOS EXISTENTES, CON MENSAJES EN LOS DIFERENTES TIPOS Y CATEGORÍAS DEFINIDOS POR LA PLATAFORMA (INCLUYENDO CONVERSACIONES DE SERVICIO DENTRO DE LA VENTANA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MENSAJES BASADOS EN PLANTILLAS FUERA DE DICHA VENTANA).

1,000,000 DE MENSAJES ANUALES DURANTE LA VENTANA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
1,000,000 DE MENSAJES ANUALES FUERA DE LA VENTANA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS.

- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS A LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL WORKSPACE (ADMIN). ESTARÁ ORIENTADA AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES LA CUAL TENDRÁ UNA DURACIÓN DE POR LO MENOS 5 HORAS SOBRE EL USO, LA OPERACIÓN, LA ADMINISTRACIÓN, SEGURIDAD, Y HERRAMIENTAS COLABORATIVAS.

SE LLEVARÁ A CABO MÍNIMO PARA 8 PERSONAS Y SERÁ IMPARTIDA DE MANERA PRESENCIAL O VIRTUAL EN LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN UBICADA EN AV. FRAY ANTONIO ALCALDE 1221, MIRAFLORES, 44266 GUADALAJARA, JAL. EN LA FECHA QUE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES INDIQUE.

- BOLSA DE HORAS. 10 HORAS SOBRE USO Y OPERACIÓN DE APLICACIONES Y HERRAMIENTAS COLABORATIVAS DEL WORKSPACE. ESTAS HORAS PODRÁN SER TOMADAS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO PARA EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES.

SE LLEVARÁ A CABO MÍNIMO PARA 8 PERSONAS Y SERÁ IMPARTIDA DE MANERA PRESENCIAL O VIRTUAL EN LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN UBICADA EN AV. FRAY ANTONIO ALCALDE 1221, MIRAFLORES, 44266 GUADALAJARA, JAL. EN LA FECHA QUE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES INDIQUE.

contacto@davana.com.mx
<https://davana.com.mx/>

GARANTÍA: EN EL SERVICIO DE SOPORTE Y RENOVACIÓN DE SERVICIOS POR 12 MESES A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO.

TIEMPO DE ENTREGA: 6 DÍAS NATURALES

LUGAR DE ENTREGA: ALMACEN DE PARCIALIDADES DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN UBICADO EN AV. FROL. ALCALDE 1221, MIRAFLORES, 44266 GUADALAJARA, JAL.

ATENTAMENTE

JUAN DANIEL DÍVÉS BARRAGÁN
APODERADO LEGAL

contacto@davana.com.mx
<https://davana.com.mx/>