

Este es un formato guía, por lo que la información plasmada es estricta responsabilidad de las áreas
requerientes, quienes deberán asegurar el cumplimiento normativo de las investigaciones de
mercado.

Fecha 16-06-2026
Número de solicitud 03-021-2026
Número de estudio IM/07434
Metodología que se utilizó ANALÍTICA

Área requeriente [03] Secretaría de la Hacienda Pública / DIR. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Investigación de mercado

Nombre del proveedor:					BEST INFRA IT, S.A. DE C.V.					INTEGRADORA DE PROCESOS KABAJ					CENTISA, S.A. DE C.V.					FUENTE UTILIZADA PARA LA INVESTIGACION				
CONTACTO DE VENTAS					LILIA ARENAS OCHOA					ALVARO RIGOBERTO JUAREZ ACOSTA					FCO. GERARDO MENA RODRIGUEZ									
DOMICILIO					AVENIDA DE LAS ROSAS 743 - A, COL. CHAPALITA ORIENTE, C.P. 45040, ZAPOPAN JALISCO					AVENIDA LOPEZ MATEOS SUR 5060 PISO 1 INT. 16, COL. MIGUEL DE LA MADRID, ZAPOPAN JALISCO					AV. CHAPALITA 1068, COLONIA CHAPALITA, CALLE SAN JOSE / AV. LAZARO CARDENAS, 44500, Guadalupe, Jalisco (MX)									
TELEFONO					3318028823					33 12 91 80 99					3331218012									
R.F.C.					BU181220686					IPK210503R1					CEN091013618									
CORREO ELECTRONICO					lilia.arenas@bitf.mx					adm@serviciostkaba.com					gerardo.mena@centisa.com					ART. 13. NUMERAL 3. MIS FRACC. III A. INCISO D.				
ORIGEN (LOCAL, NACIONAL O INTERNACIONAL)					LOCAL					LOCAL					LOCAL									
TIEMPO DE ENTREGA					10 DIAS HABILES A PARTIR DE LA NOTIFICACION DEL FALLO					ENTREGA DE POLIZA 2 DIAS A PARTIR DE LA NOTIFICACION DEL FALLO					10 DIAS HABILES A PARTIR DE LA NOTIFICACION DEL FALLO									
CONDICIONES DE PAGO					CONTADO					CONTRA ENTREGA DE LA POLIZA DE SERVICIO O EN PARCIALIDADES DE PAGO SEGUN AVANCES					CONTADO									
NUMERO DE REGISTRO UNICO DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS					P30051,Estado: Activo					Sin registro,Estado: Pre Registro					P16063,Estado: Activo									
DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	IMPORTE TOTAL (IMPUESTOS INCLUIDOS)	PRECIO UNITARIO	IMPORTE TOTAL (IMPUESTOS INCLUIDOS)	PRECIO UNITARIO	IMPORTE TOTAL (IMPUESTOS INCLUIDOS)	PRECIO UNITARIO	IMPORTE TOTAL (IMPUESTOS INCLUIDOS)	PRECIO PROMEDIO O MEDIA													
001 POLIZA DE RENOVACION DE SUSCRIPCIONES Y SOPORTE TÉCNICO RED HAT VER ESPECIFICACIONES EN ANEXO TÉCNICO	1.00	Servicio(s)	\$5,542,540.90	\$6,429,347.44	\$5,606,061.48	\$6,503,031.32	\$5,669,582.07	\$6,576,715.20			\$6,503,031.32													
MANIFIESTO:												GRAN TOTAL:					\$6,503,031.32							
DE CONFORMIDAD A LOS ARTICULOS 13, 57 Y DEMAS APLICABLES DE LA LEY DE COMPRAS GUBERNAMENTALES, EVALUACIONES Y CONTRATACION DE SERVICIOS DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS, ASI COMO EL ARTICULO 57 DE SU REGLAMENTO Y DEMAS CONCURRENTES, SE LLEVO A CABO LA INVESTIGACION DE MERCADO COMO LO MARCA LA MENCIONADA LEY, POR LO QUE NOS HACEMOS RESPONSABLES DE LA VERACIDAD DE LAS MANIFESTACIONES AQUÍ PLASMADAS, CON EL CONOCIMIENTO DE LAS CONSECUENCIAS PENALES Y ADMINISTRATIVAS QUE IMPLICARIA LA FALSEDAD DE LA INFORMACION EN LAS MISMAS.																								
II	SE BUSCARON SERVICIOS QUE PUDIERAN SUSTITUIR LO REQUERIDO, ASI COMO PROCESOS ALTERNATIVOS DE COMPRA TALES COMO RENTA, NO ENCONTRANDO MEJORES CONDICIONES PARA LO SOLICITADO.																							
III	SE VERIFICÓ QUE EXISTE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS, EN CALIDAD, CANTIDAD Y OPORTUNIDAD REQUERIDAS EN LA SOLICITUD DE APROVISIONAMIENTO MENCIONADA.																							
IV	QUE EN ÉSTA INVESTIGACIÓN SE MUESTRA EL PRECIO MAXIMO Y MINIMO DE REFERENCIA, ASI COMO LA MEDIA DE LAS TRES COTIZACIONES OBTENIDAS, SIN QUE HUBIERAN CAMBIADO LAS CONDICIONES DEL MERCADO A LA FECHA DE ENTREGA DE LA MISMA.																							
V	HAGO CONSTAR QUE EN NUESTROS ARCHIVOS SE RESGUARDA LA INFORMACIÓN DE LA METODOLOGÍA QUE DIO ORIGEN AL PRESENTE ESTUDIO.																							
VI	POR ÚLTIMO, EN RAZÓN DE LOS IMPUESTOS, EJEMPLO: LA PARTIDA 1 INCLUYEN I.V.A.																							
ANEXOS:																								
3 COTIZACIONES DE LOS PROVEEDORES ENUNCIADOS ANTERIORMENTE, CON VIGENCIA DE NO MAS DE 60 DIAS SIN EXCEDER EL PRESENTE EJERCICIO PRESUPUESTAL.																								
EN EL CASO DE CONSULTORIAS, PROYECTOS O ESTUDIOS ANEXAR MANIFIESTO DE QUE NO EXISTEN TRABAJOS SIMILARES EN EL REGISTRO DE SERVICIOS DE CONSULTORIA, ESTUDIOS E INVESTIGACIONES DEL SEGC.																								
ELABORÓ					REVISÓ					AUTORIZÓ														
ANA GABRIELA SANCHEZ DE LA TORRE ANALISTA B					CARLOS FERNANDEZ NAVIA MARTINEZ COORDINADOR DE COMPRAS					LIC. FRANCISCO JAVIER LARES CEBALLOS DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES														

FECHA DE COTIZACIÓN JUNIO 16 de 2026.

NO. PADRON PROVEEDORES JALISCO: P16063

CENITSA, SA DE CV

AV CHAPALITA 1068, Col. Chapalita, 44500. Guadalajara Jalisco

CEN-091013618

ASESOR: Gerardo Mena gerardo.mena@cenitsa.com 3331218012

No de Cotización: CEN-150426-01

PROYECTO: Póliza de Renovación de Suscripciones y Soporte Técnico Red Hat por 12 meses a partir de la notificación del fallo

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Dirección de Tecnología de Información Financiera

Partida	Cantidad	No. de Producto	Descripción	P. Unitario	P. Total
1	1	-	Póliza de Renovación de suscripciones y soporte técnico Red Hat por 12 meses a partir de la notificación del fallo. Renovación y atención a las suscripciones y soporte del software abajo listado para la correcta operación en la SHP.	\$5,669,582.07	\$5,669,582.07
	8	RH00006	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Satellite Premium.		
	2	RH00008	Red Hat Enterprise Linux Server with Satellite, Premium (Physical or Virtual Nodes).		
	2	MW02000	Red Hat Application Foundations, Premium, (2 Cores or 4 vCPUs).		
	1	MW0222833	Red Hat JBoss Web Server, 16-Core Premium.		
	2	MW0153748	Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Premium.		
				Subtotal	\$5,669,582.07
				IVA	\$907,133.13
				Total	\$6,576,715.20

Seis millones quinientos setenta y seis mil setecientos quince pesos 20/100 MN

ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

CENITSA brindará, durante la vigencia del contrato, el servicio de soporte técnico del fabricante Red Hat cuando sea requerido, conforme al siguiente nivel de atención:

- La plataforma contará con soporte telefónico y web, provisto por el fabricante, y con incidentes (tickets) ilimitados.
- El soporte será proporcionado por el fabricante del software Red Hat de manera directa y un esquema de atención acorde a lo establecido en la relación de equipos y SLA's requeridos.
- Se ofrecerán actualizaciones y cambio a nuevas versiones sin costo, durante la vigencia del contrato de soporte.
- Para el servicio de Red Hat JBoss Enterprise Application Platform versión 6.4 y 7.4, Red Hat JBoss Web Server 5.8, así como Red Hat Enterprise Linux Versión 7 estará incluido el soporte extendido.
- Los ingenieros de atención de soporte telefónico o web serán ingenieros certificados provistos por el fabricante del software Red Hat.
- Se considerará solamente el número de cores asignados a la plataforma de middleware, sin importar si estas están en ambientes virtualizados no importando el hypervisor en que sean instalados, físicos o en una nube pública o privada.
- Se considerará una mesa de servicio con soporte telefónico y web, con incidentes (tickets) ilimitados. Esta mesa será responsable de:
 - Registrar los requerimientos del cliente.
 - Brindar atención de primer nivel.
 - Supervisar el ciclo de vida de los incidentes y requerimientos.
 - Escalar incidentes a niveles superiores directo con el fabricante IBM cuando así sea requerido.
 - Retroalimentar a la DTIF el estatus de atención por número de reporte cuando así sea requerido.

Condiciones generales del SLA s que otorgara CENITSA:

- Se incluirá matriz de contactos con nombre, correo electrónico, teléfono y horarios.
- Se incluirán los documentos que describan los procedimientos para el levantamiento de tickets y seguimiento a los reportes, tanto en la mesa de ayuda que se proporcionará por CENITSA (Nivel de atención 1) y por separado del servicio de soporte que se proporcionará por Red Hat (Nivel de atención 2).
- Cada ticket establecerá el tiempo de solución de acuerdo al nivel de severidad.
- Los tiempos de respuesta se contabilizarán a partir del registro formal del incidente por los canales establecidos.
- Se mantendrá trazabilidad, seguimiento y documentación de cada incidente reportado y atendido.

ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO (continuación)

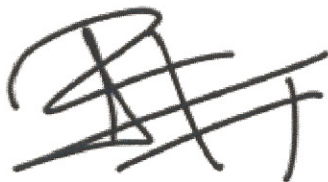
NIVELES DE ATENCIÓN (SLA'S): Los niveles de severidad serán determinados por la DTIF con base a la siguiente tabla:

Nivel de Severidad	Descripción del incidente	Nivel de atención	Tiempo de respuesta inicial	Tiempo de atención y seguimiento	Horario de atención
Severidad 1 – Crítica	Cuando se detecte un problema con un producto o servicio que involucre o esté relacionado con algún producto de Red Hat que esté causando interrupciones graves en las operaciones críticas de la Secretaría y que este problema requiera atención inmediata, porque representa un riesgo significativo para la continuidad de las operaciones sustantivas de la SHP.	Nivel 1 – Mesa de ayuda de CENITSA Escalamiento a nivel 2 - Soporte avanzado y fabricante (Red Hat).	Mesa de ayuda de CENITSA Máximo 30 minutos.	1 hora máximo respuesta inicial y seguimiento.	24 x 7 x 365
Severidad 2 – Alta	Cuando se detecte una afectación parcial o degradación significativa del servicio, que provoque impacto alto en usuarios o procesos, con alternativa temporal que involucre o esté relacionado con algún producto de Red Hat.	Nivel 1 - Mesa de ayuda de CENITSA. Escalamiento a nivel 2. Soporte avanzado y fabricante (Red Hat).	Mesa de ayuda de CENITSA Máximo 1 hora hábil. 2 horas máximo en respuesta inicial.	4 horas máximo para seguimiento o el tiempo acordado por las partes involucradas.	24 x 7 x 365
Severidad 3 – Media	Cuando se detecten fallas menores o intermitentes que no comprometan la continuidad operativa del servicio que involucre o esté relacionado con algún producto de Red Hat.	Nivel 1 - Mesa de ayuda de CENITSA Escalamiento a nivel 2. Soporte avanzado y fabricante (Red Hat).	Mesa de ayuda de CENITSA Máximo 2 horas hábiles. 4 horas máximo en respuesta inicial.	8 horas máximo para seguimiento o el tiempo acordado por las partes involucradas.	Lunes a viernes 09:00 - 18:00 hrs.
Severidad 4 – Baja	Cuando se trate de solicitudes de servicio, consultas técnicas o requerimientos informativos sin impacto operativo.	Nivel 1 – Atención básica.	Mesa de ayuda de CENITSA Máximo 4 horas hábiles. 8 horas máximo en respuesta inicial.	2 días hábiles o conforme a programación acordada.	Lunes a viernes 09:00 - 18:00 hrs.

Corrección de defectos reportados por inconsistencias en el servicio

CENITSA dispondrá de personal especializado para atender oportunamente cualquier defecto que se presente en el servicio, una vez que este sea identificado y reportado como incidente.

La corrección aplicada se revisará y validará por la Dirección de Tecnologías de la Información y Finanzas (DTIF) en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la notificación del incidente.



ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO (continuación)

Condiciones generales

- CENITSA proporcionará en su totalidad las suscripciones y los servicios de soporte técnico directamente del fabricante Red Hat los cuales resultan indispensables para garantizar la correcta operación de la SHP.

- Asimismo, CENITSA en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato, realizará la entrega de lo siguiente:

- Software (Binarios, código fuente y documentación).
- Certificaciones con plataforma de hardware y aplicaciones de software.
- Actualizaciones y revisiones al software.
- Soporte técnico empresarial.
- Para el Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux se proporcionará estabilidad de la versión hasta por 10 años a partir de la publicación como GA (General Availability).
- Se incluirán "Los Acuerdos de Garantía de Código Abierto" mediante la URL oficial del fabricante Red Hat.

- Se brindará derecho a soporte para todas versiones de Red Hat Enterprise Linux Server determinadas como "Producción" por el fabricante Red Hat sin costo adicional para la SHP durante la vigencia del contrato. Se incluirá soporte Extendido para las versiones de Red Hat Enterprise Linux 7, Red Hat JBoss Enterprise Application Platform versión 6.4 y 7.4 y Red Hat JBoss Web Server 5.8.

- Se incluirá acceso al portal de clientes de Red Hat durante la vigencia de las suscripciones y a todos los recursos relacionados con el nivel de soporte de las suscripciones.
- Todos los niveles del soporte técnico serán proporcionados directamente por Red Hat.

Formación

CENITSA suministrará acceso de forma oficial al training portal de Red Hat para 5 (cinco) personas asignadas por la DTIF así como se brindará la posibilidad de tomar los siguientes cursos y exámenes de certificación:

Curso Oficial

1. RH199: RHCSA Rapid Track Course.
2. RU294: Red Hat Enterprise Linux Automation with Ansible.
3. AD248: Red Hat JBoss Application Administration I.

CENITSA garantizará que la plataforma emita a cada asistente el diploma correspondiente que acredite su participación, así como la documentación oficial relativa a cada curso impartido.

Vouchers de examen: CENITSA entregará 5 (cinco) vouchers por curso, para la presentación de los siguientes exámenes de certificación:

1. EX200K (Red Hat Certified System Administrator - RHCSA) Exam.
2. EX294K (Red Hat Certified Engineer - RHCE) Exam.
3. EX248K (Red Hat Certified iSpecialist in Enterprise Application Server Administration) Exam.

CENITSA entregará los documentos que acrediten el acceso a los vouchers de examen de certificación correspondientes y serán válidos durante la vigencia del contrato.

CENITSA cuenta con personal capacitado y certificado en lo siguiente:

- 01 Ingeniero certificado en RED HAT Certified System Administrator (RHCSA)
- 01 Ingeniero certificado en RED HAT Certified Engineer (RHCE)
- 01 persona certificada por el PMI (Project Management Institute) como PMP (Project Management Professional)

CENITSA cuenta con certificado vigente de ITIL Foundation y el personal que la presente será el responsable de realizar las actividades solicitadas.

CENITSA cuenta con experiencia en soporte técnico de RED HAT en instituciones gubernamentales.

NOTAS

Precios Pesos Mexicanos
Tiempo Entrega 10 días hábiles a partir de la notificación del fallo
Garantía 12 meses a partir de la firma del contrato.
Condiciones de pago Contado
Vigencia de la cotización 60 días.



Cotización C-028

Zapopan, Jalisco a 16 de junio de 2026

Secretaría de Hacienda Pública.

Atención: José Daniel García Estrada

Director de Tecnología de Información Financiera.

Póliza de Renovación de Suscripciones y Soporte Técnico Red Hat por 12 meses a partir de la notificación del fallo.

CLIENTE: Gobierno del Estado de Jalisco - Secretaría de la Hacienda Pública (DTIF)

Partida	Cantidad	Descripción	P. Unitario	P. Total
1	1	Póliza de Renovación de suscripciones y soporte técnico Red Hat por 12 meses. Incluye: 8 x Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Satellite Premium (RH00006). 2 x Red Hat Enterprise Linux Server with Satellite, Premium (RH00008). 2 x Red Hat Application Foundations, Premium (MW02000). 1 x Red Hat JBoss Web Server, 16-Core Premium (MW0222833). 2 x Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Premium (MW0153748)	\$5,606,061.48	\$5,606,061.48
		SUBTOTAL		\$5,606,061.48
		IVA (16%)		\$896,969.84
		TOTAL		\$6,503,031.32

Importe con letra: Seis millones quinientos tres mil treinta y un mil pesos 32/100 M.N.

INTEGRADORA DE PROCESOS KABAJ - IPK210503FR1

AV LOPEZ MATEOS SUR 5060 PISO 1 INT 16 COL MIGUEL DE LA MADRID, ZAPOPAN, JALISCO CONTACTO: 33 12 91 80 99. adm@servicioskabaj.com



ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

KABAJ mantendrá durante la vigencia del contrato, el servicio de soporte técnico del fabricante Red Hat cuando sea requerido, conforme al siguiente nivel de atención:

1. La plataforma contará con soporte telefónico y web, provisto por el fabricante, y con incidentes (tickets) ilimitados.
2. El soporte será proporcionado por el fabricante del software Red Hat de manera directa y un esquema de atención acorde a lo establecido en la relación de equipos y SLA's requeridos.
3. Se ofrecerán actualizaciones y cambio a nuevas versiones sin costo, durante la vigencia del contrato de soporte.
4. Para el servicio de Red Hat JBoss Enterprise Application Platform versión 6.4 y 7.4, Red Hat JBoss Web Server 5.8, así como Red Hat Enterprise Linux Versión 7 estará incluido el soporte extendido.
5. Los ingenieros de atención de soporte telefónico o web serán ingenieros certificados provistos por el fabricante del software Red Hat.
6. Se considerará solamente el número de cores asignados a la plataforma de middleware, sin importar si estas están en ambientes virtualizados no importando el hypervisor en que sean instalados, físicos o en una nube pública o privada.
7. Se considerará una mesa de servicio con soporte telefónico y web, con incidentes (tickets) ilimitados. Esta mesa será responsable de:

- Registrar los requerimientos del cliente.
- Brindar atención de primer nivel.
- Supervisar el ciclo de vida de los incidentes y requerimientos.
- Escalar incidentes a niveles superiores directo con el fabricante IBM cuando así sea requerido.
- Retroalimentar a la DTIF el estatus de atención por número de reporte cuando así sea requerido.

Condiciones generales de los SLA's:

Se incluirá matriz de contactos con nombre, correo electrónico, teléfono y horarios.

Se incluirán los documentos que describan los procedimientos para el levantamiento de tickets y seguimiento a los reportes, tanto en la mesa de ayuda que se proporcionará por KABAJ (**Nivel de atención 1**) y por separado del servicio de soporte que se proporcionará por Red Hat (**Nivel de atención 2**).

Cada ticket establecerá el tiempo de solución de acuerdo al nivel de severidad.

Los tiempos de respuesta se contabilizarán a partir del registro formal del incidente por los canales establecidos.

Se mantendrá trazabilidad, seguimiento y documentación de cada incidente reportado y atendido.

INTEGRADORA DE PROCESOS KABAJ - IPK210503FR1

AV LOPEZ MATEOS SUR 5060 PISO 1 INT 16 COL MIGUEL DE LA MADRID, ZAPOPAN, JALISCO CONTACTO: 33 12 91 80 99. adm@servicioskabaj.com



NIVELES DE ATENCIÓN (SLA'S): Los niveles de severidad serán determinados por la DTIF con base a la siguiente tabla:

Nivel de Severidad	Descripción del incidente	Nivel de atención	Tiempo de respuesta inicial	Tiempo de atención y seguimiento	Horario de atención
Severidad 1 – Crítica	Cuando se detecte un problema con un producto o servicio que involucre o esté relacionado con algún producto de Red Hat que esté causando interrupciones graves en las operaciones críticas de la Secretaría y que este problema requiera atención inmediata, porque representa un riesgo significativo para la continuidad de las operaciones sustantivas de la SHP.	Nivel 1 – Mesa de ayuda de CENITSA Escalamiento a nivel 2 - Soporte avanzado y fabricante (Red Hat).	Mesa de ayuda de CENITSA Máximo 30 minutos.	1 hora máximo respuesta inicial y seguimiento.	24 x 7 x 365
Severidad 2 – Alta	Cuando se detecte una afectación parcial o degradación significativa del servicio, que provoque impacto alto en usuarios o procesos, con alternativa temporal que involucre o esté relacionado con algún producto de Red Hat.	Nivel 1 - Mesa de ayuda de CENITSA. Escalamiento a nivel 2. Soporte avanzado y fabricante (Red Hat).	Mesa de ayuda de CENITSA Máximo 1 hora hábil. 2 horas máximo en respuesta inicial.	4 horas máximo para seguimiento o el tiempo acordado por las partes involucradas.	24 x 7 x 365
Severidad 3 – Media	Cuando se detecten fallas menores o intermitentes que no comprometan la continuidad operativa del servicio que involucre o esté relacionado con algún producto de Red Hat.	Nivel 1 - Mesa de ayuda de CENITSA Escalamiento a nivel 2. Soporte avanzado y fabricante (Red Hat).	Mesa de ayuda de CENITSA Máximo 2 horas hábiles. 4 horas máximo en respuesta inicial.	8 horas máximo para seguimiento o el tiempo acordado por las partes involucradas.	Lunes a viernes 09:00 - 18:00 hrs.

INTEGRADORA DE PROCESOS KABAJ - IPK210503FR1

AV LOPEZ MATEOS SUR 5060 PISO 1 INT 16 COL MIGUEL DE LA MADRID, ZAPOPAN, JALISCO CONTACTO: 33 12 91 80 99. adm@servicioskabaj.com



Severidad 4 – Baja	Cuando se trate de solicitudes de servicio, consultas técnicas o requerimientos informativos sin impacto operativo.	Nivel 1 – Atención básica.	Mesa de ayuda de CENITSA Máximo 4 horas hábiles. 8 horas máximo en respuesta inicial.	2 días hábiles o conforme a programación acordada.	Lunes a viernes 09:00 - 18:00 hrs.
---------------------------	---	----------------------------	---	--	---------------------------------------

Corrección de defectos reportados por inconsistencias en el servicio

KABAJ dispondrá de personal especializado para atender oportunamente cualquier defecto que se presente en el servicio, una vez que este sea identificado y reportado como incidente.

La corrección aplicada se revisará y validará por la Dirección de Tecnologías de la Información y Finanzas (DTIF) en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la notificación del incidente.

Condiciones generales

KABAJ proporcionará en su totalidad las suscripciones y los servicios de soporte técnico directamente del fabricante Red Hat los cuales resultan indispensables para garantizar la correcta operación de la SHP.

Asimismo, KABAJ en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato, realizará la entrega de lo siguiente:

- Software (Binarios, código fuente y documentación).
- Certificaciones con plataforma de hardware y aplicaciones de software.
- Actualizaciones y revisiones al software.
- Soporte técnico empresarial.
- Para el Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux se proporcionará estabilidad de la versión hasta por 10 años a partir de la publicación como GA (General
- Se incluirán "Los Acuerdos de Garantía de Código Abierto" mediante la URL oficial del fabricante Red Hat.
- Se brindará derecho a soporte para todas versiones de Red Hat Enterprise Linux Server determinadas como "Producción" por el fabricante Red Hat sin costo adicional para la SHP durante la vigencia del contrato. Se incluirá soporte Extendido para las versiones de Red Hat Enterprise Linux 7, Red Hat JBoss Enterprise Application Platform versión 6.4 y 7.4 y Red Hat JBoss Web Server 5.8.
- Se incluirá acceso al portal de clientes de Red Hat durante la vigencia de las suscripciones y a todos los recursos relacionados con el nivel de soporte de las
- Todos los niveles del soporte técnico serán proporcionados directamente por Red Hat.

Formación

KABAJ suministrará acceso de forma oficial al training portal de Red Hat para 5 (cinco) personas asignadas por la DTIF, así como se brindará la posibilidad de tomar los siguientes cursos y exámenes de certificación:

Curso Oficial

- 1 **RH199:** RHCSA Rapid Track Course.
- 2 **RU294:** Red Hat Enterprise Linux Automation with Ansible.
- 3 **AD248:** Red Hat JBoss Application Administration I.

KABAJ garantizará que la plataforma emita a cada asistente el diploma correspondiente que acredite su

INTEGRADORA DE PROCESOS KABAJ - IPK210503FR1

AV LOPEZ MATEOS SUR 5060 PISO 1 INT 16 COL MIGUEL DE LA MADRID, ZAPOPAN, JALISCO CONTACTO: 33 12 91 80 99. adm@servicioskabaj.com



participación, así como la documentación oficial relativa a cada curso impartido.

Vouchers de examen: KABAJ entregará 5 (cinco) vouchers por curso, para la presentación de los siguientes exámenes de certificación:

- 1 **EX200K** (Red Hat Certified System Administrator - RHCSA) Exam.
- 2 **EX294K** (Red Hat Certified Engineer - RHCE) Exam.
- 3 **EX248K** (Red Hat Certified iSpecialist in Enterprise Application Server Administration) Exam.

KABAJ entregará los documentos que acrediten el acceso a los vouchers de examen de certificación correspondientes y serán válidos durante la vigencia del contrato.

KABAJ cuenta con personal capacitado y certificado en lo siguiente:

01 Ingeniero certificado en RED HAT Certified System Administrator (RHCSA)
01 Ingeniero certificado en RED HAT Certified Enginner (RHCE)
01 persona certificada por el PMI (Projet Management Institute) como PMP (Projet Management Professional)

KABAJ cuenta con certificado vigente de ITIL Foundation y el personal que la presente sera la responsable de realizar las actividades solicitadas.

KABAJ cuenta con experiencia en soporte técnico de RED HAT en instituciones gubernamentales.

TIEMPO DE ENTREGA: Entrega de póliza 2 días a partir de la notificación del fallo.

CONDICIONES DE PAGO: Contra entrega de la Póliza de servicios o en parcialidades de pago según avances.

VIGENCIA DE LA COTIZACIÓN: 60 días.

GARANTÍA: Póliza de soporte con 6 meses de garantía sobre los servicios entregados.

Atentamente:

ALVARO RIGOBERTO JUAREZ ACOSTA
Representante Legal

BEST INFRA IT, S.A. DE C.V.
Av. de las Rosas 743-A
Col. Chapalita Oriente, C.P. 45040
Zapopan, Jal.
RFC: BII181220686
No. de Proveedor: P30051

Referencia	LA-140420-01
Fecha	16 Jun. 2026
Vencimiento	16 Ago. 2026
Asesor	LILIA ARENAS OCHOA
Correo electrónico	lilia.arenas@bit.mx
Teléfono	33 1882 8323

COTIZACIÓN

Proyecto Póliza de Renovación de Suscripciones y Soporte Técnico Red Hat por 12 meses a partir de la notificación del fallo.
Cliente Gobierno del Estado de Jalisco
Secretaría de la Hacienda Pública
Dirección de Tecnología de Información Financiera

Partida	Cantidad	No. de Producto	Descripción	P. Unitario	P. Total
1	1	-	Póliza de Renovación de suscripciones y soporte técnico Red Hat por 12 meses a partir de la notificación del fallo		
	8	RH00006	Renovación y atención a las suscripciones y soporte del software abajo listado para la correcta operación en la SHP.	\$5,542,540.90	\$5,542,540.90
	2	RH00008	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Satellite Premium.		
	2	MW02000	Red Hat Enterprise Linux Server with Satellite, Premium (Physical or Virtual Nodes).		
	1	MW022833	Red Hat Application Foundations, Premium, (2 Cores or 4 vCPUs).		
	2	MW0153748	Red Hat JBoss Web Server, 16-Core Premium.		
			Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Premium.		

Subtotal	\$5,542,540.90
IVA	\$886,806.54
Total	\$6,429,347.44
MONEDA	
PESOS	

Cantidad con letra: SEIS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTI NUEVE MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS 44/100 MN

ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

BEST INFRA IT brindará, durante la vigencia del contrato, el servicio de soporte técnico del fabricante Red Hat cuando sea requerido, conforme al siguiente nivel de atención:

- La plataforma contará con soporte telefónico y web, provisto por el fabricante, y con incidentes (tickets) ilimitados.
- El soporte será proporcionado por el fabricante del software Red Hat de manera directa y un esquema de atención acorde a lo establecido en la relación de equipos y SLA's requeridos.
- Se ofrecerán actualizaciones y cambio a nuevas versiones sin costo, durante la vigencia del contrato de soporte.
- Para el servicio de Red Hat JBoss Enterprise Application Platform versión 6.4 y 7.4, Red Hat JBoss Web Server 5.8, así como Red Hat Enterprise Linux Versión 7 estará incluido el soporte extendido.
- Los ingenieros de atención de soporte telefónico o web serán ingenieros certificados provistos por el fabricante del software Red Hat.
- Se considerará solamente el número de cores asignados a la plataforma de middleware, sin importar si estas están en ambientes virtualizados no importando el hypervisor en que sean instalados, físicos o en una nube pública o privada.
- Se considerará una mesa de servicio con soporte telefónico y web, con incidentes (tickets) ilimitados. Esta mesa será responsable de:
 - Registrar los requerimientos del cliente.
 - Brindar atención de primer nivel.
 - Supervisar el ciclo de vida de los incidentes y requerimientos.
 - Escalar incidentes a niveles superiores directo con el fabricante IBM cuando así sea requerido.
 - Retroalimentar a la DTIF el estatus de atención por número de reporte cuando así sea requerido.

Condiciones generales del SLA's que ofrecerá BEST INFRA IT:

- Se incluirá matriz de contactos con nombre, correo electrónico, teléfono y horarios.
- Se incluirán los documentos que describan los procedimientos para el levantamiento de tickets y seguimiento a los reportes, tanto en la mesa de ayuda que se proporcionará por BEST INFRA IT (Nivel de atención 1) y por separado del servicio de soporte que se proporcionará por Red Hat (Nivel de atención 2).
- Cada ticket establecerá el tiempo de solución de acuerdo al nivel de severidad.
- Los tiempos de respuesta se contabilizarán a partir del registro formal del incidente por los canales establecidos.
- Se mantendrá trazabilidad, seguimiento y documentación de cada incidente reportado y atendido.



Lilia Arenas Ochoa
Representante
Legal
BEST INFRA IT, S.A. DE C.V.

Referencia	LA-140426-01
Fecha	16. Jun. 2026
Vencimiento	16. Ago. 2026
Asesor	LILIA ARENAS OCHOA
Correo electrónico	lilia.arenas@bit.mx
Teléfono	33 1802 8823

BEST INFRA IT, S.A. DE C.V.

Av. de las Rosas 743-A

Col. Chapalita Oriente, C.P. 45040

Zapopan, Jal.

RFC: BII181220686

No. de Proveedor: P30051

ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO (continuación)

NIVELES DE ATENCIÓN (SLA'S): Los niveles de severidad serán determinados por la DTIF con base a la siguiente tabla:

Nivel de Severidad	Descripción del incidente	Nivel de atención	Tiempo de respuesta inicial	Tiempo de atención y seguimiento	Horario de atención
Severidad 1 – Crítica	Cuando se detecte un problema con un producto o servicio que involucre o esté relacionado con algún producto de Red Hat que esté causando interrupciones graves en las operaciones críticas de la Secretaría y que este problema requiera atención inmediata, porque representa un riesgo significativo para la continuidad de las operaciones sustantivas de la SHP.	Nivel 1 – Mesa de ayuda de BEST INFRA IT. Escalamiento a nivel 2 – Soporte avanzado y fabricante (Red Hat).	Mesa de ayuda de BEST INFRA IT. Máximo 30 minutos.	1 hora máximo respuesta inicial y seguimiento.	24 x 7 x 365
Severidad 2 – Alta	Cuando se detecte una afectación parcial o degradación significativa del servicio, que provoque impacto alto en usuarios o procesos, con alternativa temporal que involucre o esté relacionado con algún producto de Red Hat.	Nivel 1 – Mesa de ayuda de BEST INFRA IT. Escalamiento a nivel 2. Soporte avanzado y fabricante (Red Hat).	Mesa de ayuda de BEST INFRA IT. Máximo 1 hora hábil. 2 horas máximo en respuesta inicial.	4 horas máximo para seguimiento o el tiempo acordado por las partes involucradas.	24 x 7 x 365
Severidad 3 – Media	Cuando se detecten fallas menores o intermitentes que no comprometan la continuidad operativa del servicio que involucra o esté relacionado con algún producto de Red Hat.	Nivel 1 – Mesa de ayuda de BEST INFRA IT. Escalamiento a nivel 2. Soporte avanzado y fabricante (Red Hat).	Mesa de ayuda de BEST INFRA IT. Máximo 2 horas hábiles. 4 horas máximo en respuesta inicial.	8 horas máximo para seguimiento o el tiempo acordado por las partes involucradas.	Lunes a viernes 09:00 - 18:00 hrs.
Severidad 4 – Baja	Cuando se trate de solicitudes de servicio, consultas técnicas o requerimientos informativos sin impacto operativo.	Nivel 1 – Atención básica.	Mesa de ayuda de BEST INFRA IT. Máximo 4 horas hábiles. 8 horas máximo en respuesta inicial.	2 días hábiles o conforme a programación acordada.	Lunes a viernes 09:00 - 18:00 hrs.

Corrección de defectos reportados por inconsistencias en el servicio

BEST INFRA IT dispondrá de personal especializado para atender oportunamente cualquier defecto que se presente en el servicio, una vez que este sea identificado y reportado como incidente.

La corrección aplicada se revisará y validará por la Dirección de Tecnologías de la Información y Finanzas (DTIF) en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la notificación del incidente.



Lilia Arenas Ochoa

Representante

Legal

BEST INFRA IT, S.A. DE C.V.



BEST INFRA IT, S.A. DE C.V.
Av. de las Rosas 743-A
Col. Chapalita Oriente, C.P. 45040
Zapopan, Jal.
RFC: BII181220686
No. de Proveedor: P30051

ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO (continuación)

Condiciones generales

•BEST INFRA IT proporcionará en su totalidad las suscripciones y los servicios de soporte técnico directamente del fabricante Red Hat los cuales resultan indispensables para garantizar la correcta operación de la SHP.

•Asimismo, BEST INFRA IT en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato, realizará la entrega de lo siguiente:

- Software (Binarios, código fuente y documentación).
- Certificaciones con plataforma de hardware y aplicaciones de software.
- Actualizaciones y revisiones al software.
- Soporte técnico empresarial.
- Para el Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux se proporcionará estabilidad de la versión hasta por 10 años a partir de la publicación como GA (General).
- Se incluirán "Los Acuerdos de Garantía de Código Abierto" mediante la URL oficial del fabricante Red Hat.
- Se brindará derecho a soporte para todas versiones de Red Hat Enterprise Linux Server determinadas como "Producción" por el fabricante Red Hat sin costo adicional para la SHP durante la vigencia del contrato. Se incluirá soporte Extendido para las versiones de Red Hat Enterprise Linux 7, Red Hat JBoss Enterprise Application Platform versión 6.4 y 7.4 y Red Hat JBoss Web Server 5.8.
- Se incluirá acceso al portal de clientes de Red Hat durante la vigencia de las suscripciones y a todos los recursos relacionados con el nivel de soporte de las
- Todos los niveles del soporte técnico serán proporcionados directamente por Red Hat.

Formación

BEST INFRA IT suministrará acceso de forma oficial al training portal de Red Hat para 5 (cinco) personas asignadas por la DTIF así como se brindará la posibilidad de tomar los siguientes cursos y exámenes de certificación:

Curso Oficial

- 1 RH199: RHCSA Rapid Track Course.
- 2 RU294: Red Hat Enterprise Linux Automation with Ansible.
- 3 AD248: Red Hat JBoss Application Administration I.

BEST INFRA IT garantizará que la plataforma emita a cada asistente el diploma correspondiente que acredite su participación, así como la documentación oficial relativa a cada curso impartido.

Vouchers de examen: BEST INFRA IT entregará 5 (cinco) vouchers por curso, para la presentación de los siguientes exámenes de certificación:

- 1 EX200K (Red Hat Certified System Administrator - RHCSA) Exam.
- 2 EX294K (Red Hat Certified Engineer - RHCE) Exam.
- 3 EX248K (Red Hat Certified iSpecialist in Enterprise Application Server Administration) Exam.

BEST INFRA IT entregará los documentos que acrediten el acceso a los vouchers de examen de certificación correspondientes y serán válidos durante la vigencia del contrato.

BEST INFRA IT cuenta con personal capacitado y certificado en lo siguiente:

- 01 Ingeniero certificado en RED HAT Certified System Administrator (RHCSA)
- 01 Ingeniero certificado en RED HAT Certified Engineer (RHCE)
- 01 persona certificada por el PMI (Project Management Institute) como PMP (Project Management Professional)

BEST INFRA IT cuenta con certificado vigente de ITIL Foundation y el personal que la presente será el responsable de realizar las actividades solicitadas.

BEST INFRA IT cuenta con experiencia en soporte técnico de RED HAT en instituciones gubernamentales.

CONDICIONES COMERCIALES

Precios Expresados en Pesos Mexicanos
Tiempo Entrega 10 días hábiles a partir de la notificación del fallo
Garantía Garantía de 12 meses a partir de la firma del contrato
Condiciones de pago Contado
Vigencia de la cotización 60 días.

Lilia Arenas Ochoa
Representante
Legal
BEST INFRA IT, S.A. DE C.V.