



Contrato que celebran en esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, el día **17 del mes de diciembre 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**, el **Lic. José Eduardo Torres Quintanar**, acompañada de la dependencia requirente, la **Secretaría del Trabajo y Previsión Social** del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, a la que en lo sucesivo se le denominará como la **"DEPENDENCIA"**, representada en este acto por **Romina Elizabeth Chávez Sánchez**, en su carácter de **Directora de Administración**; y **DGU CONSULTORES, S.C.**, a quien en lo subsecuente se le denominará como el **"PROVEEDOR"**, representada en este acto por el **C. Luis Nazario Ramírez Ortega**; y cuando se refiera a todos los contratantes se les denominará como las **"PARTES"**, las cuales llevan a cabo las siguientes:

## DECLARACIONES

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

- a) Que la **"SECRETARÍA"** es la dependencia de la Administración Pública Estatal competente para representar al Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco en las adquisiciones de bienes y servicios, en atención a lo dispuesto por los artículos 2, numeral 2, 3, numeral 1, fracción I, 5, numeral 1, fracción I, 7, numeral 1, fracción III, 14, numeral 1, 15, numeral 1, fracción I, 16, numeral 1, fracción III, y 19, numeral 1, fracción XI, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, así como por los artículos 34, 35 y 36 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en lo subsecuente la **"LEY"**, en relación al artículo 3 del Reglamento de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en lo subsecuente el **"REGLAMENTO"**.
- b) Que su representante cuenta con las facultades para llevar a cabo las operaciones de compra requeridas por las dependencias de la administración pública centralizada del Poder Ejecutivo del Estado, y consecuentemente para contratar y obligarse a nombre del Gobierno del Estado de Jalisco, de conformidad con los artículos 2, fracción XII, 9, fracción II, 13, fracción X, 19, fracciones V, X y XV, 41 fracción X y 44 fracciones VII, X, XI y XIX, del Reglamento Interno de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco; así como los artículos 4 y 12, del **"REGLAMENTO"**.
- c) Que 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.
- d) 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.
- e) 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, en esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, México; mientras que para efectos de facturación su domicilio es en la calle Pedro Moreno número 281, Colonia Guadalajara Centro, C.P. 44100, en Guadalajara, Jalisco, y su R.F.C. es SPC130227L99.

### II. Declara la **"DEPENDENCIA"**:

- a) Que cuenta con suficiencia presupuestal para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, en atención al artículo 50 de la **"LEY"** y 40 del **"REGLAMENTO"**.
- b) Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 39, 101 fracción II del **"REGLAMENTO"**, en correlación con el oficio **STPS/DS/045/2024**, suscrito por el **Lic. Ricardo Barbosa Ascensio**, en su carácter de **Secretario de Trabajo y Previsión Social**, con fecha **26 del mes de diciembre del año 2024**, se designó para efectos de suscribir el presente instrumento a **Romina Elizabeth Chávez Sánchez**, en su carácter de **Directora de Administración**, quien será encargada de dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente contrato para la **"DEPENDENCIA"**. En caso de que la persona designada sea sustituida en su cargo o funciones, se entenderá como responsable y encargada del seguimiento, la persona servidor/a pública que sea designada/o como titular o encargada/o de la Dirección de Administración de la **"DEPENDENCIA"**.



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

- a) Que es una Sociedad Civil, legalmente constituida e integrada conforme a las legislaciones que le son aplicables, según consta en el testimonio de la Escritura Pública número 31,830 de fecha 19 de febrero del 2010, otorgada ante la fe del Lic. Miguel Rabago Preciado, Notario Público número 42, en Guadalajara, Jalisco, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, bajo el folio electrónico número 2564-1, en la que se contienen los estatutos, objeto y demás elementos de la constitución legal de la empresa denominada **DGU CONSULTORES, S.C.**
- b) Que el **C. Luis Nazario Ramírez Ortega**, 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 219 de fecha 26 de octubre del 2022, otorgada ante la fe del Lic. Agustín Mayoral Uribe, Titular de la Notaría Pública número 74, en Guadalajara, Jalisco, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, bajo el folio electrónico número 2564, 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", 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 **P25441**, 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 para los fines de este contrato, así como para recibir todo tipo de citas y notificaciones, el ubicado en la Avenida Circunvalación Agustín Yañez número 2635, Colonia Arcos Vallarta, Código Postal 44130, en Guadalajara, Jalisco, así como los teléfonos 3111551443, 3339559853, 3331059644 y los correos electrónicos **2**
- f) Que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes **DCO100219R52**.
- 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 contratados y abastecimiento del o los bienes adquiridos.
- i) Que conoce el contenido de los requisitos que establece la "LEY", así como el contenido de las Bases de la Licitación Pública Local número **LPL 714/2/2025 sin concurrencia del Comité, "Adquisición, Suministro, Diseño, Desarrollo, Implementación y Soporte por 12 Meses de Plataforma Integral de Empleo"**, misma que protesta cumplir.
- j) Que no se encuentra en ningún supuesto de los establecidos en el artículo 52 de la "LEY".
- 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.

IV. Las "PARTES" declaran:

- a) Que el presente contrato, cuyo objeto será solventado con **RECURSOS FEDERALES NO ETIQUETADOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2025**, se originó con motivo de la Licitación Pública Local número **LPL 714/2/2025 sin concurrencia del Comité**, denominada **"ADQUISICIÓN, SUMINISTRO, DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE POR 12 MESES DE PLATAFORMA INTEGRAL DE**

**EMPLEO**", la cual fue resuelta o autorizada a favor del **"PROVEEDOR"** de conformidad con el fallo de adjudicación de fecha **17 de diciembre del 2025**, emitido por la **Unidad Centralizada de Compras** de la **"SECRETARÍA"**.

- b) Que el **"PROVEEDOR"** se obliga a cumplir con las bases publicadas respecto de la licitación señalada en el inciso que antecede, así como el fallo de adjudicación, en los cuales se detallan las características de los bienes y servicios adquiridos objeto de este contrato.
- c) 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 **"DEPENDENCIA"** adquiere del **"PROVEEDOR"** una plataforma integral de empleo, cuyas características, cantidades, descripción y precios se describen en el Fallo de Adjudicación de la **LPL 714/2/2025**, los cuales se transcriben a continuación:

Partida	Cantidad	U.M.	Descripción	P.U.	Importe
1	1	Pieza	Suministro, diseño, desarrollo, implementación y soporte por 12 meses de plataforma integral de empleo.	\$1,525,862.07	\$1,525,862.07
				Subtotal	\$1,525,862.07
				I.V.A.	\$244,137.93
				Total	\$1,770,000.00

**SEGUNDA.- DE LA ENTREGA Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El **"PROVEEDOR"** deberá entregar la pieza objeto de este contrato, a más tardar el **día 31 del mes de diciembre del año 2025**, en las instalaciones de la **"DEPENDENCIA"**, en los horarios que para tal efecto se indiquen, siendo dicha entrega bajo la estricta responsabilidad del **"PROVEEDOR"**, debiendo considerar cualquier tipo de componente hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados e insumos que se requieran para la correcta instalación y funcionamiento de la plataforma, por lo que deberá sujetarse a lo señalado en la totalidad de las especificaciones técnicas contenidas en su propuesta aprobada.

Dicha plataforma deberá incluir el servicio de suministro, diseño, desarrollo, implementación y soporte, teniendo una vigencia de 12 meses contados a partir de su entrega e instalación, por lo que, los servicios materia de la plataforma deberán prestarse por dicho periodo de tiempo en las instalaciones de la **"DEPENDENCIA"**, asimismo, el **"PROVEEDOR"** deberá ceder todos los derechos de uso que resulten del presente requerimiento a nombre del Gobierno del Estado de Jalisco.

Por lo anterior, la plataforma integral de empleo deberá considerar (de forma enunciativa más no limitativa) las siguientes características:

- **Se compondrá por módulos específicos que permitan:** desde el registro, validación, publicación de vacantes y aplicación a empleos, hasta la administración integral de catálogos y componentes internos.


• **Se dividirá en cuatro esquemas principales (módulos o tipos):**

1. **Inicio (página Principal):** En estas pantallas se mostrará la información necesaria para la búsqueda de empleo y, a su vez, se dará acceso al inicio de sesión y al registro de nuevos perfiles.

2. **Talento ya registrado:** En estas pantallas se mostrará la información necesaria para la administración del perfil del talento que se encuentra en búsqueda de empleo.

El usuario podrá gestionar su perfil, subir su currículum vitae, buscar empleo, postularse a vacantes, revisar el estado de sus postulaciones, así como validar las invitaciones y propuestas que reciba por parte de las empresas.

3. **Empresa ya registrada:** En estas pantallas se mostrará la información necesaria para la administración del perfil de las empresas que se encuentran en búsqueda de talento.

El usuario podrá gestionar su perfil, publicar vacantes, buscar talento, invitar candidatos, dar seguimiento al estado de sus vacantes, revisar las postulaciones recibidas, así como dar de alta a su equipo de reclutamiento para facilitar la búsqueda y atracción de talento.
- Página 3 de 12
- 

**JALISCO**  
GOBIERNO DEL ESTADO

Av. Fray Antonio Alcalde #1221,  
Col. Miraflores, Guadalajara, Jalisco.  
C.P. 44270 | 33 3818 2800

4. **Administrador de módulos:** En estas pantallas se mostrará la información necesaria para la administración del perfil de los administradores internos.

El usuario podrá gestionar su perfil, así como modificar, corregir y agregar información a las bases de datos de los catálogos relacionados con habilidades, empresas, perfiles, áreas, entre otros.

• **Especificaciones técnicas:**

- **Backend:** Será desarrollado en PHP nativo, utilizando un enfoque orientado a objetos (POO). La persistencia de los datos se manejará mediante una base de datos MySQL. El sistema estará optimizado para ofrecer un rendimiento eficiente, asegurando un adecuado manejo de consultas y optimización de recursos.
- **Frontend:** Estará basado en HTML5 para la estructura semántica de la página, CSS3 para el diseño moderno y responsivo, y jQuery para manipulación DOM y facilitar la interacción con el usuario. JavaScript se utilizará para la implementación de funcionalidades avanzadas, incluyendo la gestión dinámica de contenido a través de AJAX, permitiendo la carga de datos sin recargar la página y optimizando la experiencia del usuario con interacciones en tiempo real.
- **Almacenamiento de objetos:** A través de MinIO, una solución de almacenamiento compatible con la API de Amazon S3, utilizando el AWS SDK for PHP para gestionar la persistencia de datos y realizar operaciones como subir, descargar y listar objetos de forma eficiente.

- **Arquitectura y Estándares:** Se adopta una arquitectura híbrida basada en Domain-Driven Design (DDD) y Screaming.
- **Escalabilidad y almacenamiento proyectado:** Cada empresa registrada deberá subir tres documentos obligatorios: acta constitutiva, licencia Municipal y constancia del SAT, con un peso estimado de 3 a 10 MB. Cada usuario cargará un CV en PDF (1 a 3 MB).

Con base en una proyección de 1,500 empresas y 15,000 usuarios al tercer año, se estima una demanda mínima de 50 a 60 GB solo para archivos, el sistema permitirá el almacenamiento escalable y redundante. Se realizará respaldo semanal automatizado.

- **Alojamiento:** Se considera que el alojamiento se encontrará suministrado por parte de la **Dirección de Infraestructura y Comunicaciones** de la **Dirección General de Tecnologías de la Información** perteneciente a la “**SECRETARÍA**”.
- **Almacenamiento:** Se considera que el almacenamiento de la información de la plataforma será proporcionado también por parte de la **Dirección de Infraestructura y Comunicaciones** de la **Dirección General de Tecnologías de la Información**, perteneciente a la “**SECRETARÍA**”, mediante servidores físicos que se encuentran al resguardo por parte de esta.
- **Alcance del SLAA:** El “**PROVEEDOR**” deberá establecer los siguientes compromisos de tiempos de respuesta, resolución y escalamiento para incidencias relacionadas con la operación de la Plataforma de vinculación laboral, teniendo como objetivo garantizar la continuidad del servicio, minimizar interrupciones y asegurar un canal de comunicación claro entre el equipo técnico y la institución.

**Niveles de servicio en incidencia (SLA):**

Tipo de Incidencia	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Resolución	Escalamiento Automático
Crítica (caída total)	1 hora	4 horas	Nivel 3 a la hora 2
Alta (funcionalidad esencial)	4 horas	24 horas	Nivel 2 a la hora 12
Media (funcionalidad parcial)	8 horas	48 horas	Nivel 2 al día 2
Baja (mejoras, solicitudes)	24 horas	Según programación	Nivel1

**Matriz de escalamiento:**

Nivel	Nombre / Puesto	Correo Electrónico	Teléfono Directo	Horario de Atención	Función en el Escalamiento
1	Mesa de Ayuda - Soporte Nivel 1	<a href="mailto:soporte@dgu.com">soporte@dgu.com</a>	3313046700	Lun-Vie de 08:00 a 18:00 hrs.	Recepción de reportes, diagnóstico inicial y registro.
2	Coordinador Técnico	<a href="mailto:supsoporte@dgu.com">supsoporte@dgu.com</a>	3338809431	Lun-Vie de 08:00 a 18:00 hrs.	Seguimiento a casos sin resolver en 24h, priorización.
3	Administrador de Plataforma	<a href="mailto:sistemas@dgu.com">sistemas@dgu.com</a>	3314551145	Lun-Vie de 08:00 a 18:00 hrs.	Escalamiento técnico complejo, acceso a configuraciones críticas.
4	Director de Sistemas STyPS	<a href="mailto:sorozo@dgu.com">sorozo@dgu.com</a>	3316720591	Lun-Vie de 08:00 a 18:00 hrs.	Decisión final y coordinación interinstitucional.



Dada la naturaleza del presente contrato y con fin simplificativo, los bienes adquiridos consistirán en lo plasmado en el **Anexo 1 (Técnico)** de la **LPL 714/2025 sin Concurrencia del Comité**, denominada **“Adquisición, Suministro, Diseño, Desarrollo, Implementación y Soporte por 12 Meses de Plataforma Integral de Empleo”** y la **Propuesta Técnica Aprobada**, de fecha **01 de diciembre del 2025**, los cuales, para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente instrumento, forman parte integral del mismo como **Anexo Único**.

**TERCERA.- DE LA VIGENCIA.** La vigencia del presente instrumento contractual comenzará a correr a partir del **día 17 del mes de diciembre del año 2025**, y concluirá el **día 16 del mes de diciembre del año 2026**, a excepción de las garantías, las cuales seguirán surtiendo sus efectos hasta el término de su vigencia.

**CUARTA.- DEL PRECIO.** El **“PROVEEDOR”** fija un precio por la cantidad de **\$1,770,000.<sup>00</sup> M.N. (un millón setecientos setenta mil pesos <sup>00/100</sup> Moneda Nacional)** Impuesto al Valor Agregado incluido, por los bienes y servicios objeto de este contrato.

**CUARTA bis.- DE LA RETENCIÓN CINCO AL MILLAR.** Que mediante **ANEXO 7** de las bases, el **“PROVEEDOR”** manifestó su voluntad en realizar la aportación cinco al millar del monto total del contrato, antes del Impuesto al Valor Agregado, siendo dicha cantidad por un monto de **\$7,629.<sup>31</sup> M.N. (siete mil seiscientos veintinueve pesos <sup>31/100</sup> Moneda Nacional)**, para que dicha cantidad sea aportada al Fondo Impulso Jalisco, con el propósito de promover y procurar la reactivación económica del Estado; así como su consentimiento para que la Secretaría de la Hacienda Pública realice la retención de tal aportación en una sola ministración en el primer pago, ya sea pago de anticipo, pago parcial o pago total.

Lo anterior en apego a lo establecido por los artículos 143, 145, 148 y 149 de la **“LEY”**.

**QUINTA.- DE LA FORMA DE PAGO.** La Secretaría de la Hacienda Pública realizará el pago al **“PROVEEDOR”** en moneda nacional, mediante pago único o parcialidades. De igual manera, en caso de que el **“PROVEEDOR”** requiera que se le efectúe pago de anticipo, se podrá efectuar su entero, siempre que el monto del mismo no exceda del 50% cincuenta por ciento del total señalado en la cláusula **CUARTA**. El pago correspondiente se efectuará dentro de los 30 treinta días naturales siguientes a aquel en que la documentación señalada a continuación para el pago total o parcial, así como para el pago del anticipo, sea recibida en la **“DEPENDENCIA”**, mientras que la relativa al pago del anticipo se recibirá en la Dirección de Almacenes de la **“SECRETARÍA”**:

**Documentos para el pago de anticipo:**

- 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 número 281, Colonia Guadalajara Centro, C.P. 44100, en Guadalajara, Jalisco, y su R.F.C. es SPC130227L99.
- Impresión de la verificación del CFDI de la página del Servicio de Administración Tributaria.
- Original del contrato.
- Copia de la Declaración de aportación del 5 al millar para el Fondo Impulso Jalisco (**ANEXO 7** de las bases) en la cual el **“PROVEEDOR”** declara que **SI** es su voluntad de realizar la aportación del 5 al millar del monto total del contrato antes del I.V.A., para su entero al Fondo Impulso Jalisco.
- Original de la póliza de fianza de anticipo a la que se hace referencia en la cláusula **SÉPTIMA bis** de este contrato, expedida por una institución mexicana legalmente autorizada.

**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 número 281, Colonia Guadalajara Centro, C.P. 44100, en Guadalajara, Jalisco, y su R.F.C. es SPC130227L99, validado por la **“SECRETARÍA”**.
- Impresión de la verificación del CFDI de la página del Servicio 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 (**ANEXO 7** de las bases) en la cual el **“PROVEEDOR”** declara que **SI** es su voluntad de 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 **SÉPTIMA** de este contrato.

El **“PROVEEDOR”** señaló en su declaración de aportación del 5 al millar para el Fondo Impulso Jalisco que, **SI** es su voluntad realizar dicha aportación, y manifiesta su conformidad con que le sea retenido el 5 al millar del monto total del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado, por lo que la Secretaría de la Hacienda Pública realizará dicha retención en el primer pago, en una sola exhibición, independientemente de si corresponde a pago de anticipo, pago parcial o pago total.

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 bienes y servicios 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 **"DEPENDENCIA"** y/o la **"SECRETARÍA"** podrán rescindir sin necesidad de declaración judicial la contratación, sin responsabilidad para las mismas, 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 correspondiente para que el **"PROVEEDOR"** cubra los daños y perjuicios ocasionados.

**SÉPTIMA.- DE LA GARANTÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES.** A la firma del presente contrato, el **"PROVEEDOR"** se obliga a entregar dentro de los próximos 15 días hábiles, una garantía que responda por el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, así como por la calidad, defectos y/o vicios ocultos que llegaren a presentar los bienes entregados y 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 contados a partir de su terminación, con el fin de garantizar el cumplimiento de este instrumento, la calidad del objeto del mismo así como los defectos que pudieran resultar después de su recepción. El **"PROVEEDOR"** está obligado a modificar la garantía descrita en la presente cláusula, en caso de convenio modificatorio, prórroga o adendum. Todo lo anterior de conformidad con el artículo 84 de la **"LEY"**.

La garantía para el cumplimiento de las obligaciones otorgada por el **"PROVEEDOR"**, podrá ser exigible y aplicada en cualquier tiempo en caso de presentarse defectos, o 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"**.

**SÉPTIMA bis.- DE LA FIANZA PARA LA CORRECTA APLICACIÓN DEL ANTICIPO.** En caso de requerir anticipo, el **"PROVEEDOR"** se obliga a entregar dentro de los próximos 15 días hábiles, una garantía que responda por la correcta aplicación del anticipo a favor de la Secretaría de la Hacienda Pública, a través de fianza expedida por una institución mexicana legalmente autorizada, por el importe del 100% cien por ciento del monto total del anticipo y con una vigencia a partir de la firma del presente contrato y hasta en tanto se amortice el anticipo señalado en el mismo o este sea devuelto, con el fin de garantizar por la totalidad del monto del anticipo referida en este instrumento.

La fianza para la correcta aplicación del anticipo, otorgada por el **"PROVEEDOR"**, podrá ser exigible y aplicada en cualquier tiempo para la debida inversión o devolución total del mismo, en caso de presentarse defectos o mala calidad en el objeto del presente contrato, así como por cualquier incumplimiento en las obligaciones establecidas en este contrato, 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 contratadas por parte del **"PROVEEDOR"** de conformidad con lo dispuesto por el artículo 84, fracción II, de la **"LEY"**, y 107 de su **"REGLAMENTO"**.

**OCTAVA.- DE LA GARANTÍA DE MATERIAL Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El **"PROVEEDOR"** garantiza la calidad de los bienes y del servicio materia de la plataforma objeto de este contrato, por un periodo de 1 año contado a partir de su entrega y aceptación formal, contra cualquier defecto, falla o vicio oculto, lo anterior. Así mismo, el **"PROVEEDOR"** garantiza la calidad del servicio 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 el bien y/o no preste el 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 atraso en la prestación del servicio objeto del presente contrato o rescindirá el mismo a causa del incumplimiento en la prestación de dichos servicios en el término y/o condiciones establecidas en el contrato y/u orden de compra, dentro del plazo que se le conceda





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

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

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

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

#### DÉCIMA.- DE LAS OBLIGACIONES DE LAS "PARTES".

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

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

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

- Entregar los bienes y realizar el servicio de conformidad con los términos y condiciones que se establecen en el presente contrato.
- Ser responsable del personal que realizará la entrega de los bienes adquiridos y la prestación del servicio materia del presente contrato, eximiendo de cualquier tipo de responsabilidad legal que se pudiera presentar antes, durante y después de la vigencia del presente contrato.
- Salvaguardar el uso, la integridad, y confidencialidad de la información que se le proporcione con motivo de la adquisición de los bienes adquiridos.
- Mantener constante comunicación con la **"DEPENDENCIA"** para el seguimiento del presente contrato.

**DÉCIMA PRIMERA.- DE LA ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS BIENES.** La **"DEPENDENCIA"** designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato a **Romina Elizabeth Chávez Sánchez**, en su carácter de **Directora de Administración**, 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 calidad de los bienes.



Asimismo, la **"DEPENDENCIA"** sólo aceptará los bienes y el servicio objeto del presente contrato y tramitará el pago de los mismos 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 aceptación de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, los bienes, no se tendrán por aceptados por parte de la **"DEPENDENCIA"**.

**DÉCIMA SEGUNDA.- DE LA RESCISIÓN.** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 85 de la **"LEY"**, la **"SECRETARÍA"** podrá optar por el cumplimiento forzoso de este contrato o su rescisión, sin necesidad de declaración judicial alguna para que operen, siempre y cuando el **"PROVEEDOR"** incumpla con cualquier obligación establecida en las bases, el fallo de adjudicación y la propuesta aprobada, o en el presente contrato; o bien cuando los bienes y servicios objeto de este contrato sean de características inferiores a las solicitadas en las bases en perjuicio de la **"DEPENDENCIA"**. 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 entrega de los bienes y realización el servicio objeto del presente contrato, sin justificación para la **"DEPENDENCIA"** y/o 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 entrega de los bienes y/o la prestación del servicio objeto del presente contrato o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de la **"DEPENDENCIA"**;
- f) Si no entrega los bienes ni realiza el servicio en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta;
- g) Si no proporciona a la **"DEPENDENCIA"** y/o la **"SECRETARÍA"** o a las dependencias que tengan facultades, los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de los bienes objeto del presente contrato;
- h) Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de la **"DEPENDENCIA"** y/o 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 entrega los bienes ni presta el servicio objeto de este contrato de acuerdo con las normas, la calidad, eficiencia y especificaciones requeridas por la **"DEPENDENCIA"** 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 **"DEPENDENCIA"** y/o 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 **"DEPENDENCIA"** y/o la **"SECRETARÍA"**, durante la entrega de los bienes y/o 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 **"DEPENDENCIA"** y/o la **"SECRETARÍA"** en cuanto al cumplimiento oportuno y eficaz en la entrega de los bienes y 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 **"DEPENDENCIA"** 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**, en caso de que la **"SECRETARÍA"** decida rescindir el presente contrato, por causas imputables al **"PROVEEDOR"**. De ser el caso, para efectos del presente párrafo, la **"SECRETARÍA"** podrá hacer efectiva la garantía señalada en la cláusula **SÉPTIMA** anterior, o en su caso podrá reclamar al **"PROVEEDOR"**, el pago directo de la cantidad a la que equivalga dicho porcentaje.

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

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

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

La **"SECRETARÍA"** en coordinación con la **"DEPENDENCIA"** 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 **"DEPENDENCIA"** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

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

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

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

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

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

**DÉCIMA TERCERA.- DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.** El **"PROVEEDOR"** queda obligado ante **"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 que existan en los bienes, que los hagan impropios para los usos a que se le destine o que disminuyan de tal modo este uso, que de haberlo conocido la **"DEPENDENCIA"** no lo hubiere adquirido o los hubiere adquirido a un precio menor.

**DÉCIMA CUARTA.- DE LOS IMPUESTOS Y DERECHOS.** Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la entrega de los bienes y realización de los servicios objeto del presente contrato, serán pagados por el **"PROVEEDOR"**, mismos que no serán repercutidos a la **"DEPENDENCIA"** y/o la **"SECRETARÍA"**.

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

**DÉCIMA QUINTA.- DEL RECHAZO.** Las **"PARTES"** acuerdan que ni la **"DEPENDENCIA"** ni la **"SECRETARÍA"** estarán obligadas a recibir o aprobar aquellos bienes o servicios que el **"PROVEEDOR"** intente entregar o realizar, cuando a juicio de la **"SECRETARÍA"** o la **"DEPENDENCIA"**, las características de los mismos difieran, o sean inferiores de aquellas señaladas en el fallo de adjudicación y/o las bases, su junta aclaratoria, la propuesta aprobada, así como en el presente contrato. El rechazo de los bienes y/o servicios deberá ser informado por la **"DEPENDENCIA"** por escrito al **"PROVEEDOR"**. La falta de aceptación o aprobación de los bienes y/o servicios con motivo de la presente cláusula, aun en casos en que ya hayan sido entregados los bienes o realizados los servicios por parte del **"PROVEEDOR"**, no será motivo para considerar interrumpidos los plazos pactados para su entrega para efectos de las penas convencionales, e inclusive para la rescisión del presente contrato.

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

**DÉCIMA SEXTA.- DE LAS 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 los bienes correspondientes.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- DE LA 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 **"DEPENDENCIA"** o la **"SECRETARÍA"**, con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en los bienes y/o servicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la **"LEY"**.

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

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

**VIGÉSIMA.- DE LAS PATENTES, MARCAS 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 los bienes materia del presente contrato, o de la firma de este documento, liberando a la **"SECRETARÍA"** y/o la **"DEPENDENCIA"** de cualquier responsabilidad 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.- DE LAS MODIFICACIONES DEL CONTRATO.** Las **"PARTES"** están de acuerdo en que por necesidades de la **"DEPENDENCIA"** por razones justificadas y explícitas, dentro del presupuesto aprobado y/o disponible podrá incrementar el monto total del contrato o cantidad de bienes 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 establecidos originalmente. Lo anterior, se formalizará mediante la celebración de una adenda al Contrato Principal. Asimismo, con fundamento en el artículo 103 del **"REGLAMENTO"**, el **"PROVEEDOR"** deberá entregar las modificaciones respectivas de las garantías, señaladas en la cláusula **SÉPTIMA** de este contrato.

Por caso fortuito o de fuerza mayor, o por causas atribuibles a la **"DEPENDENCIA"**, se podrá modificar el presente instrumento jurídico, la fecha o el plazo para la entrega de los bienes. En dicho supuesto, se deberá formalizar prórroga respectiva, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Tratándose de causas imputables a la **"DEPENDENCIA"**, no se requerirá de la solicitud de el **"PROVEEDOR"**.



Al presentarse caso fortuito, fuerza mayor o emergencia declarada por autoridad competente, la **“SECRETARÍA”** y la **“DEPENDENCIA”**, no serán responsables en la continuación con las obligaciones contractuales, salvo la obligación del pago de los bienes abastecidos o servicios prestados, hasta antes de presentarse la circunstancia, lo que se notificara por escrito a el **“PROVEEDOR”**, especificando los detalles de la existencia de dicha condición, pudiendo en todo caso la **“SECRETARÍA”** y la **“DEPENDENCIA”**, 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 los bienes 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 **“DEPENDENCIA”**, 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 constando de forma fehaciente e indubitable constar su notificación.

**VIGÉSIMA CUARTA.- DE LA AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR DATOS PERSONALES.** El **“PROVEEDOR”** manifiesta tener conocimiento de que la **“SECRETARÍA”**, la **“DEPENDENCIA”**, 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 bienes adquiridos, de conformidad a los establecido en los artículos 65 y 75 numeral 1, fracción II de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.

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

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

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, el **17 de diciembre del 2025**, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

LA “SECRETARÍA”	LA “DEPENDENCIA”
 Lic. José Eduardo Torres Quintanar, Director General de Abastecimientos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.	 Romina Elizabeth Chávez Sánchez, Directora de Administración de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

EL "PROVEEDOR"	
<div> C. Luis Nazario Ramirez Ortega, Apoderado de DGU CONSULTORES, S.C.</div>	
TESTIGO	TESTIGO
<div> Ángel Eduardo Márquez Castellón, Director de Fallos y Adjudicaciones de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.</div>	<div> Mtra. Irma Guadalupe Márquez Sevilla, Directora de lo Consultivo de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.</div>

LA PRESENTE HOJA CORRESPONDE AL CONTRATO NÚMERO CTO-698/25, CELEBRADO EL 17 DE DICIEMBRE DEL 2025, ENTRE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO, ACOMPAÑADA POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO Y LA EMPRESA DGU CONSULTORES, S.C.

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.
2. ELIMINADO correo electrónico de persona física, 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-698/25**

- **BASES DE LA LPL 714/2/2025 “ADQUISICIÓN, SUMINISTRO, DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE POR 12 MESES DE PLATAFORMA INTEGRAL DE EMPLEO”:**
  - PORTADA.
  - ANEXO 1 (TÉCNICO).
  
- **PROPUESTA TÉCNICA DEL “PROVEEDOR”, DE FECHA 01 DE DICIEMBRE DEL 2025.**

**LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL LPL 714/2/2025 PARA:  
"ADQUISICIÓN, SUMINISTRO, DISEÑO, DESARROLLO IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE  
POR 12 MESES DE PLATAFORMA INTEGRAL DE EMPLEO. "  
SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ  
PORTADA**

SOBRE EL PROCEDIMIENTO:			
<b>CARÁCTER:</b>	LOCAL	<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	19/11/2025
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE:</b>	SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PLAZO PARA PREPARAR LA PROPUESTA:</b>	12 DÍAS
<b>PROPOSICIONES CONJUNTAS:</b>	SI	<b>ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES:</b>	01/12/2025
<b>TIPO DE CONTRATO:</b>	CERRADO	<b>TIPO DE PLAZOS:</b>	TIEMPOS NORMALES
<b>ADJUDICACIÓN:</b>	A UN SOLO PROVEEDOR	<b>METODO DE EVALUACIÓN:</b>	BINARIO
<b>TIPO ANEXO:</b>	PÚBLICO	<b>NO(s). DE APROVISIONAMIENTO:</b>	14-009-2025
DISPONIBLE EN LAS PRESENTES BASES.			
<b>Fecha:</b>	EL DIA: NO APLICA		
<b>Hora:</b>	A LAS: NO APLICA	<b>TESTIGO SOCIAL:</b>	NO PARTICIPA

VISITA Y/O MUESTRA FÍSICA:	
<b>VISITA DE CAMPO:</b>	NO APLICA
<b>MUESTRA FÍSICA:</b>	NO APLICA

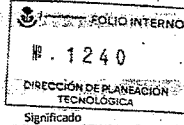
SOBRE LOS RECURSOS	
<b>FUENTE:</b>	15. NO ETIQUETADO RECURSOS FEDERALES
<b>EJERCICIO:</b>	2025



\*\*\* ANEXO 1 (TÉCNICO) \*\*\*

Nº a Clave de proyecto: STPS/2025/005

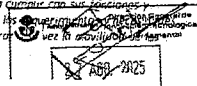
Siglas o palabra



La STPS, tiene como prioridad atender las demandas laborales de los trabajadores, que por algún motivo fueron despedidos injustificadamente. Para ello, requiere realizar la adquisición de equipo de impresión y cómputo. La STPS también abastece las diversas áreas del SNEJ, donde se da seguimiento a las diversas Programas de Apoyo como es la creación de un programa para la vinculación laboral, para atender al público a los ciudadanos en general a su vez a pequeñas y grandes empresas que se encuentran en el interior del Estado para lograr una mayor equidad de oportunidades e incrementar la productividad en el Estado.

La justificación para la compra o actualización de equipos y tecnologías de la información en la Secretaría del Trabajo se basa en varios factores:  
Mejora en la eficiencia operativa. La adquisición de equipos más modernos y eficientes permitirá que los empleados realicen sus tareas de manera más eficiente, lo que mejorará la productividad y la calidad de los servicios ofrecidos.  
Adaptación a nuevas necesidades. El entorno laboral y las regulaciones están en constante cambio. La actualización tecnológica permitirá a la Secretaría adaptarse de manera más efectiva a nuevas normativas y demandas del mercado laboral.  
Mayor capacidad de procesamiento y almacenamiento. La adquisición de equipos actualizados proporcionará una mayor capacidad de procesamiento y almacenamiento de datos, lo que permitirá gestionar grandes volúmenes de información de manera más efectiva y a su vez tener manuales para en la captura de dicha información.

El objetivo estratégico del proyecto de compra o actualización de equipo de tecnologías de la información en la Secretaría del Trabajo es mejorar la capacidad de la institución para cumplir con sus funciones y responsabilidades de manera más eficiente y segura ya que de acuerdo a los requerimientos del programa proporcionado por parte del SNEJ requiere realizar y asegurar la adquisición de los siguientes equipos solicitados.



Página 22 de 48

4. Administrador de módulos

- 4.1 Gestionar usuarios de talento en búsqueda de empleo (autorizar, ajustar, dar de alta o baja, verificar, entre otros).
- 4.2 Gestionar usuarios de empresas (autorizar, ajustar, dar de alta o baja, verificar, entre otros).
- 4.3 Administrar los catálogos de información.
  - 4.3.1 Áreas
  - 4.3.2 Educación
  - 4.3.3 Habilidades
  - 4.3.4 Industrias
  - 4.3.5 Tipos de Trabajo
  - 4.3.6 Categorías
  - 4.3.7 Turnos
  - 4.3.8 Rangos de Salarios

1. Inicio (página Principal)

En estas pantallas se mostrará la información necesaria para la búsqueda de empleo y, a su vez, se dará acceso al inicio de sesión y al registro de nuevos perfiles.

En esta pantalla se presentará, principalmente, un listado de vacantes disponibles, con datos generales. A su vez, se mostrarán avisos e imágenes publicitarias de programas de gobierno y aliados.

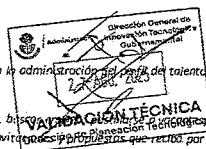
Es importante mencionar que se prevé que, al ingresar a la página, se muestre una pequeña animación a video que presente la plataforma y los servicios del programa de vinculación laboral.

También dará acceso a los siguientes módulos, los cuales son:

- registro nuevo:
  - Talento en búsqueda de empleo
  - Empresas en busca de talento
- Acceso a mi perfil:
  - Talento ya registrado
  - Empresas ya registradas
  - Administrador de plataforma
- Talento ya registrado

En estas pantallas se mostrará la información necesaria para la administración del perfil de talento que se encuentra en búsqueda de empleo.

El usuario podrá gestionar su perfil, subir su currículum vitae, buscar vacantes, revisar el estado de sus postulaciones, así como validar las invitaciones que reciba por parte de las empresas.



Página 24 de 48

ADQUISICIÓN DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Adquisición de plataforma tecnológica para la vinculación laboral, con alcance estatal, que comprenda las siguientes especificaciones:

La adquisición de la plataforma tiene como finalidad diseñar, desarrollar e implementar una Bolsa de Trabajo respaldada por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social orientada al servicio del público en general, con el objetivo de facilitar el acceso a oportunidades laborales seguras, formales y verificadas.

La plataforma estará a disposición tanto de empresas debidamente registradas y validadas como de personas en búsqueda activa de empleo, promoviendo una intermediación laboral confiable, eficiente y transparente.

Características de funcionalidad:

a) Plataforma se compondrá por módulos específicos que permiten desde el registro, validación, publicación de vacantes y aplicación a empleos, hasta la administración integral de catálogos y componentes internos.

Módulos para plataforma:

Esta plataforma se divide en cuatro esquemas principales a los cuales le llamamos módulos o tipos los cuales son los siguientes:

1. Inicio (página Principal)

- 1.1 soy talento
- 1.2 busco talento
- 1.3 iniciar sesión
- 1.3 búsqueda de vacantes

2. Talento ya registrado

- 2.1 modificación actualización de mis datos
- 2.2 modificación actualización de mi talento
- 2.3 mis postulaciones
- 2.4 mis invitaciones

3. Empresa ya registrada

- 3.1 Consultar, actualizar y/o editar su perfil
- 3.2 Agregar usuarios reclutadores pertenecientes a la empresa
- 3.3 Invitar talento
- 3.4 Revisar postulaciones
- 3.5 Administrar vacantes (publicar, eliminar o suspender vacantes)



VALIDACIÓN TÉCNICA

Es importante mencionar que, en el proceso mediante el cual una empresa se registra en la plataforma, se debe validar la información que se encuentra en el perfil de talento, dicha empresa podrá validar los datos personales del candidato hasta que este acepte la invitación correspondiente.

Al ingresar al módulo de talento laboral en búsqueda de empleo, el usuario podrá realizar las siguientes acciones:

- Consultar, actualizar y/o editar su perfil.
- Subir su currículum vitae, incluyendo experiencia laboral, habilidades, entre otros.
- Buscar vacantes disponibles.

3. Empresa ya registrada

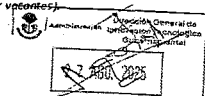
En estas pantallas se mostrará la información necesaria para la administración del perfil de los empleados que se encuentran en búsqueda de talento.

El usuario podrá gestionar su perfil, publicar vacantes, buscar talento, invitar candidatos, dar seguimiento al estado de sus vacantes, revisar las postulaciones recibidas, así como dar de alta o su equipo de reclutamiento para facilitar la búsqueda y atracción de talento.

Es importante mencionar que, en el caso de los perfiles de usuario para reclutadores, cada empresa podrá registrar un máximo de cinco. A su vez, dichos perfiles solo tendrán habilitadas funciones relacionadas con la gestión de vacantes (altas y bajas) y la atracción de talento, así también en el apartado de búsqueda de talento solo mostrará la información de las habilidades que se relacionan con la información que empa con las habilidades de las vacantes que tienen activas, por lo que la información personal del talento solo se mostrará cuando el usuario en búsqueda de trabajo acepte la invitación por parte de la empresa.

Al ingresar al módulo de empresa en búsqueda de talento, el usuario podrá realizar las siguientes acciones:

- Consultar, actualizar y/o editar su perfil.
- Agregar usuarios reclutadores pertenecientes a la empresa.
- Buscar talento.
- Invitar talento.
- Revisar postulaciones.
- Administrar vacantes (publicar, eliminar o suspender vacantes)



Página 25 de 48

#### 4. Administrador de módulos

En estos pantallas se mostrará la información necesaria para la administración del perfil de los administradores internos.

El usuario podrá gestionar su perfil, así como modificar, corregir y actualizar los datos de los catálogos relacionados con habilidades, empresas, perfiles, etc., entre otros.

También podrá validar y verificar la información de empresas y usuarios en búsqueda de empleo. Finalmente, tendrá la capacidad de administrar el tipo de publicidad que se mostrará por parte del gobierno y sus aliados.

Es importante mencionar que este tipo de perfil solo estará disponible para el personal autorizado de la Secretaría, con el fin de garantizar la seguridad y el adecuado manejo de la información.

Al ingresar al módulo de Administrador de módulos, el usuario podrá realizar las siguientes acciones:

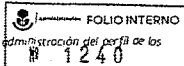
- Administrar los catálogos de información.
- Gestionar usuarios de talento en búsqueda de empleo (autorizar, ajustar, dar de alta o baja, verificar, entre otros).
- Gestionar usuarios de empresas (autorizar, ajustar, dar de alta o baja, verificar, entre otras).

#### Especificaciones técnicas:

- Backend: deberá ser desarrollado en PHP nativo, utilizando un enfoque orientado a objetos (POO). La persistencia de los datos debe manejarse mediante una base de datos MySQL. El sistema debe estar optimizado para ofrecer un rendimiento eficiente, asegurando un adecuado manejo de consultas y optimización de recursos.
- Frontend: deberá estar basado en HTML5 para la estructura semántica de la página, CSS3 para el diseño moderno y responsivo, y jQuery para manipulación DOM y facilitar la interacción con el usuario. JavaScript debe utilizarse para la implementación de funcionalidades avanzadas, incluyendo la gestión dinámica de contenido a través de AJAX, permitiendo la carga de datos sin recargar la página y optimizando la experiencia del usuario con interacciones en tiempo real.
- Almacenamiento de objetos: a través de MinIO, una solución de almacenamiento compatible con la API de Amazon S3, utilizando el AWS SDK for PHP para gestionar la persistencia de los datos y realizar operaciones como subir, descargar y listar objetos.

#### Arquitectura y Estándares:

Se adopta una arquitectura híbrida basada en Domain-Driven Design (DDD).



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

VALIDACIÓN TÉCNICA

25-ABR-2025

Administración

#### Escalabilidad y almacenamiento proyectada:

Cada empresa registrada deberá subir tres documentos obligatorios: acta constitutivo, licencia Municipal y constancia del SAT, con un peso estimado de 3 a 10 MB (dependiendo del tipo de documento) en PDF (1 a 3 MB).

Con base en una proyección de 1,500 empresas y 15,000 usuarios al tercer año, se estima una demanda mínima de 50 a 60 GB solo para archivos, recomendando almacenamiento escalable y redundante. Se respalda semanal automatizado.

#### Alojamiento:

El proveedor deberá tomar en cuenta que el alojamiento se encontrará suministrado por parte de la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones de la Dirección General de Tecnologías de la Información Perteneciente a la Secretaría de Administración Jalisco.

#### Almacenamiento:

El proveedor deberá considerar que el almacenamiento de la información de la plataforma será proporcionado también por parte de la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones de la Dirección General de Tecnologías de la Información, Perteneciente a la Secretaría de Administración Jalisco mediante servidores físicos que se encuentran al resguardo por parte de esta.

#### Alcance del SLA:

Se deberá de establecer por parte del proveedor los siguientes compromisos de tiempos de respuesta, resolución y escalamiento para incidentes relacionados con la operación de la Plataforma de vinculación laboral. Su objetivo es garantizar la continuidad del servicio, minimizar interrupciones y asegurar un canal de comunicación claro entre el equipo técnico y la institución.

#### Procedimiento de Levantamiento y Seguimiento de Reportes

1. Registro del incidente: El usuario autorizado (personal de la STyPS o designado) reportará la incidencia a través de:
  - o De la plataforma web de la mesa de ayuda.
2. Asignación de folio: Cada reporte será asignado a un número de folio único para su seguimiento.
3. Clasificación de la incidencia: El equipo de soporte clasificará la prioridad del incidente (Crítica, Alta, Medio, Bajo).
4. Atención inicial: El técnico asignado contactará al solicitante para confirmar la recepción y detalles del problema.
5. Resolución y cierre: Una vez resuelto, se notificará al usuario y se cerrará el folio en el sistema de seguimiento.

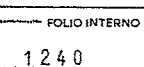
#### Niveles de Servicio en Incidencia (SLA)

Tipo de Incidencia	Tiempo Máx. de Respuesta	Tiempo Máx. de Resolución	Nivel de Servicio
Crítica (carda total)	1 hora	4 horas	Nivel 3 a la hora 2
Alta (funcionalidad esencial)	4 horas	24 horas	Nivel 2 a la hora 12
Medio (funcionalidad parcial)	8 horas	48 horas	Nivel 2 a la hora 2
Baja (mejoras, solicitudes)	24 horas	Según programación	Nivel 1

#### Matriz de Escalamiento

El proveedor deberá de incluir una matriz de escalamiento donde plasme la información de contacto para así también así, también como la función de escalamiento de los servicios en incidencias de la plataforma, esta en horario de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hrs para los 4 niveles, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Nivel	Nombre/ Puesto	Correo electrónico	Teléfono directo	Horario de atención	Función en el escalamiento
1	Mesa de Ayuda - Soporte Nivel 1	Proporcionado por el proveedor		Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Recepción de reportes, diagnóstico inicial y registro
2	Coordinador Técnico	Proporcionado por el proveedor		Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Seguimiento a casos sin resolver en 24h, priorización
3	Administrador de Plataforma	Proporcionado por el proveedor		Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Escalamiento técnico complejo, acceso
4	Director de Sistemas STyPS	Proporcionado por el proveedor		Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Escalamiento de alto nivel



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

VALIDACIÓN TÉCNICA

25-ABR-2025

Administración

Garantía de 2 años como mínimo, contra vicios ocultos.

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

- El proveedor participante deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad (firmada por el representante legal y mencionando el número de licitación en el cual cederá todos los derechos de uso que resulten del presente requerimiento a nombre del Gobierno del Estado de Jalisco).
- El proveedor participante deberá considerar en su propuesta cualquier tipo de componente hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados e insumos que se requieran para la correcta instalación y funcionamiento de la plataforma durante la vigencia de la garantía.
- El proveedor participante deberá garantizar que cuenta con personal experto demostrando copia simple de los certificados en:
  - o (1) ITIL v4
  - o (2) Domain-Driven Design (DDD)
  - o (3) Jakarta EE
  - o (4) JavaScript ES6 y versiones posteriores
- Deberá entregar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) con matriz de escalamiento que incluya como mínima datos del contacto nombre, correo electrónico, teléfono, horarios de atención, así como el procedimiento para levantamiento de reportes y seguimiento de los mismos.

Garantía por escrito de acuerdo a lo especificado.



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

VALIDACIÓN TÉCNICA

25-ABR-2025

Administración

Esta hoja forma parte del anexo técnico validado por parte de la Dirección General de Innovación Tecnológica Gubernamental de los bienes/servicio, número de solicitud de aprovisionamiento 14-009-2025; Adquisición y suministro, así como el diseño, desarrollo, implementación y soporte por 12 meses de una plataforma integral de empleo; incluye almacenamiento para hasta 5,000 usuarios mensuales.

Especificaciones del Contrato:

Tipo de Contrato:	Abierto( ) Cerrado( X )
Forma de Entrega:	UNA SOLA EXHIBICIÓN ( X ) PARCIALIDADES ( )
Tiempo y Lugar de Entrega:	Tiempo de Entrega: 45 días a partir del inicio y antes del 31 de Diciembre de 2025. Lugar de Entrega: En el Almacén de Parcialidades de la Secretaría de Administración, con Domicilio: Av. Fray Antonio Alcalde 1221, Col. Miraflores, C.P. 44266, Guadalajara, Jal.
Tipo de Adjudicación:	<input checked="" type="checkbox"/> A un Solo Proveedor   <input type="checkbox"/> Por Partida   <input type="checkbox"/> Abastecimiento Simultáneo
Método de Evaluación:	Binario

\*\*\* FIN DE ANEXO 1 (TÉCNICO) \*\*\*

## ANEXO TÉCNICO

Nombre del bien: ADQUISICIÓN, SUMINISTRO, DISEÑO, DESARROLLO IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE POR 12 MESES DE PLATAFORMA INTEGRAL DE EMPLEO.

No. De Partida: Partida única

Cantidad: 1

Descripción detallada:

Suministro de plataforma tecnológica para la vinculación laboral, con alcance estatal, que comprende las siguientes especificaciones:

El suministro de la plataforma tiene como finalidad diseñar, desarrollar e implementar una Bolsa de Trabajo respaldada por la Secretaría de trabajo y previsión social orientada al servicio del público en general, con el objetivo de facilitar el acceso a oportunidades laborales seguras, formales y verificadas.

La plataforma estará a disposición tanto de empresas debidamente registradas y validadas como de personas en búsqueda activa de empleo, promoviendo una intermediación laboral confiable, eficiente y transparente.

Características de funcionalidad:

La Plataforma se compondrá por módulos específicos que permiten desde el registro, validación, publicación de vacantes y aplicación a empleos, hasta la administración integral de catálogos y componentes internos.

## Módulos para plataforma

Esta plataforma se divide en cuatro esquemas principales a las cuales le llamamos módulos o tipos los cuales son los siguientes:

1. Inicio (página Principal)
  - 1.1 soy talento
  - 1.2 busco talento
  - 1.3 iniciar sesión
  - 1.3 búsqueda de vacantes
2. Talento ya registrado
  - 2.1 modificación actualización de mis datos
  - 2.2 modificación actualización de mi talento

- 2.3 mis postulaciones
- 2.4 mis invitaciones
3. Empresa ya registrada
  - 3.1 Consultar, actualizar y/o editar su perfil.
  - 3.2 Agregar usuarios reclutadores pertenecientes a la empresa.
  - 3.3 Invitar talento.
  - 3.4 Revisar postulaciones.
  - 3.5 Administrar vacantes (publicar, eliminar o suspender vacantes).
4. Administrador de módulos
  - 4.1 Gestionar usuarios de talento en búsqueda de empleo (autorizar, ajustar, dar de alta o baja, verificar, entre otros).
  - 4.2 Gestionar usuarios de empresas (autorizar, ajustar, dar de alta o baja, verificar, entre otros).
  - 4.3 Administrar los catálogos de información.
    - 4.3.1 Áreas
    - 4.3.2 Educación
    - 4.3.3 Habilidades
    - 4.3.4 Industrias
    - 4.3.5 Tipos de Trabajo
    - 4.3.6 Categorías
    - 4.3.7 Turnos
    - 4.3.8 Rangos de Salarios

## 1. Inicio (página Principal)

En estas pantallas se mostrará la información necesaria para la búsqueda de empleo y, a su vez, se dará acceso al inicio de sesión y al registro de nuevos perfiles.

En esta pantalla se presentará, principalmente, un listado de vacantes disponibles, con datos generales. A su vez, se mostrarán avisos e imágenes publicitarias de programas de gobierno y aliados.

Es importante mencionar que se prevé que, al ingresar a la página, se muestre una pequeña animación o video que presente la plataforma y los servicios del programa de vinculación laboral.

También dará acceso a los siguientes módulos, los cuales son:

- Registro nuevo:
  - Talento en búsqueda de empleo
  - Empresas en busca de talento
- Acceso a mi perfil:
  - Talento ya registrado
  - Empresas ya registradas
  - Administrador de plataforma
  - Talento ya registrado

En estas pantallas se mostrará la información necesaria para la administración del perfil del talento que se encuentra en búsqueda de empleo.

El usuario podrá gestionar su perfil, subir su currículum vitae, buscar empleo, postularse a vacantes, revisar el estado de sus postulaciones, así como validar las invitaciones y propuestas que reciba por parte de las empresas.

Es importante mencionar que, en el proceso mediante el cual una empresa ofrece una vacante con base en las habilidades registradas en el perfil del talento, dicha empresa no podrá visualizar los datos personales del candidato hasta que este acepte la invitación correspondiente.

Al ingresar al módulo de talento laboral en búsqueda de empleo, el usuario podrá realizar las siguientes acciones:

- Consultar, actualizar y/o editar su perfil.
- Subir su currículum vitae, incluyendo experiencia laboral, habilidades, entre otros.
- Buscar vacantes disponibles.

## 3. Empresa ya registrada

En estas pantallas se mostrará la información necesaria para la administración del perfil de las empresas que se encuentran en búsqueda de talento.

El usuario podrá gestionar su perfil, publicar vacantes, buscar talento, invitar candidatos, dar seguimiento al estado de sus vacantes, revisar las postulaciones recibidas, así como dar de alta a su equipo de reclutamiento para facilitar la búsqueda y atracción de talento.

Es importante mencionar que, en el caso de los perfiles de usuario para reclutadores, cada empresa podrá registrar un máximo de cinco. A su vez, dichos perfiles solo tendrán habilidades funciones relacionadas con la gestión de vacantes (altas y bajas) y la atracción de talento, así también en el apartado de búsqueda de talento solo mostrará la información de las habilidades que se relacionan con la información que empata con las habilidades de las vacantes que tienen activas, por lo que la información personal del talento solo se mostrará cuando el usuario en búsqueda de trabajo acepte la invitación por parte de la empresa.

Al ingresar al módulo de empresa en búsqueda de talento, el usuario podrá realizar las siguientes acciones:

- Consultar, actualizar y/o editar su perfil.
- Agregar usuarios reclutadores pertenecientes a la empresa.
- Buscar talento.
- Invitar talento.
- Revisar postulaciones.
- Administrar vacantes (publicar, eliminar o suspender vacantes).

## 4. Administrador de módulos

En estas pantallas se mostrará la información necesaria para la administración del perfil de los administradores internos.

El usuario podrá gestionar su perfil, así como modificar, corregir y agregar información a las bases de datos de los catálogos relacionados con habilidades, empresas, perfiles, áreas, entre otros.

También podrá validar y verificar la información de empresas y usuarios en búsqueda de empleo. Finalmente, tendrá la capacidad de administrar el tipo de publicidad que se mostrará por parte del gobierno y sus aliados.

Es importante mencionar que este tipo de perfil solo estará disponible para el personal autorizado de la Secretaría, con el fin de garantizar la seguridad y el adecuado manejo de la información.

Al ingresar al módulo de Administrador de módulos, el usuario podrá realizar las siguientes acciones:

- Administrar los catálogos de información.
- Gestionar usuarios de talento en búsqueda de empleo (autorizar, ajustar, dar de alta o baja, verificar, entre otros).
- Gestionar usuarios de empresas (autorizar, ajustar, dar de alta o baja, verificar, entre otros).

#### Especificaciones técnicas:

- Backend: será desarrollado en PHP nativo, utilizando un enfoque orientado a objetos (POO). La persistencia de los datos se manejará mediante una base de datos MySQL. El sistema estará optimizado para ofrecer un rendimiento eficiente, asegurando un adecuado manejo de consultas y optimización de recursos.
- Frontend: estará basado en HTML5 para la estructura semántica de la página; CSS3 para el diseño moderno y responsivo, y jQuery para manipulación DOM y facilitar la interacción con el usuario. JavaScript se utilizará para la implementación de funcionalidades avanzadas, incluyendo la gestión dinámica de contenido a través de AJAX, permitiendo la carga de datos sin recargar la página y optimizando la experiencia del usuario con interacciones en tiempo real.
- Almacenamiento de objetos: a través de MinIO, una solución de almacenamiento compatible con la API de Amazon S3, utilizando el AWS SDK for PHP para gestionar la persistencia de datos y realizar operaciones como subir, descargar y listar objetos de forma eficiente.

#### Arquitectura y Estándares:

Se adopta una arquitectura híbrida basada en Domain-Driven Design (DDD) y Screaming

#### Escalabilidad y almacenamiento proyectado:

Cada empresa registrada deberá subir tres documentos obligatorios: acta constitutiva, licencia Municipal y constancia del SAT, con un peso estimado de 3 a 10 MB. Cada usuario cargará un CV en PDF (1 a 3 MB).

Con base en una proyección de 1,500 empresas y 15,000 usuarios al tercer año, se estima una demanda mínima de 50 a 60 GB solo para archivos, el sistema permitirá el almacenamiento escalable y redundante. Se realizará respaldo semanal automatizado.

#### Alojamiento:

Se considera que el alojamiento se encontrará suministrado por parte de la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones de la Dirección General de Tecnologías de la Información, Perteneciente a la Secretaría de Administración Jalisco.

#### Almacenamiento:

Se considera que el almacenamiento de la información de la plataforma será proporcionado también por parte de la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones de la Dirección General de Tecnologías de la Información, Perteneciente a la Secretaría de Administración Jalisco mediante servidores físicos que se encuentran al resguardo por parte de esta.

#### Alcance del SLA:

Mi representada establece los siguientes compromisos de tiempos de respuesta, resolución y escalamiento para incidencias relacionadas con la operación de la Plataforma de vinculación laboral. Su objetivo es garantizar la continuidad del servicio, minimizar interrupciones y asegurar un canal de comunicación claro entre el equipo técnico y la institución.

- Procedimiento de Levantamiento y Seguimiento de Reportes
- 1. Registro del incidente: El usuario autorizado (personal de la STyPS o designado) reportará la incidencia a través de:
  - o De la plataforma web de la mesa de ayuda.
- 2. Asignación de folio: Cada reporte será asignado a un número de folio único para su seguimiento.
- 3. Clasificación de la incidencia: El equipo de soporte clasificará la prioridad del incidente (Crítica, Alta, Media, Baja).
- 4. Atención inicial: El técnico asignado contactará al solicitante para confirmar la recepción y detalles del problema.

- Resolución y cierre: Una vez resuelto, se notificará al usuario y se cerrará el folio en el sistema de seguimiento.

#### Niveles de Servicio en incidencia (SLA)

Tipo de Incidencia	Tiempo Máx. de Respuesta	Tiempo Máx. de Resolución	Escalamiento Automático
Crítica (caída total)	1 hora	4 horas	Nivel 3 a la hora 2
Alta (funcionalidad esencial)	4 horas	24 horas	Nivel 2 a la hora 12
Media (funcionalidad parcial)	8 horas	48 horas	Nivel 2 al día 2
Baja (mejoras, solicitudes)	24 horas	Según programación	Nivel 1

#### Matriz de Escalamiento

Se incluye una matriz de escalamiento donde se plasma la información de contacto para así también así también como la función de escalamiento de los servicios en incidencias de la plataforma, esto en horario de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hrs para los 4 niveles, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Nivel	Nombre / Puesto	Correo electrónico	Teléfono directo	Horario de atención	Función en el escalamiento
1	Mesa de Ayuda - Soporte Nivel 1	soporte@dgu.com	3313046700	Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Recepción de reportes, diagnóstico inicial y registro
2	Coordinador Técnico	sunsosporte@dgu.com	3338809431	Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Seguimiento a casos sin resolver en 24h, priorización
3	Administrador de Plataforma	sistemas@dgu.com	3314551145	Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Escalamiento técnico complejo, acceso a

				configuraciones críticas
Director de 4 Sistemas STyPS	soroza@dgu.com	3316720591	Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Decisión final y coordinación interinstitucional

#### Garantías:

Garantía de 1 año contra vicios ocultos.

#### Cumplimiento de las obligaciones estipuladas:

Toda la documentación listada en este apartado forma parte de la propuesta técnica:

- Mi representada presenta carta bajo protesta de decir verdad firmada por el representante legal y mencionando el número de licitación en el cual cederá todos los derechos de uso que resulten del presente requerimiento a nombre del Gobierno del Estado de Jalisco
- Mi representada considera en su propuesta cualquier tipo de componente hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados e insumos que se requieran para la correcta instalación y funcionamiento de la plataforma durante la vigencia de la garantía
- Mi representada garantiza que cuenta con personal experto demostrando copia simple de los certificados en:
  - o (1) ITIL v4
  - o (2) Domain-Driven Design (DDD)
  - o (3) Jakarta EE
  - o (4) JavaScript ES6 y versiones posteriores.
- Se entrega los acuerdos de nivel de servicio (SLA) con matriz de escalamiento que incluye los datos del contacto nombre, correo electrónico, teléfono, horarios de atención, así como el procedimiento para levantamiento de reportes y seguimiento de los mismos.

## Entregables

Garantía por escrito de acuerdo a lo especificado en el apartado de garantía.

## Componentes Extra Incluidos por DGU

Además del cumplimiento de las especificaciones solicitadas por la contratante, DGU Consultores pone a su disposición el desarrollo e integración de las siguientes funcionalidades adicionales, que contribuyen a conformar una plataforma más robusta, eficiente y escalable, sin representar un costo adicional al señalado en la propuesta económica.

## Integración con sistemas de capacitación o certificación laboral del Estado.

Se considera la integración con sistemas estatales de capacitación y certificación laboral

## Seguridad

La plataforma se apeg a los principales estándares y buenas prácticas en materia de seguridad informática, incluyendo ISO/IEC 27001, lineamientos OWASP y cumplimiento estricto con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco, garantizando confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

## Disponibilidad y Zonas de Trabajo

El módulo permite al usuario definir sus turnos disponibles (matutino, vespertino, nocturno o tiempo completo) y seleccionar las zonas geográficas del Estado de Jalisco donde desea laborar. La información es usada por el motor de búsqueda y recomendación de empleos para priorizar vacantes compatibles con la ubicación y horarios del trabajador.

### Características técnicas:

- Sistema de checkboxes interactivos para selección múltiple.
- Zonas basadas en regiones oficiales del estado o ciudades (Metropolitana, Costa Sur, Altos, Ciénega, etc.).

### Objetivo:

Garantizar una asignación eficiente de vacantes, respetando la movilidad, horarios y disponibilidad territorial de cada trabajador.

## Comunicación directa trabajador-empresa

El módulo de Mensajes establece un canal de comunicación bidireccional entre trabajadores y empleadores. Desde esta interfaz, las partes pueden intercambiar información sobre procesos de selección, entrevistas, condiciones laborales o seguimiento posterior a una postulación.

### Características técnicas y funcionales:

- Permite el envío y recepción de mensajes dentro del entorno seguro del sistema
- Bandeja de entrada con búsqueda por nombre, correo o empresa.
- Hilo conversacional en tiempo real con soporte para emojis y formato enriquecido.
- Sincronización con el estado de las aplicaciones (por ejemplo, "aceptada", "en revisión").
- Sistema de alertas integradas en la interfaz principal y vía correo electrónico.

### Objetivo:

Garantizar una comunicación fluida, segura y centralizada dentro de la plataforma, eliminando la dependencia de canales externos y fortaleciendo la trazabilidad institucional del proceso de reclutamiento.

## Mapa interactivo de ferias y eventos laborales

El módulo Ferias de Empleo ofrece un sistema de localización y registro para eventos presenciales u online organizados por el Gobierno del Estado, universidades o empresas privadas. Cada feria incluye su ubicación, descripción, número estimado de vacantes y áreas laborales predominantes.

### Funciones destacadas:

- Mapa interactivo con geo localización de ferias.
- Filtros por nombre, ubicación o estado del evento (próximo, en curso, finalizado).
- Vista de lista y vista de mapa.
- Enlaces de registro rápido para trabajadores y seguimiento de asistencia.

### Objetivo:

Promover la movilidad laboral y facilitar el acceso de los ciudadanos a eventos de vinculación, ferias y oportunidades presenciales en todo el estado de Jalisco.

## Agenda y gestión de disponibilidad

Permite al trabajador administrar sus compromisos relacionados con entrevistas, ferias, capacitaciones o recordatorios personales. Además, se integra con las ferias de empleo y con el sistema de mensajería para generar eventos automáticos al aceptar una invitación o confirmar una entrevista.

### Características:

- Visualización por mes, semana o día.
- Creación de eventos personalizados con título, fecha y tipo (entrevista, feria, capacitación, etc.).
- Sincronización automática con las invitaciones y mensajes recibidos.
- Recordatorios por notificación y correo electrónico.

### Objetivo:

Brindar a los usuarios una herramienta práctica de organización personal, favoreciendo la puntualidad y seguimiento de sus actividades laborales.

## Gestión de Entrevistas

Centraliza el proceso de programación, control y seguimiento de entrevistas entre empresa y candidatos.

Permite crear agendas personalizadas, definir horarios de disponibilidad del personal entrevistador y registrar observaciones por reunión.

### Funciones operativas:

- Agenda y Calendario: vista mensual con filtrado por fecha y estado (fij, próximas, completadas, pendientes).
- Programación de entrevistas: formulario dinámico con selección de candidato, fecha, hora, tipo (presencial o virtual), ubicación o enlace de reunión, y notas adicionales.
- Disponibilidad semanal: definición de horarios hábiles para entrevistas (lunes a viernes, 09:00-17:00 por defecto).
- Alertas automáticas: recordatorios enviados por correo y push notifications 24 h antes de la cita.

## SLA & Compliance

Mide el rendimiento y cumplimiento operativo de las empresas respecto a los compromisos establecidos con el sistema estatal.

Proporciona métricas visuales y reportes automatizados sobre tiempo de respuesta, resolución, disponibilidad, y número de violaciones o alertas críticas.

### Indicadores clave:

- Puntuación General de SLA: porcentaje agregado del desempeño global.
- Tiempo de Resolución: horas promedio en resolver incidencias o solicitudes.
- Tiempo de Respuesta: tiempo medio de atención a candidatos o requerimientos.
- Disponibilidad del Sistema: porcentaje de cumplimiento respecto al objetivo del 80 %.
- Violaciones Críticas: número total y tendencia temporal.

### Funcionalidades:

- Actualización automática de métricas mediante cron jobs.
- Visualización de tendencias y violaciones con opción de detalle histórico.
- Exportación de reportes PDF para auditoría institucional.

### Objetivo:

Monitorear en tiempo real el desempeño de cada empresa y fortalecer la rendición de cuentas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de Jalisco.

## Ferías de Empleo

Herramienta de planificación, gestión y análisis de ferias de empleo estatales.

### Funciones principales:

- Creación y edición de ferias con fecha, lugar, participantes y vacantes.
- Registro de empresas y trabajadores asistentes.
- Estadísticas de participación y contrataciones exitosas.

### Objetivo:

Optimizar la organización de eventos laborales presenciales o virtuales, promoviendo el vínculo directo entre talento y empleadores.



### Landing Page Institucional

Se implementa una Landing Page con diseño personalizado, destinada a presentar la plataforma al público general y atraer nuevos usuarios.

#### Características principales:

- Diseño adaptable y moderno, compatible con dispositivos móviles.
- Secciones de presentación general, beneficios y objetivos de la plataforma.
- Preguntas Frecuentes (FAQ) organizadas temáticamente.
- Visualización de noticias y comunicados oficiales.
- Páginas de registro directo para empresas y trabajadores.
- Integración con Google Analytics y metaetiquetas SEO.

#### Objetivo:

Fortalecer la presencia digital del sistema estatal de empleo y garantizar una experiencia informativa accesible y profesional para los ciudadanos.

### Módulo de Gestión de Noticias

Permite a los administradores del sistema crear, editar y eliminar noticias, comunicados y boletines informativos directamente desde el panel administrativo.

#### Características:

- Editor de texto enriquecido (WYSIWYG).
- Clasificación por categorías (empleo, capacitación, ferias, convocatorias).
- Control de visibilidad y fecha de publicación.
- Estadísticas automáticas de visualización y alcance.
- Opción de incluir imágenes destacadas y enlaces externos.

#### Objetivo:

Mantener actualizada la comunicación institucional y fomentar la transparencia, divulgando información de interés público a través de una interfaz sencilla y profesional.

### Módulo de Administración de Publicidad

Integra un sistema para la gestión y análisis de anuncios dentro de la plataforma. Los administradores pueden crear, modificar y eliminar campañas publicitarias institucionales o comerciales (previa autorización).

#### Funciones y características técnicas:

- Creación de anuncios con título, imagen, texto, enlace y fechas de vigencia.
- Selección de ubicaciones donde se mostrarán los anuncios.
- Estadísticas de clics, impresiones y CTR (Click-Through Rate).
- Panel de control visual con gráficos de rendimiento.
- Posibilidad de segmentación geográfica o temática.


#### Objetivo:

Ofrecer un canal adicional de difusión institucional y generar ingresos complementarios o alianzas estratégicas, manteniendo siempre la integridad y la estética institucional de la plataforma.

**Tiempo y lugar de entrega:** 30 días a partir del fallo y antes del 31 de diciembre de 2025.  
**Lugar de entrega** en el almacén de parcialidades de la secretaría de administración, con domicilio en Av. Fray Antonio Alcalde 1221, Col. Miraflores, C.P. 44266, Guadalajara, Jal.

Atentamente

Guadalajara, Jalisco a 1 de diciembre de 2025


  
Luis Nazario Ramirez Ortega  
Apoderado  
DGU Consultores

### Cesión de derechos de uso

Yo Luis Nazario Ramirez Ortega en mi carácter de apoderado de la empresa DGU Consultores, que participa en el proceso LPL 714/2/2025, LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL PARA: "ADQUISICIÓN, SUMINISTRO, DISEÑO, DESARROLLO IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE POR 12 MESES DE PLATAFORMA INTEGRAL DE EMPLEO." manifiesto BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD que mi representada cederá todos los derechos de uso que resulten del presente requerimiento a nombre del Gobierno del Estado de Jalisco.

Atentamente

Guadalajara, Jalisco a 1 de diciembre de 2025


  
Luis Nazario Ramirez Ortega  
Apoderado  
DGU Consultores

### Consideración de componente hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados e insumos

Yo Luis Nazario Ramirez Ortega en mi carácter de apoderado de la empresa DGU Consultores, que participa en el proceso LPL 714/2/2025, LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL PARA: "ADQUISICIÓN, SUMINISTRO, DISEÑO, DESARROLLO IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE POR 12 MESES DE PLATAFORMA INTEGRAL DE EMPLEO." manifiesto BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD que mi representada considera en su propuesta cualquier tipo de componente hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados e insumos que se requieran para la correcta instalación y funcionamiento de la plataforma durante la vigencia de la garantía

Atentamente

Guadalajara, Jalisco a 1 de diciembre de 2025

  
Luis Nazario Ramirez Ortega  
Apoderado  
DGU Consultores

### Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y Matriz de Escalamiento

La empresa DGU Consultores presenta los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y la Matriz de Escalamiento correspondientes al soporte de la Plataforma Integral de Empleo.

#### Alcance del SLA:

Mi representada establece los siguientes compromisos de tiempos de respuesta, resolución y escalamiento para incidencias relacionadas con la operación de la Plataforma de vinculación laboral. Su objetivo es garantizar la continuidad del servicio, minimizar interrupciones y asegurar un canal de comunicación claro entre el equipo técnico y la institución.

#### Procedimiento de Levantamiento y Seguimiento de Reportes

- Registro del incidente: El usuario autorizado (personal de la STyPS o designado) reportará la incidencia a través de:
  - De la plataforma web de la mesa de ayuda.
- Asignación de folio: Cada reporte será asignado a un número de folio único para su seguimiento.
- Clasificación de la incidencia: El equipo de soporte clasificará la prioridad del incidente (Crítica, Alta, Media, Baja).
- Atención inicial: El técnico asignado contactará al solicitante para confirmar la recepción y detalles del problema.
- Resolución y cierre: Una vez resuelto, se notificará al usuario y se cerrará el folio en el sistema de seguimiento.

#### Niveles de Servicio en incidencia (SLA)

Tipo de Incidencia	Tiempo Máx. de Respuesta	Tiempo Máx. de Resolución	Escalamiento Automático
Crítica (caída total)	1 hora	4 horas	Nivel 3 a la hora 2
Alta (funcionalidad esencial)	4 horas	24 horas	Nivel 2 a la hora 12

Media (funcionalidad parcial)	8 horas	48 horas	Nivel 2 al día 2
Baja (mejoras, solicitudes)	24 horas	Según programación	Nivel 1

#### Matriz de Escalamiento

Se incluye una matriz de escalamiento donde se plasma la información de contacto para así también así también como la función de escalamiento de los servicios en incidencias de la plataforma, esto en horario de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hrs para los 4 niveles, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Nivel	Nombre / Puesto	Correo electrónico	Teléfono directo	Horario de atención	Función en el escalamiento
1	Ricardo Villanueva Arias / Mesa de Ayuda - Soporte Nivel 1	soporte@dgu.com	3313046700	Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Recepción de reportes, diagnóstico inicial y registro
2	Jorge Mario Martínez Huerta / Coordinador Técnico	supsoporte@dgu.com	3338809431	Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Seguimiento a casos sin resolver en 24h, priorización
3	Ezequiel Carrillo Márquez / Administrador de Plataforma	sistemas@dgu.com	3314551145	Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Escalamiento técnico complejo, acceso a configuraciones críticas
4	Santiago Orozco López / Director de Sistemas STyPS	slozco@dgu.com	3316720591	Lun-Vie 08:00 a 18:00 hrs	Decisión final y coordinación interinstitucional

Atentamente

Guadalajara, Jalisco a 1 de diciembre de 2025

Luis Nazario Ramírez Ortega

Apoderado  
DGU Consultores

#### Garantía

Yo Luis Nazario Ramírez Ortega en mi carácter de apoderado de la empresa DGU Consultores, que participa en el proceso LPL 7142/2025. LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL PARA: "ADQUISICIÓN, SUMINISTRO, DISEÑO, DESARROLLO IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE POR 12 MESES DE PLATAFORMA INTEGRAL DE EMPLEO." manifiesto BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD que en caso de resultar adjudicada, mi representada otorgará una garantía por un periodo de un (1) año contado a partir de la entrega y aceptación formal del bien o servicio, contra cualquier defecto, falla o vicio oculto que se presente en los bienes, servicios o desarrollos proporcionados, comprometiéndose a realizar sin costo alguno las reparaciones, correcciones o sustituciones necesarias durante dicho periodo.

Atentamente

Guadalajara, Jalisco a 1 de diciembre de 2025

Luis Nazario Ramírez Ortega  
Apoderado  
DGU Consultores