

Contrato que celebran en esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, el día 19 del mes de septiembre del año 2025, 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, Stephanie Viridiana Carrillo**; y **F&G COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.**, a quien en lo subsecuente se le denominará como el **"PROVEEDOR"**, representada en este acto por la **C. VICTOR HUGO MERAS PUENTE**; 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, apartado 2, 3, apartado 1, fracción I, 5, apartado 1, fracción I, 7, apartado 1, fracción III, 14, apartado 1, 15, apartado 1, fracción I, 16, apartado 1, fracción III, y 19, apartado 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 relación al artículo 3 del Reglamento de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- 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, 3, fracción XXXI, XXXII y XXXVI, 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 **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, apartado 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 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 es una Sociedad Anónima 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 18,499 de fecha 26 de marzo del 2014, otorgada ante la fe del Lic. Javier Hidalgo y Costilla Hernández, Notario Público número 6, de la municipalidad de Tonalá, Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número 81578, en la que se contienen los estatutos, objeto y demás elementos de la constitución legal de la empresa denominada **F&G COMUNICACIONES S.A. DE C.V.**
- b) Que la **C. Víctor Hugo Meras Puente**, 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 59 de fecha 25 de febrero del 2025, otorgada ante la fe del Lic. Andrés



Lázaro Romero, Notario Público Titular número 1, en Tamazula de Gordiano, Jalisco, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio de Guadalajara, Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número 81578, quien se identifica con su credencial para votar vigente, expedida por el Instituto Nacional Electoral número **1**

- c) 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.
- d) 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 **P25605**, y que la información contenida en el expediente respectivo no ha sufrido modificación alguna y se encuentra vigente.
- e) 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 Avenida Américas, 1501/Piso 23 Interior 2316, Colonia Providencia, C.P. 44630, en Guadalajara, Jalisco, así como el teléfono 3351122576, 3315905717 y el correo electrónico contacto@focusgate.com.mx.
- f) Que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes **FCO140327PZ8**.
- g) Que tiene la capacidad legal, financiera, técnica y productiva necesaria para dar cumplimiento al presente contrato.
- h) 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.
- i) Que conoce el contenido de los requisitos que establece la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como el contenido de las Bases de la Licitación Pública Local **LPL 499/2025 sin concurrencia del Comité** denominada "**PÓLIZA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ACTUALIZACION PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION A USUARIOS DEL GEJ**", misma que protesta cumplir y acepta que pasen a formar parte integral del presente contrato.
- j) Que no se encuentra en ningún supuesto de los establecidos en el numeral 52 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- k) 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.
- l) 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.

III. Las "PARTES" declaran:

- a) Que el presente contrato, cuyo objeto será solventado con **RECURSOS FISCALES NO ETIQUETADOS DEL EJERCICIO 2025**, se originó con motivo de la Licitación Pública Local número **LPL499/2025 sin concurrencia del Comité** denominada "**PÓLIZA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ACTUALIZACION PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION A USUARIOS DEL GEJ**", la cual fue resuelta o autorizada a favor del "**PROVEEDOR**" de conformidad con el Fallo de Adjudicación de fecha **19 de septiembre de 2025**, emitida por la Unidad **Centralizada del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco**.
- b) Que el "**PROVEEDOR**" se obliga a cumplir con las bases publicadas, fallo de adjudicación, propuesta técnica aprobada, y su junta aclaratoria respecto de la licitación señalada en el inciso que antecede, así como lo dispuesto en el presente 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 una “**PÓLIZA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ACTUALIZACION PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION A USUARIOS DEL GEJ.**”, cuyas características, cantidades y descripción pormenorizadas se describen en el fallo de adjudicación de la Licitación Pública Local número **LPL499/2025 sin concurrencia del Comité**, de acuerdo a lo que se transcribe a continuación:

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	TOTAL
1	1	POLIZA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ACTUALIZACION PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION A USUARIOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO. Incluyen: 10 Licencias de asiento, atención de usuarios, Marca INVGATE MODELO SERVICE MANAGAMENT ENTERPRISE y 2000 assets para monitoreo de activos fijos MARCA INVGATE MODELO ASSET MANAGAMENT ENTERPRISE. (características completas en propuesta técnica.)	Servicio	\$3,959,302.00	\$3,959,302.00
				Subtotal	\$3,959,302.00
				IVA	\$633,488.32
				Total	\$4,592,790.32

SEGUNDA. - DE LA ENTREGA Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El “**PROVEEDOR**” deberá entregar la póliza objeto de este contrato 7 días naturales a partir de la notificación del fallo, sin que esto exceda del día **30 del mes de septiembre del año 2025**, en el Almacén de Parcialidades de la “**SECRETARÍA**”, ubicado en Prolongación Avenida Alcalde número 1221, Col. Miraflores, C.P. 44266, Guadalajara, Jalisco, siendo dicha entrega bajo la estricta responsabilidad del “**PROVEEDOR**”.

Dada la naturaleza del presente contrato y con fin simplificativo, el servicio a prestarse consistirá en lo plasmado en el **Anexo Único (Técnico)** del Proveedor de la Licitación Pública Local número **LPL 499/2025 sin Concurrencia de Comité**, denominada “**Póliza de Mantenimiento Correctivo y Actualización para el Sistema Integral de Atención a Usuarios del GEJ.**”, el cual, para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente instrumento, forma parte integral del mismo.

El “**PROVEEDOR**” deberá entregar la siguiente documentación como parte de la evidencia, una vez entregado al área requirente:

- Garantía por escrito de acuerdo con lo especificado en el apartado 6. GARANTIAS.
- Documento de servicio/pólizas de soporte técnico y mantenimiento donde se mencione el alcance, la vigencia, el procedimiento para generar reportes y solicitudes, así como los SLA’s organigrama y procedimiento de escalamiento, debiendo incluir al menos los siguientes datos del personal técnico:
- Nombre y cargo.
- Teléfono de contacto (oficina y celular).
- Correo electrónico.
- Los documentos de servicio/pólizas deberán ser entregadas en la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones de la Secretaria de Administración.
- Certificado donde se incluya la cantidad de licencias y activos solicitados, el cual deberá entregarse a la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones de la Secretaria de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco.

TERCERA. - DE LA VIGENCIA. La vigencia del presente instrumento contractual comenzará a correr a partir del día **19 del mes de septiembre del año 2025**, y concluirá el día **18 del mes de septiembre del año 2026**, de acuerdo al fallo 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 de hasta **\$4,592,790.³² M.N. (cuatro millones quinientos noventa y dos mil setecientos noventa mil pesos ^{32/100} Moneda Nacional)** Impuesto al Valor Agregado incluido, por la póliza objeto de este contrato.

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

Documentos para cada pago parcial o total:

- 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**”.
- Impresión de la verificación del CFDI de la página del Sistema de Administración Tributaria.
- 1 copia del contrato.
- Oficio de Recepción a Entera Satisfacción.
- Copia de la Declaración de aportación del 5 al millar para el Fondo Impulso Jalisco, en la cual el “PROVEEDOR” declara su voluntad de **NO** realizar la aportación del 5 al millar del monto total del contrato antes del I.V.A., para su entero al Fondo Impulso Jalisco.
- 1 copia de la garantía de cumplimiento a la que se hace referencia en la cláusula **SÉTIMA** 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 la terminación de la vigencia del contrato, 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 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 MATERIAL Y DE LA GARANTÍA DEL SERVICIO. El “PROVEEDOR” garantiza la calidad de los entregables resultantes del servicio materia de la póliza objeto de este contrato por una vigencia de un año a partir de la implementación y puesta a punto de acuerdo a las políticas del participante. Asimismo, el “PROVEEDOR” garantiza la calidad del servicio materia de la póliza objeto de este contrato, 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 LA ENTREGA O EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En caso que el **"PROVEEDOR"** no entregue en tiempo y forma la póliza y/o los entregables resultantes del servicio materia de la misma y/o no preste dicho servicio en tiempo y forma, por cualquier causa que no sea imputable a la **"SECRETARÍA"**, esta podrá descontar al **"PROVEEDOR"**, de la cantidad establecida en la cláusula **CUARTA**, el 3% cuando el atraso se encuentre de 1 a 05 días naturales, el 6% cuando el atraso se encuentre de 06 a 10 días naturales, y el 10% cuando el atraso sea de 11 días naturales en adelante. En caso de que el atraso se dé a partir de 21 días naturales, además de poder hacer efectiva la pena convencional señalada en esta cláusula, la **"SECRETARÍA"** podrá rescindir el presente contrato.

La **"SECRETARÍA"**, aplicará la penalización que corresponda en el caso de un atraso en el servicio materia de la póliza objeto de este contrato, o rescindir el contrato a causa del incumplimiento de los mismos, 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 materia de la póliza objeto de este contrato, 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 Operaciones, lo anterior con fundamento en el artículo 80 punto 1 de la Ley de Compras Gubernamentales Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, 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 de la póliza objeto de este contrato, 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 LA "SECRETARÍA".

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

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

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

- a) Abastecer y/o prestar el servicio de conformidad con los términos y condiciones que se establecen en el presente contrato.

- b) Ser responsable del personal que realizara las labores y operaciones de lo adquirido materia del presente contrato.
- c) 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.
- d) Proporcionar los elementos y materiales necesarios para la realización del objeto materia del presente contrato.
- e) Supervisar el desarrollo de las actividades materia del presente contrato, previo, durante y en la finalización de las mismas.
- f) Aplicar al máximo su capacidad y conocimientos para cumplir satisfactoriamente con el objeto del presente instrumento.
- g) Responder por falta de profesionalismo y en general cualquier incumplimiento a la prestación del servicio materia de la póliza en los términos del presente contrato.
- h) 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.
- i) Mantener constante comunicación con la **"SECRETARÍA"**, como responsable para el seguimiento del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA.- ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO MATERIA DE LA PÓLIZA.- La **"SECRETARÍA"** designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al Ing. Miguel Ángel Romo Rubio, 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.

Asimismo, la **"SECRETARÍA"** sólo aceptará la póliza 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, la póliza, 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, la propuesta señalada en la cláusula **PRIMERA**, o en el presente contrato; o bien cuando la póliza 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 materia de la póliza, 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 materia de la póliza o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de la **"SECRETARÍA"**;
- f) Si no presta el servicio materia de la póliza 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 materia de la póliza;
- 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;
- 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 **"SECRETARÍA"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se entregará la póliza o se prestará el servicio materia de la póliza, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de la **"SECRETARÍA"** de que continúa vigente la necesidad la póliza y del servicio materia de la póliza, 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 modificadorio 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. - IMPUESTOS Y DERECHOS. Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la póliza 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 CUARTA. - DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS. El **"PROVEEDOR"** queda obligado ante la **"DEPENDENCIA"** y/o la **"SECRETARÍA"** a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, 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 QUINTA. - DEL RECHAZO. Las **"PARTES"** acuerdan que la **"SECRETARÍA"** no estará obligada a recibir o aprobar aquellos entregables y/o servicios que el **"PROVEEDOR"** intente entregar y/o prestar, cuando a juicio de la **"SECRETARÍA"**, las características de los mismos difieran, o sean inferiores de aquellas señaladas en las bases y su junta aclaratoria, el fallo de adjudicación y en las ofertadas en la propuesta aprobada. La falta de aceptación o aprobación de los entregables y/o servicios con motivo de la presente cláusula, aun en casos en que ya hayan sido entregados y/o prestados por parte del **"PROVEEDOR"**, no será motivo para considerar interrumpidos los plazos pactados para su entrega y/o prestación para efectos de las penas convencionales, e inclusive para la rescisión del presente contrato.

Cuando la póliza sea rechazada por la **"SECRETARÍA"** por resultar falta 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 entrega de la póliza y la prestación del servicio materia de la póliza.

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 de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

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.

VIGESIMA. - 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 de la póliza, 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 expresas, dentro del presupuesto aprobado y/o disponible podrá incrementar el monto total del contrato o cantidad de servicios objeto del presente contrato, de 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 de los conceptos establecidos originalmente. Lo anterior, se formalizará mediante la celebración de una adenda al presente contrato. 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 al **"PROVEEDOR"** cumplir con sus obligaciones contratadas, deberá solicitar 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 notificará por escrito al **"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 la póliza 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 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.

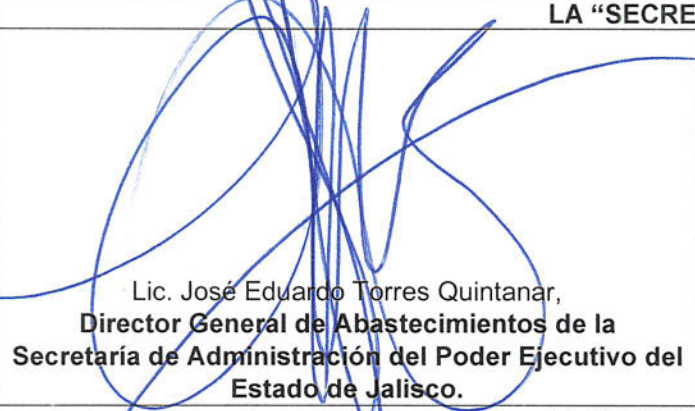
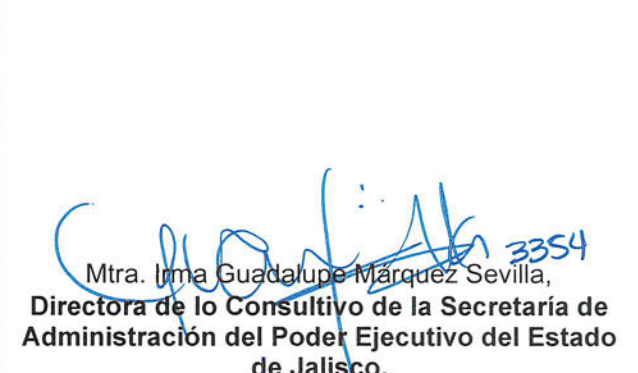
Las **"PARTES"** se comprometen a salvaguardar el uso, la integridad y confidencialidad de la información que se les proporcione, así mismo no podrán ostentar poder alguno de decisión sobre el alcance y contenidos de los mismos. De igual manera, los datos confidenciales o sensibles que le sean trasladados 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 las bases, en el fallo de adjudicación y en la propuesta

aprobada, 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"**.

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.	 Stephanie Viridiana Carrillo, Directora Administrativa de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
EL "PROVEEDOR"	
 C. Victor Hugo Meras Puente, Apoderado Legal de F&G Comunicaciones, S.A. 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.

FICE/ljeg

LA PRESENTE HOJA CORRESPONDE AL CONTRATO NÚMERO CTO-437/25, CELEBRADO EL 19 DE SEPTIEMBRE DEL 2025, ENTRE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO Y F&G COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

1.- ELIMINADO el número de identificación oficial, por ser un dato personal identificativo de conformidad con los artículos 21.1 fracción 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 CTO-437/25

- **PROPUESTA TECNICA PROVEEDOR DE LA LPL 499/2025 “POLIZA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ACTUALIZACION PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION A USUARIOS DEL GEJ.”**

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO

LPL499/2025

**LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL PARA:
"PÓLIZA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y
ACTUALIZACIÓN PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE
ATENCIÓN A USUARIOS DEL GEJ"
SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ**

PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA

F & G COMUNICACIONES S.A. DE C.V.

ATENTAMENTE


Víctor Hugo Meras Puente
Apoderado Legal

AL SEÑOR LPL499/2025
COMITÉ EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
C.P. 44000
Carretera Guadalajara - Toluca
Km. 12.5 (Carretera 150)
C.P. 44000
Guadalajara Jalisco México
Tel. +52 (33) 312 2575
Cel. +52 (33) 312 2575
www.focusgate.com.mx
info@focusgate.com.mx

- Contará con la funcionalidad de evaluación del servicio por parte de los usuarios solicitantes una vez que se cierra cada incidente.
- Generará estadísticas y gráficos por tipo de incidentes y solicitudes levantados.
- Contará con una base de conocimientos que al menos permita: FAQ y búsquedas por palabra o tema.
- Funcionalidad de "avisos", configurable por criticidad y contenido, será posible definir a quien va dirigido el aviso y personalizarlo de acuerdo con la necesidad del mismo.
- Asociación entre incidentes y solicitudes con la base de conocimientos, y asociación entre incidentes, problemas y cambios.
- Generación de campos personalizados de información, para generar reportes y ser exportados a una hoja de cálculo (Excel).
- La herramienta contará con la posibilidad de crear una base de conocimiento y esta puede ser consultada de forma directa o predictiva al insertar un concepto o tipo de problema.
- Base de conocimientos que generará estadísticas de uso y soluciones, mediante el seguimiento de la efectividad de los artículos creados a partir de estadísticas de uso, calificación y comentarios por parte de los usuarios.
- Facilidad de escalar o asignar reportes de problemas a especialistas predefinidos, después de rebasar el tiempo o umbrales, en relación con el impacto y el código de severidad predefinidos.
- Los registros de problemas podrán ser ligados a componentes de configuración (Activos o CI).
- Generará estadísticas y gráficos por tipo de problemas, tiempos de solución y de afectación y cantidad de solicitudes por tipo de problema, período y estado determinados.
- Tendrá capacidad de crear, registrar, modificar, documentar, cerrar y eliminar solicitudes de cambio utilizando una plantilla predefinida.
- Los registros de una solicitud de cambio podrán ser relacionados a uno o más componentes de configuración (CI) que serán afectados.
- La solicitud de cambio podrá ser autorizada a través de un proceso de escalación.
- Tendrá la posibilidad de generar y programar un cambio que implique varias actividades a través de tareas, asignadas y dar seguimiento para efectos de documentación, así como relacionar con cualquier otra solicitud para dicho efecto.
- Permitirá la coordinación de los cambios: construcción, pruebas e implementación.
- Registrará el cierre de la solicitud de cambio y sus resultados.
- Generará estadísticas por tipo de cambios y cantidad de solicitudes por un periodo determinado.
- Contará con un módulo de reportes que permitirá crear reportes bajo las condiciones deseadas.
- La solución permitirá la definición y configuración de reglas de negocio personalizadas para la organización, que disparan acciones automáticas cuando se cumplan las condiciones establecidas. Entre las acciones automáticas se considerarán como mínimo notificaciones por correo electrónico, inicio de cadenas de aprobación, reasignación de tickets, escalamientos jerárquicos, escalamientos funcionales, actualización de prioridades, redefinición de categorías, definición de tareas, actualización automática de activos / elementos de configuración, ejecución de llamados a web services o la reapertura de la solicitud.
- La solución permitirá ajustar logos y portadas del portal de autoservicio para corresponderse con el branding de la organización.
- La solución permitirá definir campos personalizados de diferentes tipos, tales como listas, árboles de listas, adjuntos, números, textos, activos / elementos de configuración, usuarios, checkboxes, fechas, hora y hora. Estos campos podrán ser tanto opcionales o mandatorios, públicos o privados y estarán disponibles de inmediato para su explotación a través de indicadores y reportes.
- La solución permitirá personalizar las notificaciones que se envíen a través de correo electrónico, para ajustarse al lenguaje, vocabulario y branding de la organización.

AL SEÑOR LPL499/2025
COMITÉ EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
C.P. 44000
Carretera Guadalajara - Toluca
Km. 12.5 (Carretera 150)
C.P. 44000
Guadalajara Jalisco México
Tel. +52 (33) 312 2575
Cel. +52 (33) 312 2575
www.focusgate.com.mx
info@focusgate.com.mx

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO.

LPL 499/2025.

**LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL PARA:
"PÓLIZA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ACTUALIZACIÓN PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE
ATENCIÓN A USUARIOS DEL GEJ"
SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ**

2 de Septiembre del 2025

PROPUESTA TÉCNICA

Partida: 1 (única)

Cantidad: 1

Descripción: Póliza de Servicio de mantenimiento correctivo y actualización para el sistema integral de atención a usuarios del Gobierno del estado de Jalisco.

El servicio considerará, implementación, configuración y puesta en punto, incluida instalación del sistema como su parametrización, integración con plataformas existentes, pruebas de funcionamiento, transferencia de conocimientos, así como el soporte técnico durante el periodo de la vigencia del contrato.

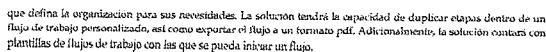
F&G COMUNICACIONES consideraremos al menos 10 asientos para la atención de usuarios MARCA INVGATE MODELO SERVICE MANAGEMENT ENTERPRISE, así como el sistema será capaz de poder monitorizar al menos 2,000 activos MARCA INVGATE MODELO ASSET MANAGEMENT ENTERPRISE.

Las características técnicas mínimas que se consideran para el sistema de atención de usuarios son las siguientes:

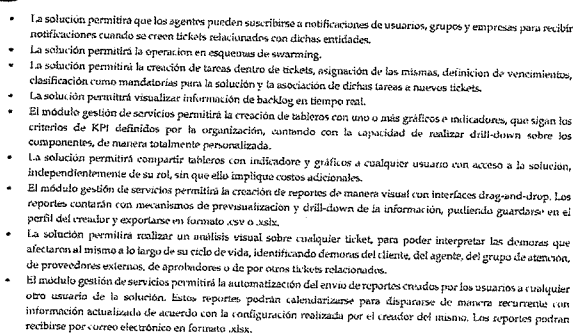
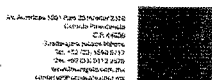
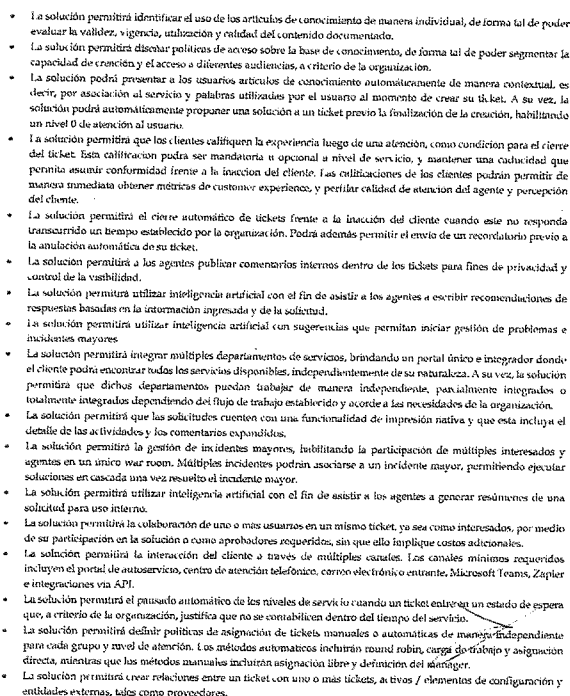
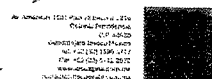
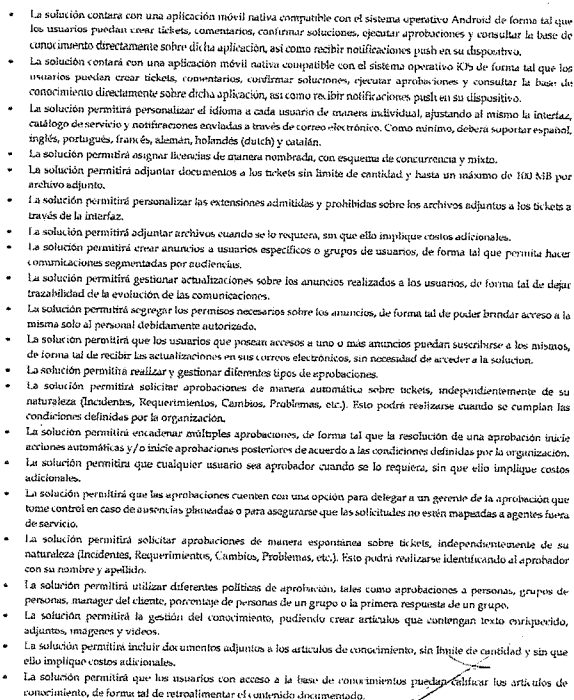
- Cada registro de incidentes y solicitudes tendrá un número de identificación único (ID).
- Generación automática de registros de incidentes y solicitudes, incluyendo el registro automático de la fecha y hora de creación.
- Permitirá generar automáticamente avisos o notificaciones, las cuales se deberán enviar vía correo electrónico.
- Contará con alertas que puedan configurarse y clasificarse por tipo de incidente o solicitudes.
- La herramienta permitirá hacer consultas de la información de acuerdo con los perfiles que se definan para los diferentes usuarios.
- Los agentes de la herramienta podrán tener diferentes roles en la mesa de servicios, sin tener que volver a iniciar sesión.
- Tendrá facilidad de escalar incidentes, solicitudes o problemas a especialistas predefinidos por grupos o niveles.
- La herramienta permitirá configurar escalaciones y darles seguimiento hasta su conclusión o cierre por medio de un flujo de trabajo (workflow).
- Contará con la funcionalidad para realizar el monitoreo en línea de la atención a los incidentes con respecto a los acuerdos de niveles de servicio establecidos, considerando el calendario y horario laboral que se configure.
- Contará con la funcionalidad de poder dar avisos a los usuarios autorizados sobre algún servicio, incidente o solicitud y que esta funcionalidad sea 100% personalizable.
- Contará con un tablero de avisos para usuarios y personal de TI con restricción parametrizable.
- Contará con la facilidad de que cualquier usuario pueda levantar, verificar el status de un incidente o solicitud de servicio mediante exploradores como Microsoft Edge y Google Chrome o Mozilla Firefox.

- La solución permitirá configurar reglas de dispatching para los tickets, de forma tal que los mismos sean asignados a grupos preestablecidos de acuerdo a sus características.
- La solución permitirá el escalamiento automático de las solicitudes cuando, en relación con el acuerdo de servicio asociado, se determine que el ticket deberá pasar al nivel de atención siguiente.
- La solución permitirá definir reglas de escalamiento personalizadas, evaluando el grupo de atención correcto al momento de escalar basándose en las reglas de negocio definidas por la organización.
- La solución permitirá diseñar formularios personalizados por la organización, que incluyan campos de texto, listas, checkboxes y multiple choice, entre otros.
- La solución permitirá el diseño de estrategias de notificación para fomentar la colaboración y cumplimiento de objetivos definidos por la organización.
- La solución permitirá organizar los usuarios por grupos, empresas y ubicaciones, de forma tal de ejecutar diferentes reglas de negocio, reportes, escalamientos y asignaciones basadas en los mismos. Adicionalmente, permitirá agregar campos personalizados de tipo texto y lista a las empresas.
- La solución permitirá definir horarios laborales de atención y calendarios de feriados, considerando diferentes esquemas de jornadas y turnos, a nivel de grupo de atención y agente.
- La solución permitirá la importación de artículos de la base de conocimientos, de forma tal de facilitar el traspaso y la carga de los mismos.
- La solución permitirá la importación del catálogo de servicios, de forma tal de facilitar el traspaso y la carga del mismo.
- La solución permitirá la importación de los grupos de atención, de forma tal de facilitar el traspaso y la carga de los mismos.
- La solución permitirá la importación de tickets, de forma tal de facilitar el traspaso y la carga de backlogs o históricos.
- La solución permitirá el backup y la importación de workflows personalizadas, de forma tal de facilitar el traspaso y la carga de estos entre ambientes.
- La solución permitirá la definición de configuraciones de manera iterativa e incremental, acompañando los niveles de madurez de la organización sobre los procesos, y permitiendo realizar ajustes posteriores sobre la misma de una manera simple.
- La solución permitirá llevar a cabo las prácticas de Mesa de Servicio, Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión del Cambio, Gestión del Conocimiento, Gestión del Catálogo de Servicios y Gestión de Niveles de Servicio como mínimo. Estas prácticas podrán gestionarse en un entorno unificado como parte integral de la solución de ITSM.
- La solución permitirá definir múltiples niveles de atención dentro de un mismo grupo, de forma tal de gestionar escalamientos multinivel.
- La solución permitirá gestionar matrices de urgencia y afectación para resolver la priorización de los tickets de manera automatizada, según la afectación y la operación definida por la organización.
- La solución permitirá contar con ofertas de servicio que no requieran la configuración de SI A alguna.
- La solución permitirá la definición de niveles de servicio de primera respuesta y niveles de servicio de resolución. Los criterios a aplicar para cada nivel de servicio podrán ser parametrizables, de acuerdo a las necesidades de la organización, pudiendo definirse de acuerdo al servicio, urgencia, afectación, características del cliente o cualquier otro criterio parametrizable en base a la naturaleza propia del ticket.
- La solución permitirá el diseño y ejecución de flujos de trabajo personalizados. Estos flujos podrán consistir en una o más etapas relacionadas por medio de un circuito lógico con factores de decisión condicional. Los flujos de trabajo permitirán el diseño de múltiples formularios, aprobaciones, tareas, actualizaciones de activos / elementos de configuración, creación de documentos, notificaciones o integraciones con otras soluciones vía llamadas a web services. Estos flujos podrán integrar uno o más grupos de trabajo en diferentes etapas, de acuerdo a los procesos

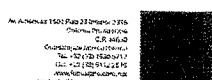
AL SEÑOR LPL499/2025
COMITÉ EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
C.P. 44000
Carretera Guadalajara - Toluca
Km. 12.5 (Carretera 150)
C.P. 44000
Guadalajara Jalisco México
Tel. +52 (33) 312 2575
Cel. +52 (33) 312 2575
www.focusgate.com.mx
info@focusgate.com.mx



10. Address: 1017 West 12th Street
 Chicago, IL 60607
 C P 42902
 Chicago, IL 60607
 Tel: +1 (312) 311-0111
 Fax: +1 (312) 311-0100
 www.burroughs.com
 00000000000000000000000000000000



- La solución permitirá definir campos estructurados personalizados asociados a cualquier tipo de activo y elemento de configuración. Estos campos y sus valores podrán ser consultados y extraídos por medio de reportes, de manera nativa en la solución.
- La solución permitirá la creación de reglas de negocio personalizadas que disparen acciones automáticas cuando se cumplan las condiciones establecidas. Estas acciones incluirán como mínimo el envío de correos electrónicos, actualizaciones automáticas de activos y elementos de configuración, o ejecuciones de llamados a web services.
- La solución permitirá organizar los activos y elementos de configuración por grupos, empresas, ubicaciones y atributos del dueño, de forma tal que permita aplicar diferentes reglas de negocio y reportes basados en los mismos.
- La solución permitirá organizar de manera automatizada los activos y elementos de configuración por grupos, empresas y ubicaciones y atributos del dueño, basados en criterios definidos por la organización.
- La solución permitirá la importación de activos, de forma tal de facilitar el traspaso y la carga del mismo.
- La solución permitirá definir tipos de activos y de elementos de configuración personalizados para la organización, sin pudiendo modular sus características de acuerdo con sus criterios.
- La solución permitirá modificar la ubicación asignada a un activo y elementos de configuración basados en características propias del mismo, como, por ejemplo, información relacionada a su dominio o IP.
- En caso de que la solución requiera la instalación de clientes para la recolección de información, los mismos contarán con la capacidad de actualizarse de manera totalmente automática y descentralizada.
- La solución permitirá recuperar información de compliance de los equipos, incluyendo como mínimo el antivirus, su estado, el estado del firewall y el cifrado de los discos.



- La solución permitirá realizar escaneos de red con el objetivo de obtener información de los dispositivos conectados, y la capacidad de incorporar a los mismos en la CMDB. Esta discovery trabajará con diferentes protocolos, incluyendo como mínimo DNS, ICMP, mDNS, NMBIOS, SNMPv1, SNMPv2c, SNMPv3, TCP y UDP.
- La solución reconocerá automáticamente que un dispositivo es una máquina virtual basada en una búsqueda de la dirección MAC.
- La solución permitirá utilizar inteligencia artificial para realizar búsquedas en lenguaje natural.
- La solución podrá utilizar Nmap como motor de descubrimiento de dispositivos en red.
- La solución podrá utilizar Intense como motor de descubrimiento de dispositivos, incluido con Azure GCC-High.
- La solución permitirá la identificación de unidades mapeadas para comprender que carpetas tiene el usuario compartidas por red.
- La solución podrá reconocer automáticamente si los dispositivos descubiertos tienen una relación directa de vecinos entre ellos utilizando el protocolo NDP.
- La solución permitirá utilizar Windows Management Instrumentation Tools (WMI) como un protocolo para el escaneo de red, descubrir los dispositivos Windows, así como obtener información adicional de estos sin instalar un agente.
- La solución permitirá diseñar e implementar mapas de relaciones entre los componentes de la CMDB, de forma tal que la organización pueda identificar la composición de aplicaciones, servicios, procesos de negocio o cualquier otra relación que considere pertinente, y en un nivel de detalle personalizado.
- La solución permitirá importar un archivo CSV que contenga una lista de relaciones entre los CIs para crear un CMDB.
- La solución contará con un mecanismo de recolección automática de información. Podrá realizar esto en cualquier dispositivo con sistemas operativos Windows (XP o posterior / 2003 Server o posterior), Linux (Ubuntu 12.04 o posterior / Debian 8 o posterior / Suse 15.3 o posterior / CentOS 7 o posterior / Red Hat Enterprise Linux 7 o posterior / Oracle Linux 6 o posterior), macOS (macOS X 10.13 o posterior) y Android (5 o posterior). La información podrá ser recolectada con total independencia del dominio y red en las que se encuentren los dispositivos, incluso si los mismos no se encuentran dentro de la organización.
- La solución contará con un mecanismo de recolección automática de información sobre los Docking Stations conectados a computadoras con agente instalado y los dispositivos conectados a estos Docking Stations basado en entidades PNP, monitores, teclados, mouses, entre otros siempre y cuando estos datos estén disponibles.
- La solución contará con un mecanismo de recolección automática de información sobre los suministros de los dispositivos de tipo impresora por SNMP, que incluya cuando menos información sobre los consumibles, recipiente, y las partes de la impresora cuya vida útil se medite siempre y cuando estos datos estén disponibles.
- La solución contará con un mecanismo de recolección automática de información sobre el sistema operativo Windows, incluyendo las actualizaciones pendientes, los servicios, programas de inicio, licencias, unidades compartidas, usuario de sistema, grupos de sistema, entre otros.
- La solución contará con la capacidad de identificar relaciones entre diferentes elementos de configuración y activos. Esta relación podrá describir no solo su tipo sino además la criticidad de la misma.
- La solución permitirá visualizar el costo anual estimado en licencias de software para cada puesto de trabajo de usuario.
- La solución permitirá administrar los contratos de servicios que se encuentren relacionados con los diferentes elementos de configuración y activos.
- La solución permitirá administrar los contratos de licenciamiento de software que se encuentren relacionados con los diferentes elementos de configuración y activos.
- La solución será compatible con CentOS 7, Red Hat 7 o Red Hat 8 en caso de optar por una instalación on-premise.

PA. Avenida 1501 Pto. 22 Pto. 2215
Ciudad Panamá
C.R. 44008
Tel: +52 (202) 1501 2215
Fax: +52 (202) 1501 2217
www.focusgate.com.pa
info@focusgate.com.pa

- En caso de que la solución requiera la instalación de clientes para la recolección de información, proveerá además mecanismos que permitan canalizar la información a través de proxies locales (on-premise). Estos mecanismos de descubrimiento podrán ser instalados en sistemas operativos Linux Red Hat 8, Red Hat Enterprise Linux 8, Ubuntu 22.04 LTS, y Windows 10, Windows Server 2018.
- La solución permitirá integrar de forma nativa con los servicios de Amazon Web Services (AWS), de forma tal de mantener sincronizada la información de todas las instancias EC2 desplegadas con la CMDB. Esta información incluirá como mínimo el nombre de las instancias, sistema operativo, capacidad de memoria, procesamiento, almacenamiento, tipo de instancia, región y datos financieros de costos.
- La solución permitirá integrar de forma nativa con AnyDesk, de forma tal de poder iniciar una conexión remota hacia un activo o elemento de configuración con ese servicio desde la misma.
- La solución permitirá integrar de forma nativa con los servicios de Azure, de forma tal de mantener sincronizada la información de todas las instancias AzureVM desplegadas con la CMDB. Esta información incluirá como mínimo el nombre de las instancias, sistema operativo, capacidad de memoria, procesamiento, almacenamiento, tipo de instancia, región y datos financieros de costos.
- La solución permitirá integrar de forma nativa con los servicios de Google, de forma tal de mantener sincronizada la información de todas las Chromebooks con la CMDB.
- La solución permitirá la integración de forma nativa con una herramienta de ITSM, para relacionar tickets con activos y/o elementos de configuración que se encuentren allí.
- La solución permitirá integrar de forma nativa con los servicios de JAMF, de forma tal de mantener sincronizada la información de todos los dispositivos disponibles con la CMDB.
- La solución permitirá integrar de forma nativa con Microsoft RDP, de forma tal de poder iniciar una conexión remota hacia un activo o elemento de configuración con ese servicio desde la misma.
- La solución permitirá integrar de forma nativa con RealVNC, de forma tal de poder iniciar una conexión remota hacia un activo o elemento de configuración con ese servicio desde la misma.
- La solución permitirá integrar de forma nativa con TeamViewer, de forma tal de poder iniciar una conexión remota hacia un activo o elemento de configuración con ese servicio desde la misma.
- La solución permitirá integrar de forma nativa con TightVNC, de forma tal de poder iniciar una conexión remota hacia un activo o elemento de configuración con ese servicio desde la misma.
- La solución permitirá integrar de forma nativa con UltraVNC, de forma tal de poder iniciar una conexión remota hacia un activo o elemento de configuración con ese servicio desde la misma.
- La solución permitirá la gestión del ciclo de vida completo de los activos, pudiendo identificar y personalizar el estado en que se encuentran los mismos.
- La solución permitirá la conciliación de dispositivos que se detectan como duplicados basados en criterios, como, por ejemplo, números de serie duplicados. Esta conciliación podrá ser definida como manual o automática a criterio de la organización.
- La solución permitirá la creación de IDs de inventario únicos e irrepetibles, de manera automática, respetando el formato personalizado por la organización.
- La solución permitirá manejar la información financiera de los activos, incluyendo datos como fecha de garantía, proveedor, orden de compra, depreciación y centro de costos entre otros.
- La solución permitirá mantener un inventario de activos móviles, tales como smartphones y tablets.
- La solución permitirá crear reglas de cálculo de obsolescencia, que identifiquen fácilmente y de manera automática los dispositivos obsoletos del inventario basado en reglas de negocio personalizadas.
- La solución permitirá la automatización de la asignación de un activo basado en el último usuario que inició sesión en el mismo.

PA. Avenida 1501 Pto. 22 Pto. 2215
Ciudad Panamá
C.R. 44008
Tel: +52 (202) 1501 2215
Fax: +52 (202) 1501 2217
www.focusgate.com.pa
info@focusgate.com.pa

- La solución permitirá la actualización de información de los activos y elementos de configuración de forma masiva a través de la interfaz.
- La solución podrá almacenar información de todos los cambios aplicados sobre un activo o elemento de configuración (CI) o eventos de configuración, identificando al menos la fecha, hora y usuario o mecanismo que aplicó dicho cambio. Esta información de auditoría será accesible desde la interfaz, incluirá la capacidad de filtrar por fecha, tipo de evento, y de exportar reportes en formatos xls y csv. La información permanecerá disponible sin límite de vigencia y sin incurrir en costos adicionales.
- La solución permitirá definir la disponibilidad, integridad y confiabilidad de un activo o elemento de configuración, y evaluar su nivel de criticidad de acuerdo a una matriz basada en dichas características y definida por la organización.
- La solución contará con capacidades de instalación, configuración, actualización y desinstalación de software de manera remota y simultánea en múltiples dispositivos donde exista un agente instalado y reportando. Esta capacidad soportará como mínimo sistemas operativos Windows Vista, Windows Server 2008 y versiones posteriores. La comunicación entre los componentes podrá utilizar un protocolo seguro (HTTPS), y podrá realizarse con independencia de dominio, red y ubicación física de los dispositivos.
- La solución contará con una librería de paquetes parametrados para la ejecución de acciones, instalación y desinstalación de software. Esta librería será administrada por F&G Comunicaciones y encontrarse en constante evolución.
- La solución permitirá la configuración de paquetes de despliegue basados en el sistema operativo en los cuales se puedan configurar múltiples acciones de ejecución de scripts, instalación, configuración y desinstalación de aplicaciones, así como permitir definir un instalador desde un repositorio público y establecer las condiciones en caso de que estas acciones fallen.
- La solución permitirá la configuración de planes de despliegue en los cuales se establezcan condiciones dinámicas de agrupación para seleccionar los dispositivos a los que estos planes serán aplicados.
- La ejecución de los planes de despliegue podrá ser establecida basada en condiciones de días y horarios, así como contar con la capacidad de establecer límite de intentos y concurrencia.
- La solución permitirá la creación de documentos relacionados a uno o más activos y elementos de configuración. Estos documentos deberán funcionar como material regulatorio ante movimiento y entropes, podrán generarse simples, duplicados o triplicados y quedarán automáticamente relacionados a los elementos desde su momento de creación. Los mismos adicionalmente, podrán personalizarse para uso de la organización.
- La solución permitirá identificar geográficamente la ubicación desde la cual se recibió la última actualización de información de un activo o elemento de configuración. La información será entregada en latitud y longitud, al igual que presentada en un mapa. Como mínimo, podrá obtener esta información en dispositivos Microsoft Windows 10 en adelante.
- La solución permitirá visualizar el valor monetario expresado en moneda local.
- La solución permitirá la normalización automática de todo el software detectado en los activos y elementos de configuración. Esta normalización incluirá como mínimo el desarrollador del software, el tipo de software, el tipo de licenciamiento y su versión, pudiendo ser utilizada esta información para la configuración de reportes y reglas de negocio.
- La solución permitirá crear códigos QR para el etiquetado físico de los activos, que contengan algún identificador legible del activo, como su ID de inventario, y que contengan información de las características de dicho activo. Estos códigos QR podrán imprimirse en impresoras de etiquetas, o bien, exportarse en formato csv para su impresión con software especializado de terceros.
- La solución permitirá la lectura de códigos QR desde un dispositivo móvil, de forma tal de acceder a los detalles del activo desde cualquier lugar, y como mecanismo para agilizar actividades de inventario físico.

PA. Avenida 1501 Pto. 22 Pto. 2215
Ciudad Panamá
C.R. 44008
Tel: +52 (202) 1501 2215
Fax: +52 (202) 1501 2217
www.focusgate.com.pa
info@focusgate.com.pa

- La solución permitirá definir y controlar grupos de reglas de compliance de forma tal de identificar el estado de salud de un activo en base a las políticas establecidas. Las características a controlar incluirán, estado del firewall, estado del antivirus, espacio disponible en discos, cantidad de tickets pendientes y estado de garantía.
- La solución permitirá conformar de manera automática un inventario de identificadores de conexión para proveedores de escritorio remoto. Como mínimo, podrá realizar este inventario para los servicios de AnyDesk y TeamViewer.
- La solución permitirá medir el uso del software en activos y elementos de configuración, de forma tal de identificar el tiempo de utilización de un software específico. Esta información tendrá como mínimo una actualización diaria y podrá ser visualizada en reportes.
- La solución permitirá definir software y categorías de software observados por la organización, e identificar de forma automática cualquier dispositivo que posea dicho software instalado.
- La solución permitirá la validación automática de garantía de dispositivos equipos de cómputo de al menos 2 marcas reconocidas en el mercado a través de una integración nativa basada en el número de serie de estos.

Datashet: <https://imgate.com/es/active-management>

Implementación

- F&G COMUNICACIONES seremos responsable de entregar una solución completamente operativa, validada mediante pruebas funcionales y respaldada por la documentación técnica correspondiente.
- F&G COMUNICACIONES contaremos con una Mesa de Soporte Técnico 24/7 x 365, la cual entrará en operación a partir de la firma del contrato del licenciamiento propuesto.
- La mesa de soporte técnico será el único punto de contacto para registrar cualquier incidente (falla) durante el tiempo que dure la garantía.
- F&G COMUNICACIONES consideramos en nuestra propuesta transferencia de conocimientos de por lo menos 10 horas, para al menos 3 personas la cual podrá ser impartida de manera presencial o virtual, el lugar será definido F&G COMUNICACIONES en caso de ser adjudicado y la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones (DIC) indique.
- F&G COMUNICACIONES consideramos al menos los siguientes tiempos de respuesta SLA.

Niveles de Servicio SLA (%)

Nivel de Severidad / Servicio totalmente degradado, impacto crítico	Tiempo de Respuesta
Contacto del Ingeniero Asignado	30 minutos
Análisis y Diagnóstico	1 hora
Workaround	2 horas
Solución	4 horas

PA. Avenida 1501 Pto. 22 Pto. 2215
Ciudad Panamá
C.R. 44008
Tel: +52 (202) 1501 2215
Fax: +52 (202) 1501 2217
www.focusgate.com.pa
info@focusgate.com.pa

Nivel de Severidad 2 Servicio severamente degradado	Tiempo de Respuesta
Contacto del Ingeniero Asignado	1 hora ✓
Análisis y Diagnóstico	2 hora ✓
Workaround	4 horas
Solución	8 horas ✓

Nivel de Severidad 3 Deviación operativa perjudicada	Tiempo de Respuesta
Contacto del Ingeniero Asignado	24 horas ✓
Análisis y Diagnóstico	3 horas ✓
Workaround	8 horas ✓
Solución	12 horas ✓

Nivel de Severidad 4 Requerimiento de configuración	Tiempo de Respuesta
Contacto del Ingeniero Asignado	24 horas ✓
Análisis y Diagnóstico	8 horas ✓
Workaround	12 horas ✓
Solución	24 horas ✓

MATRIZ SLA (MESA DE SOPORTE TECNICO)

CONTACTO PRIMARIO FALLAS MENORES O DUDAS TÉCNICAS	En caso de requerir soporte técnico cuando la afectación en el servicio es parcial, dudas técnicas sobre la solución, horario de atención Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 horas vía correo electrónico: contacto@focusgate.com.mx , al teléfono 331590-5717, Carmen Jazmin Iniguez Silva.
CONTACTO SECUNDARIO FALLAS GRAVES	En caso de requerir soporte técnico cuando la afectación en el servicio de manera urgente requiere asistencia vía remota sobre la solución, horario de atención 24/7 x 365 días vía correo electrónico: servicio@focusgate.com.mx , al teléfono 331590-5717 y celular 3315216877, Coordinador Alex Soto.

AV. ANHICAR 1501 PISO 23 MONTE 2315
 Ciudad de México
 C.P. 04500
 Querétaro, México
 Tel: +52 (222) 1590-5717
 Cel: +52 (222) 15216877
 www.focusgate.com.mx

CONTACTO SECUNDARIO REINCIDENCIA EN FALLAS (INTERVENCIÓN FABRICANTE)	EN	Solo pondrán cuando haya un dictamen conjunto que confirme el apoyo del mismo derivado de reincidencias de servicios o mal funcionamiento, horario de atención 24/7 x 365 días horario de atención Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 horas, al teléfono 331590-5717 vía correo electrónico: servicio@focusgate.com.mx .
---	----	---

Garantía mínima de un año a partir de la implementación y puesta a punto de acuerdo a las políticas del fabricante.

Obligaciones de los participantes

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

- 1.- Mencionamos marca, modelo y especificaciones técnicas y garantía en nuestra cotización y propuesta técnica.
- 2.- Presentamos Datasheet de la solución propuesta con link de la página oficial del fabricante, en el cual se corroborará la información de acuerdo a su cotización.
- 3.- Presentamos carta de Distribuidor autorizado emitida por el mayorista, vigente, en original mencionando el número de concurso al cual participamos.
- 4.- Presentamos dos ingenieros certificados como administradores especialistas de la solución a ofertar, emitidas por el fabricante. Incluiremos copia simple y vigente de dichas certificaciones, así como carta bajo protesta de decir verdad firmada por los ingenieros donde manifiesten su participación en el presente proceso de licitación.
- 5.- Presentamos 1 certificado en ITIL 4 en Digital and IT Strategy.
- 6.- Presentamos 1 certificado en ITIL 4 en Specialist Create, Deliver and Support.
- 7.- Presentamos 1 certificado en ITIL 4 in service management.
- 8.- Demostramos que contamos con oficinas operativas dentro de la zona Metropolitana de Cuandahjara mediante copia de comprobante de domicilio no mayor a dos meses.
- 9.- Presentamos carta bajo protesta de decir verdad en la que mencione que está considerando dentro de su propuesta económica cualquier tipo de componente, hardware, software, mano de obra, viático, traslado, costas de importación, etc. Necesarios para la correcta ejecución de la póliza de soporte y mantenimiento, y en ningún caso se generará un costo extra para el GEJ.
- 10.- No aplica, hubo aclaración en junta.
- 11.- Cumplimos con la certificación Pink Verify, para 7 procesos: Change Management, Incident Management, IT Operations Management, Knowledge Management, Problem Management, Request Management y Service Desk. Presentamos copia simple del certificado de la solución a ofertar.
- 12.- Demostramos que la solución a ofertar ha sido certificada por un organismo acreditador ACCREDITED ISO/IEC 20000 NIVEL BRONCE, en las siguientes prácticas: Change Management, Incident Management, Knowledge Management, Problem Management, Request Management, y Service Request management. Presentamos copia simple de la acreditación de la solución a ofertar.

ATENTAMENTE

Victor Hugo Meras Puente
 Apoderado Legal

AV. ANHICAR 1501 PISO 23 MONTE 2315
 Ciudad de México
 C.P. 04500
 Querétaro, México
 Tel: +52 (222) 1590-5717
 Cel: +52 (222) 15216877
 www.focusgate.com.mx