

Contrato que celebran en esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, el día **09 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, Lic. José Eduardo Torres Quintanar**, acompañada de la **Fiscalía Estatal** del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, en su carácter de Dependencia Requiriente, a la que en lo sucesivo se le denominará como la **"DEPENDENCIA"**, representada en este acto por el **L.C.P. Manuel Vázquez Rodríguez**, en su carácter de **Director General Administrativo**; y **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V.**, a quien en lo subsecuente se le denominará como el **"PROVEEDOR"**, representada en este acto por la **C. Delia Rocio Cerros Contreras**; y cuando se refiera a ambos contratantes se les denominará como las **"PARTES"**, las cuales llevan a cabo las siguientes:

DECLARACIONES

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

- a) Que la **"SECRETARÍA"** es la dependencia de la Administración Pública Estatal competente para representar al Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco en las adquisiciones de bienes y servicios, en atención a lo dispuesto por los artículos 2, numeral 2, 3, numeral 1, fracción I, 5, numeral 1, fracción I, 7, numeral 1, fracción III, 14, numeral 1, 15, numeral 1, fracción I, 16, numeral 1, fracción III, y 19, numeral 1, fracción XI, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, así como por los artículos 34, 35 y 36 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en lo subsecuente la **"LEY"**, en relación al artículo 3 del Reglamento de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en lo subsecuente el **"REGLAMENTO"**.
- b) Que su representante cuenta con las facultades para llevar a cabo las operaciones de compra requeridas por las dependencias de la administración pública centralizada del Poder Ejecutivo del Estado, y consecuentemente para contratar y obligarse a nombre del Gobierno del Estado de Jalisco, de conformidad con los artículos 2, fracción XII, 9, fracción II, 13, fracción X, 19, fracciones V, X y XV, 41 fracción X y 44 fracciones VII, X, XI y XIX, del Reglamento Interno de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco; así como los artículos 4 y 12, del **"REGLAMENTO"**.
- c) Que 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, numeral 1, punto 15, del Clasificador por Fuentes de Financiamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de enero de 2013 y reformado el 20 de diciembre de 2016, el Estado está facultado para contratar, por lo que las facultades descritas en líneas anteriores aplican para comparecer a la firma del presente instrumento.
- 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 de esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, México; mientras que para efectos de facturación su domicilio es la calle Pedro Moreno No. 281, Guadalajara Centro, Guadalajara, Jalisco, C.P. 44100, y su R.F.C. es SPC130227L99.

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

- a) 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) De conformidad con lo establecido en el artículo 39, 101 fracción II del **"REGLAMENTO"**, en correlación con el oficio **FE.01.01/501/2025**, suscrito por el **Mtro. Salvador González de los Santos**, en su carácter de **Fiscal del Estado de Jalisco**, con fecha 04 de agosto del año 2025, se designó para efectos de suscribir el presente instrumento al **L.C.P. Manuel Vázquez Rodríguez**, en su carácter de **Director General Administrativo**, quien será encargado 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 encargado del seguimiento, la persona servidor/a pública que sea designada/o como titular o encargada/o de la Dirección General Administrativa de la **"DEPENDENCIA"**.

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

- a) Que es una Sociedad Anónima de Capital Variable, legalmente constituida e integrada conforme a las legislaciones que le son aplicables, según consta en el testimonio de la Póliza número 8,219 de fecha 06 de marzo del 2013, otorgada ante la fe del Lic. Eduardo de Alba Góngora, Corredor Público número 38, en la Plaza del Estado de Jalisco, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número 73085*1, en la que se contienen los estatutos, objeto y demás elementos de la constitución legal de la empresa denominada **SERVICIOS DE IMPLEMENTACION EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V.**
- b) Que la **C. Delia Rocio Cerros Contreras**, en su carácter de Apoderada Legal, 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 14,746 de fecha 01 de marzo del 2023, otorgada ante la fe del Lic. Jorge Luis Ramos Uriarte, Notario Público número 4, de la Región 4 Ciénega del Estado de Jalisco, con adscripción en el Municipio de Ocotlán, Jalisco, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio de Guadalajara, Jalisco, bajo el folio mercantil electrónico número 73085, quien se identifica con su credencial para votar vigente, expedida por el Instituto Nacional Electoral número **1**
- c) Quien suscribe manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con las facultades jurídicas necesarias, vigentes y suficientes para contraer derechos y obligaciones en nombre del **"PROVEEDOR"**, mismas que no le han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna.
- d) Que conforme a lo dispuesto en los artículos 17 y 20 de la **"LEY"**, su representada se encuentra debidamente inscrita y actualizada ante el Registro Único de Proveedores y Contratistas del Estado de Jalisco, bajo el número de registro de proveedor **P24198**, y que la información contenida en el expediente respectivo no ha sufrido modificación alguna y se encuentra vigente.
- e) Que señala como domicilio fiscal y convencional de su representada, para los fines de este contrato, así como para recibir todo tipo de citas y notificaciones, el ubicado en calle Texcoco número 3846, Colonia Ciudad Del Sol, C.P. 45050 en Zapopan, Jalisco, así como en el teléfono 3337775180 y el correo electrónico dcerrros@spconnect.com.
- f) Que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes **SIE130307MD4**.
- g) Que tiene la capacidad legal, financiera, técnica y productiva necesaria para dar cumplimiento al presente contrato.
- h) Que tiene la aprobación y los permisos correspondientes de las autoridades competentes y en caso de aplicar, cuenta con los derechos de propiedad industrial e intelectual, necesarios para la prestación de los servicios y abastecimientos del o los bienes contratados y/o 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 758/2025 sin concurrencia del Comité, "Póliza de Mantenimiento Red Voz y Datos para la Fiscalía del Estado"** 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 FISCALES NO ETIQUETADOS DEL EJERCICIO FISCAL 2025**, se originó con motivo de la Licitación Pública Local número **LPL 758/2025 sin concurrencia del Comité** denominada **"PÓLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALÍA DEL ESTADO"**, la cual fue resuelta o autorizada a favor del **"PROVEEDOR"** de conformidad

con el fallo de adjudicación de fecha **09 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 y su junta aclaratoria, en los cuales se detallan las características del servicio objeto de este contrato.
- c) Que, para efectos del presente instrumento, las referencias que se hagan a la **“LEY”**, se entenderán hechas a la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- d) Que se reconocen recíprocamente el carácter con el que comparecen y sujetan el presente contrato al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - DEL OBJETO. En virtud del presente contrato, la **“DEPENDENCIA”** adquiere del **“PROVEEDOR”** póliza de mantenimiento red voz y datos, en adelante el servicio, cuyas características, cantidades, precios y descripción pormenorizada se describen en el Fallo de Adjudicación de la Licitación Pública Local número **LPL 758/2025**, los cuales se transcriben a continuación:

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	P.U.	IMPORTE
1	1	POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALÍA DEL ESTADO.	SERVICIO	\$2,084,396.55	\$2,084,396.55
				SUBTOTAL	\$2,084,396.55
				I.V.A.	\$333,503.44
				TOTAL	\$2,417,899.99

SEGUNDA. - DE LA ENTREGA Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El **“PROVEEDOR”** deberá entregar la póliza objeto de este contrato a partir de la notificación del fallo, sin exceder del día **31 del mes de diciembre del año 2025**, en el Almacén de la **“DEPENDENCIA”**, ubicado en calle 16 número 2510, colonia Zona Industrial, C.P. 44940, Guadalajara, en las fechas y horarios que para tal efecto se indiquen, lo anterior, bajo la estricta responsabilidad del **“PROVEEDOR”**, con las características que se muestran a continuación:

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V., considera licenciamiento necesario para su correcta operación por 13 meses contemplando todos los teléfonos de la Fiscalía del Estado de Jalisco, considerando:

- Configuración de extensiones y usuarios actuales de la dependencia a la plataforma de comunicaciones unificadas.
- Garantizar la operación del licenciamiento al menos 12 meses.
- Licenciamiento por 12 meses para hasta al menos poder firmar a la plataforma de comunicaciones unificadas 2500 dispositivos.
- Smartnet del CISCO para los servidores del CUCM.
- El soporte se contempla en modalidad 24x7 y sin límite de eventos.
- Modelo: Business Edition CUCM.

Dada la naturaleza del presente contrato y con fin simplificativo, el servicio a prestarse consistirá en lo plasmado en el Anexo 1 Propuesta Técnica aprobada, la cual, para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente instrumento, forma parte integral del mismo como **Anexo Único**.

TERCERA. - DE LA VIGENCIA. La vigencia del presente instrumento contractual comenzará a correr a partir del día **09 del mes de diciembre del año 2025**, y concluirá el día **08 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 **\$2,417,899.⁹⁹ M.N. (dos millones cuatrocientos diecisiete mil ochocientos noventa y nueve pesos ⁹⁹/₁₀₀ Moneda Nacional)** Impuesto al Valor Agregado incluido, por los servicios objeto de este contrato.

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

Documentos para cada pago parcial o total:

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

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

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

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

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

OCTAVA. - DE LA GARANTÍA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El **"PROVEEDOR"** garantiza por 12 meses a partir de la fecha de entrega establecida en el acta de cierre de los servicios contemplados dentro de la póliza objeto del presente contrato, el **"PROVEEDOR"** garantiza la calidad del servicio objeto de este contrato contra daños y defectos por el periodo que, entre las **"PARTES"** se determine, 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 **"DEPENDENCIA"**.

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

La **"SECRETARÍA"**, aplicará la penalización que corresponda en el caso de atraso en la prestación o rescindirá el contrato a causa del incumplimiento en la prestación de los servicios en el término y/o condiciones establecidas en el contrato y/o orden de compra, dentro del plazo que se le conceda al **"PROVEEDOR"** a razón de cualquier prórroga o modificación, lo anterior de manera independiente a las acciones que deban ejercitarse por los daños y perjuicios que se originen con motivo del incumplimiento en cualquiera de las obligaciones contratadas por parte del **"PROVEEDOR"** de conformidad con lo dispuesto por el artículo 107 del **"REGLAMENTO"** de la **"LEY"**.

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

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

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

DÉCIMA. - OBLIGACIONES DE LAS "PARTES".

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

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

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

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

DÉCIMA PRIMERA. - ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO. La **"DEPENDENCIA"** designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al **L.C.P. Manuel Vázquez Rodríguez**, en su carácter de **Director General Administrativo**, con el objeto de verificar

el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará al **"PROVEEDOR"** las observaciones que se estimen pertinentes, quedando este obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la prestación del servicio.

Las **"PARTES"** acuerdan que la **"DEPENDENCIA"**, es la encargada de verificar que el servicio objeto de este contrato cumpla con las especificaciones acordadas por las **"PARTES"**, ya que es la receptora final del objeto de dicho instrumento, por lo que también se obliga a dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones pactadas en el mismo por parte de la **"SECRETARÍA"**.

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

En tal virtud, el **"PROVEEDOR"** manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, el servicio, no se tendrá por aceptado por parte de la **"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 el servicio objeto de este contrato sea 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 prestación del 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 prestación del servicio objeto del presente contrato o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de la **"DEPENDENCIA"**;
- f) Si no presta el servicio en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta;
- g) Si no proporciona a la **"DEPENDENCIA"** y/o la **"SECRETARÍA"** o a las dependencias que tengan facultades, los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- h) Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de la **"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 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 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 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** de este Contrato, en caso de que la **"SECRETARÍA"** decida rescindir el presente contrato, por causas imputables al **"PROVEEDOR"**. De ser el caso, para efectos del presente párrafo, la **"SECRETARÍA"** podrá hacer efectiva la garantía señalada en la cláusula **SÉPTIMA** anterior, o en su caso podrá reclamar al **"PROVEEDOR"**, el pago directo de la cantidad a la que equivalga dicho porcentaje.

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

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

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se prestara el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de la **"DEPENDENCIA"** de que continúa vigente la necesidad del servicio, 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 la **"DEPENDENCIA"** y/o la **"SECRETARÍA"** a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

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

DÉCIMA CUARTA. - IMPUESTOS Y DERECHOS. Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación del servicio, objeto del presente contrato, serán pagados por el **"PROVEEDOR"**, mismos que no serán repercutidos a la **"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 aquel servicio que el **"PROVEEDOR"** intente prestar, cuando a juicio de la **"SECRETARÍA"** o la **"DEPENDENCIA"**, la característica del mismo difiera, o sea inferior de aquellas señaladas en el fallo de adjudicación y/o las bases, su junta aclaratoria, la propuesta aprobada, así como en el presente contrato. El rechazo del servicio deberá ser informado por la **"DEPENDENCIA"** por escrito al **"PROVEEDOR"**. La falta de aceptación o aprobación del servicio con motivo de la presente cláusula, aun en casos en que ya haya sido prestado el servicio por parte del **"PROVEEDOR"**, no será motivo para considerar interrumpidos los plazos pactados para su prestación para efectos de las penas convencionales, e inclusive para la rescisión del presente contrato.

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

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

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

DÉCIMA NOVENA. - DE LAS RELACIONES LABORALES. Las **"PARTES"** manifiestan expresamente que la relación que se deriva del presente contrato, no crea respecto de una y otra relación alguna de patrón, mandatario, subordinado, dependiente o empleado. En tal razón, el **"PROVEEDOR"** será responsable por la o las personas que contrate o emplee para cumplir con las obligaciones adquiridas mediante este contrato, obligándose a responder y sacar a salvo a la **"SECRETARÍA"** 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 LA PROPIEDAD INDUSTRIAL Y DERECHOS DE AUTOR. El **"PROVEEDOR"** asumirá la responsabilidad total para el caso de que se infrinjan derechos inherentes a la propiedad intelectual, patentes, marcas o cualquier otro derecho de tercero, con motivo de la prestación del servicio materia del presente contrato, o de la firma de este documento, liberando a la **"SECRETARÍA"** y/o la **"DEPENDENCIA"** de cualquier responsabilidad industrial o derechos de autor que puedan relacionarse con este instrumento, obligándose a salir en su defensa si por cualquier motivo, llegare a ser reclamado por estos y además, a pagar, sin derecho a réplica contra él, cualquier cantidad o prestación a que pueda ser condenado por autoridad competente con la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y la Ley Federal del Derecho de Autor.

VIGÉSIMA PRIMERA. - MODIFICACIONES DEL CONTRATO. Las **"PARTES"** están de acuerdo en que por necesidades de la **"DEPENDENCIA"** por razones justificadas y explícitas, dentro del presupuesto aprobado y/o disponible podrá incrementar el monto total del contrato o cantidad de servicios objeto del presente contrato, de 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"**, le fuera imposible a el **"PROVEEDOR"** cumplir con sus obligaciones contratadas, solicitará oportunamente y por escrito a la **"SECRETARÍA"** y la **"DEPENDENCIA"**, la ampliación del término para su cumplimiento, según lo considere necesario, expresando los motivos en que apoye su solicitud, quien resolverá en un plazo no mayor a 08 días naturales, sobre la procedencia de la prórroga.

Tratándose de causas imputables a la **"DEPENDENCIA"**, no se requerirá de la solicitud del **"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 el servicio objeto del presente contrato, por tratarse de causas de interés general o público, por cambios en el proyecto o programa para los cuales se haya pretendido destinar el objeto de este contrato, cuando se corra el riesgo de ocasionar algún daño o perjuicio a la **"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 constatando de forma fehaciente e indubitable constar su notificación.

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

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

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

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

LA "SECRETARÍA"	LA "DEPENDENCIA"
 Lic. José Eduardo Torres Quintanar, Director General de Abastecimientos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.	 L.C.P. Manuel Vázquez Rodríguez, Director General Administrativo de la Fiscalía Estatad del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
EL "PROVEEDOR"	
 C. Delia Rocio Cerros Contreras, Apoderada Legal de SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V.	
TESTIGO	TESTIGO
 Ángel Eduardo Márquez Castellón, Director de Fallos y Adjudicaciones de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.	 Mtra. Irma Guadalupe Márquez Sevilla, Directora de lo Consultivo de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

EICE/amm

LA PRESENTE HOJA CORRESPONDE AL CONTRATO NÚMERO CTO-678/25, CELEBRADO EL 09 DE DICIEMBRE DEL 2025, ENTRE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO, ACOMPAÑADA POR LA FISCALÍA ESTATAL DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO Y SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V.

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



ANEXO ÚNICO **(PROPUESTA TÉCNICA)** **CTO-678/25**

- **ANEXO 1 (PROPUESTA TÉCNICA)**
PERTENECIENTE A LA LPL 678/2025
“PÓLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y
DATOS PARA LA FISCALÍA DEL
ESTADO”.

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL LPL 750225 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALÍA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

ANEXO 1

PROPUESTA TÉCNICA

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. Presenta Esta hoja como parte del anexo técnico validado por parte de la Dirección General de Innovación Tecnológica Gubernamental de los bienes/servicio (POLIZA MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS).

Forma de Entrega:	Abierto () / Corrido (x)
Forma de Entrega:	UNA SOLA EXHIBICIÓN (x) PARCIALIDADES ()
Tiempo y Lugar de Entrega:	Hasta el 31 de diciembre/ Lugar de entrega: Calle 16, Numero: 2510, Colonia Zona Industrial
Tipo de Adjudicación:	(X) A un Solo Proveedor () Por Partida () Abastecimiento simultaneo (Se recomienda Binarlo)
Método de Evaluación:	

PDA.	CANTIDAD	U. DE MEDIDA	BIEN, PRODUCTO O SERVICIO	ESPECIFICACIONES DETALLADAS	MARCA	
1	1	Servicio	Poliza	SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. en caso de resultar adjudicado consideramos licenciamiento necesario para su correcta operación por 12 meses contemplando todos los teléfonos de la Fiscalía del Estado de Jalisco considerando: <ul style="list-style-type: none"> Configuración de extensiones y usuarios actuales de la dependencia a la plataforma de comunicaciones unificadas. Garantizar la operación del licenciamiento al menos 12 meses. Licenciamiento por 12 meses para hasta al menos poder firmar a la plataforma de comunicaciones unificadas 2500 dispositivos. Smartnet de CISCO para los servidores de CUCM. El soporte se contempla en modalidad 24x7 y sin límite de eventos. Modelo: Business Edition CUCM 	Cisco	Si aplica

Alertamiento
 Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre de 2025.

DELIA ROCIO CERREROS CONTRERAS

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOCAN, JAL.
 RFC: SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5190
 SP-CONNET.COM.MX

002

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL LPL 750225 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALÍA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. presenta el desglose detallado del requerimiento establecido en ANEXO 1 (TÉCNICO), cumpliendo con lo solicitado para la partida 1.

5. REQUERIMIENTO

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. En caso de resultar adjudicado considera para la presente poliza lo siguiente:

Partida: 1

Cantidad: 1

Poliza de soporte y mantenimiento a Infraestructura de voz y datos de la Fiscalía del Estado de Jalisco.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. en caso de resultar adjudicado brindará una poliza de soporte y mantenimiento a la infraestructura de red, voz de la Fiscalía del Estado de Jalisco. La poliza incluirá soporte de hardware y software, actualizaciones de versión en caso de ser necesario, parches de seguridad, así como soporte técnico en caso de ser necesario por parte del fabricante de los equipos.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. en caso de resultar adjudicado consideramos licenciamiento necesario para su correcta operación por 12 meses contemplando todos los teléfonos de la Fiscalía del Estado de Jalisco considerando:

- Configuración de extensiones y usuarios actuales de la dependencia a la plataforma de comunicaciones unificadas.
- Garantizar la operación del licenciamiento al menos 12 meses
- Licenciamiento por 12 meses para hasta al menos poder firmar a la plataforma de comunicaciones unificadas 2500 dispositivos.
- Smartnet de CISCO para los servidores de CUCM.
- El soporte se contempla en modalidad 24x7 y sin límite de eventos por parte de **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.**

MESA DE SOPORTE

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. cuenta con una Mesa de Soporte la cual entrará en operación en caso de ser adjudicado a partir del inicio del contrato para la infraestructura propuesta.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. considera un ingeniero nivel experto en proveedor de servicios para demostrar que se cuenta con la capacidad técnica para proveer lo requerido en esta licitación siendo suficiente para garantizar los requerimientos puntuales que puedan surgir durante el lapso de cobertura.

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

La cobertura del soporte solicitado considera los siguientes rubros:

- Cobertura en 24x7, incluyendo días festivos.
- Atención 24x7 de la Mesa de Soporte.
- Gestión de Incidentes limitados (atención y restauración de fallas).
- Gestión de Cambios.
- Gestión de Requerimientos estándar.
- Gestión de Problemas.

GESTIÓN DE INCIDENTES Y PRIORIDADES

Todos los incidentes, cambios, requerimientos y problemas serán reportados a la mesa de soporte, y **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** en caso de resultar adjudicado los resolverá de manera remota o presencial en caso de ser necesario.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. en caso de resultar adjudicado solicitará la autorización previa a cada conexión remota que requiera hacer, ya que por seguridad y control es necesario, puesto que la infraestructura de comunicación es muy delicada y requiere de supervisión de parte de Fiscalía del Estado de Jalisco.

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOCAN, JAL.
 RFC: SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5190
 SP-CONNET.COM.MX

003

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL LPL 750225 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALÍA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

El servicio contará con la capacidad de autentificar, autorizar y guardar registros de la actividad de los administradores y agentes de soporte. Brindará la capacidad de asignar privilegios y comandos de manera personalizada por usuario o grupo a las consolas de administración para tener una mejor gestión de los equipos.

Con la finalidad de otorgar servicios de calidad y la convocante **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** integra un ingeniero certificado experto en proveedor de servicios, presentando copia simple del certificado dentro de su propuesta técnica.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. en caso de resultar adjudicado presentará una bitácora mensual de los accesos y cambios en las configuraciones del equipamiento efectuados por sus agentes de soporte.

ESCALAMIENTO DE INCIDENTES A EL FABRICANTE
 La poliza brindará a la Fiscalía del Estado de Jalisco la seguridad y respaldo del fabricante para la atención y solución de fallas que exijan atención especializada por mala configuración o mal funcionamiento de los equipos.

El escalamiento se realizará directamente a el fabricante a través de su portal web o vía telefónica una vez que un ingeniero de **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** en caso de resultar adjudicado realice un análisis de la problemática y determine la necesidad de intervención del fabricante, una vez que se obtenga el número de caso, se dará el seguimiento oportuno hasta la solución de la incidencia.

En todo momento **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** en caso de resultar adjudicado estará involucrado para la recopilación de información y valoración de la preparación y pruebas requeridas por el fabricante.

La comunicación del avance de los escalamientos de casos técnicos será notificada vía correo electrónico o telefónico a la Fiscalía del Estado de Jalisco para dar a conocer el estado del caso técnico o los requerimientos solicitados por el fabricante.

GESTIÓN DE CAMBIOS Y CATEGORÍAS

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. comprende que se considera un cambio de configuración como un servicio que se brinda para buscar mejoras y/o optimizaciones en la infraestructura. En el caso que derivado del seguimiento a la solución de un incidente o problema sea necesario realizar algún cambio de impacto en la configuración de la red, **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** en caso de resultar adjudicado entregará un formato de control de cambio en donde se detallará puntualmente cuales son los cambios a implementar, el impacto que representa y cuáles son los equipos que tendrán afectación. Este formato será revisado y validado por Fiscalía del Estado de Jalisco previo a su aplicación. Las tareas contempladas dentro de la administración de cambios son:

- Registro y filtrado.
- Asignación de prioridades.
- Categorización del cambio.
- Impacto y evaluación de recursos.
- Aprobación del cambio.
- Agendar el cambio, prueba e implementación.
- Revisión post implementación.

Categorías de Cambios:

- Mayor:
 - Son cambios que afectan la operación del sistema.
- Estándar:
 - Son cambios que no afectan a la operación del sistema.
- Urgente:
 - Se considerarán cambios extraordinarios a los solicitados por La Fiscalía del Estado de Jalisco debido a una urgencia.

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOCAN, JAL.
 RFC: SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5190
 SP-CONNET.COM.MX

004

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL LPL 750225 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALÍA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. Contempla que la atención de nuevos requerimientos o cambios de configuración es un servicio que se brinda para buscar mejoras y/o optimizaciones en la infraestructura actual. Estos requerimientos serán analizados y autorizados en conjunto con La Fiscalía del Estado de Jalisco para evitar cualquier afectación en la operación de red. Un requerimiento es lo que permitirá a La Fiscalía del Estado de Jalisco solicitar información como:

- Asesoría.
- Atlas.
- Bases.
- Como seguimiento a las buenas prácticas la mesa de ayuda de **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** se apega a la metodología ITIL.
- El horario para recepción de reportes será 24x7 los 365 días del año con los siguientes tiempos de atención:

Contacto del Ingeniero Asignado	30 minutos
Análisis y Diagnóstico	2 horas
Workaround	4 horas
Solución	6 horas
Atención al Proveedor	1 hora
Contacto del Ingeniero Asignado	1 hora
Análisis y Diagnóstico	4 horas
Workaround	6 horas
Solución	8 horas
Atención al Proveedor	1 hora
Contacto del Ingeniero Asignado	2 horas
Análisis y Diagnóstico	6 horas
Workaround	8 horas
Solución	10 horas (siguiente día hábil)

- SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** entrega por escrito el organigrama, esquema y procedimiento de escalamiento de soporte incluyendo los siguientes datos del personal técnico vinculado al servicio:
 - Nombre y cargo
 - Teléfono de contacto (Oficina y celular)
 - Correo electrónico

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOCAN, JAL.
 RFC: SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5190
 SP-CONNET.COM.MX

005

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 756/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

- SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. en caso de resultar adjudicado será responsable de levantar y dar seguimiento hasta su cierre a tickets y RMA's solicitados al fabricante.
- Una vez atendido y resuelto el reporte y/o solicitud, se entregará reporte de servicio que incluirá de manera amplia descripción de la falla o servicio solicitado, diagnóstico y solución.
- SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. en caso de resultar adjudicado realizará al menos un mantenimiento preventivo a la totalidad de los equipos y componentes antes mencionados durante la duración del contrato. Al término de cada servicio, se entregará reporte por escrito con el detalle de las actividades realizadas y memoria fotográfica antes, durante y después de las actividades.
- Permitirá el acceso a actualizaciones del sistema operativo, incluyendo releases menores y mayores.

6. GARANTÍAS

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. contempla garantía para la partida 1

- Poliza de garantía con vigencia de 12 meses

7. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la propuesta técnica de SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.

- SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. Menciona marca, modelo, especificaciones, garantía en su cotización y en su propuesta técnica, evidenciar que todos los equipos son homogéneos y vienen integrados de fábrica, garantizando la compatibilidad e interoperabilidad de la solución de Comunicaciones Unificadas. Incluir, imágenes y fichas técnicas oficiales. Acorde a Junta de aclaraciones no es necesario presentar el datasheet por ser una poliza de mantenimiento.
- Podrá ofertar características superiores a las solicitadas, lo cual deberá ser corroborado mediante documentación la cual debe incluir una carta original, vigente y firmada por el fabricante que corrobore de manera explícita y referenciada (mediante el número del concurso) las mejoras ofertadas. SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. No oferta características superiores.
- SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. No presenta la información técnica presentada (características y especificaciones) sea verificable de manera directa en la página oficial en un Datasheet, en el cual pueda ser corroborada la información de acuerdo con su cotización. Acorde a Junta de aclaraciones no es necesario presentar el datasheet por ser una poliza de mantenimiento.
- SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. Acorde a Junta de aclaraciones presenta carta de distribuidor autorizado emitida por el fabricante que legitime el proveedor para comercializar y suministrar los productos y servicios, vigente en original y/o impresión del formato original digital y mencionando el número de concurso al cual participa.
- SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. presenta carta del fabricante, vigente en original y/o digital, donde evidencie experiencia y conocimiento especializado en la solución para ser un partner calificado y autorizado de esta solución de comunicaciones, para dar cumplimiento a los requisitos de la solución de telecomunicaciones solicitada.
- SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. Acorde a Junta de aclaraciones presenta copias simples de las siguientes certificaciones vigentes, en nivel experto emitidas por el fabricante; en seguridad, en proveedor de servicios, infraestructura Empresarial, en comunicaciones unificadas (Colaboración), y especialista de diseño, comprobado por el fabricante que pertenecen a nuestra plantilla.

TEXCOCO B 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, CP. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

006

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 756/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

PROCEDIMIENTO DE ESCALACIÓN

Ponemos a su disposición nuestro procedimiento de escalación de incidentes internos y hacia el fabricante.

Matriz de escalamiento:

El responsable del servicio para la atención del cliente es el gerente de servicios quien es el encargado de coordinar las tareas apoyándose con la mesa de servicio. En caso de no recibir respuesta por parte de la mesa de servicios, se proporciona la siguiente matriz de escalamiento.

Prioridad	Coordinador de Servicios	Director de Operación	Director General
Uno	45 min	1 hora	1.5 horas
Dos	2 horas	3 horas	4 horas
Tres y Cuatro	6 horas	8 horas	12 horas
Cinco	8 horas	12 horas	24 horas
	Ing. Roberto Valdez Cede rvaldez@spconnet.com Oficina: (33) 3777-5180 Cel. 3315678921	Ing. Ernesto Lape Torreal Email:elape@spconnet.com Oficina: (33) 3777-5180 Cel. 33 1205 7309	Ing. Sergio Cerros sergio@spconnet.com Oficina: (33) 3777-5180 Cel. 33 1434 3226

ESCALAMIENTO DE ACCESO AL FABRICANTE

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V. Cuenta con el respaldo del fabricante para la atención y solución de fallas que exijan atención especializada por mala configuración o mal funcionamiento de los equipos.

La escalación se realiza directamente al fabricante a través de su portal web o vía telefónica una vez que un Ingeniero de SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V. realiza un análisis de la problemática o el requerimiento y determina la necesidad de intervención del fabricante, una vez que se obtiene el número de caso, se da el seguimiento oportuno hasta la solución.

En todo momento SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V. estará involucrado para la recopilación de información y valoración de la preparación y pruebas requeridas por el fabricante.

Se cuenta con el respaldo del fabricante para analizar y verificar configuración avanzadas que pueda requerir el cliente para mejorar el desempeño de su plataforma.

Cisco maneja los siguientes niveles de Severidad para los casos de servicio:

Severidad 1 (S1): La red o los servicios están "abajo" o existe un impacto crítico a las operaciones del negocio. En estos casos se da seguimiento continuo con todos los recursos necesarios hasta resolver el incidente. Cisco solicita mantenerse en línea y dando seguimiento al caso, se requiere el contacto telefónico para levantar estos casos.

Severidad 2 (S2): La operación de la red o del servicio está degradada severamente, o aspectos significativos de la operación están siendo afectados por un mal desempeño de los equipos Cisco. En estos casos se da seguimiento durante el horario hábil, con todos los recursos necesarios para resolver el incidente. Cisco solicita mantenerse en línea y dando seguimiento al caso, se requiere el contacto telefónico para levantar estos casos.

Severidad 3 (S3): La operación y desempeño de la red tienen cierta afectación, mientras la mayoría de los servicios del negocio

TEXCOCO B 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, CP. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

008

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 756/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

- SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. Acorde a Junta de aclaraciones presenta un ingeniero certificado en III v4 managin profesional vigente, certified network defender, incluyendo en propuesta copia simple y vigente de dichas certificaciones además SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. Anexa carta bajo protesta de decir verdad firmada por el personal certificado en la que manifiestan su participación en el presente proceso.

8. ENTREGABLES


Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la evidencia de SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. una vez entregado el servicio o equipo al área requerida.

- SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. en caso de resultar adjudicado presentará garantía por escrito de acuerdo con lo especificado en el apartado 6 garantías de este anexo.

Tiempo de entrega: Hasta el 31 de diciembre/ Lugar de entrega: Calle 16, Numero: 2510, Colonia Zona Industrial

ATENTAMENTE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre 2025


DELIA ROCÍO CERROS CONTRERAS
 APODERADA LEGAL
 SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.

TEXCOCO B 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, CP. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

007

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 756/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

permanecen trabajando correctamente. Puede levantarse por correo o en línea en el portal de Cisco.

Severidad 4 (S4): Requerimiento de información o asistencia de las capacidades, instalación, o configuración. Existe un pequeño efecto en las operaciones del negocio. Puede levantarse por correo o en línea en el portal de Cisco.

Severidad 5 (S5): Requerimiento de información o asistencia de las capacidades, instalación, o configuración. Existe un pequeño efecto en las operaciones del negocio. Puede levantarse por correo o en línea en el portal de Cisco.

El escalamiento en los tiempos de atención se realiza directamente con el Gerente en turno de Servicios de Cisco.

La comunicación del avance de los escalamientos de casos técnicos es notificada vía correo electrónico o telefónico al cliente para dar a conocer el estado del caso técnico o los requerimientos solicitados por el fabricante.

Información disponible en los tickets

- Número de reporte.
- Fecha y horario de apertura del reporte.
- Fecha y horario de cierre.
- Identificación de quien genere el reporte.
- Descripción del reporte.
- Estado del reporte: los reportes generados tendrán alguno de los siguientes estados:

Nº	Estado	Descripción
1	Abierto	En el momento en que es creado un nuevo registro de incidente
2	En Proceso	Desde que el incidente es asignado a una persona para su atención e inicia a trabajar en el incidente
3	Pendiente por Proveedor	Desde el momento en que es escalado a Proveedor hasta que se realiza la tarea y el incidente vuelve a tomarlo el grupo de soporte que lo escaló.
4	Pendiente por Usuario	Desde el momento en que es involucrado el Usuario hasta que se realiza cierta tarea y el incidente vuelve a tomarlo el grupo de soporte.
5	Resuelto	Cuando el especialista de TI asignado ha resuelto la falla y recuperado el servicio
6	Cerrado	Se cierra el incidente al recibir la confirmación del usuario o al transcurrir el tiempo máximo preestablecido para su confirmación

Tabla 2. Estados del Ciclo de Vida del Incidente

Cierre de Incidentes:

Para que un incidente pueda ser cerrado se necesitan del cumplimiento de los siguientes puntos:

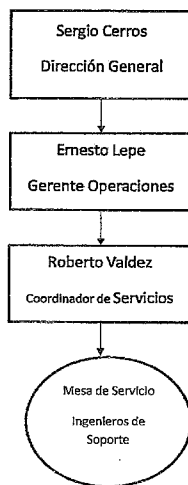
- Un representante autorizado por el cliente deberá aprobar que el incidente ha sido resuelto.
- El Ingeniero asignado deberá documentar la solución final del incidente y deberá entregar un documento con los datos del reporte para su aprobación.

TEXCOCO B 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, CP. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

009

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7692025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

ORGANIGRAMA

TEXOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MD4, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

010

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7692025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE REPORTES**Mesa de Ayuda**

La mesa de ayuda de **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V.** será el punto único de contacto, a través de la cual se realizará el reporte de todos los incidentes, degradación de servicios, solicitudes, problemas y requerimientos; los cuales serán resueltos en sitio remotamente o en sitio por los ingenieros especializados de segundo nivel. La mesa de ayuda es responsable de coordinar, ejecutar las actividades y procesos necesarios para la entrega y gestión de servicios en los niveles establecidos.

Objetivos de la mesa de servicios:

- Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los tickets.
- Atención de tickets de manera integrada a través sistema de mesa de ayuda.
- Seguimiento y solución a los tickets.
- Cumplir con el SLA (Service Level Agreement) establecido.

La mesa de ayuda de **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V.** cuenta con ingenieros certificados en ITIL para el manejo de las mejores prácticas en el servicio de IT.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V. brindará los servicios de la mesa de asistencia técnica con un horario de atención de 7x24 los 365 días del año a los equipos cubiertos en esta póliza.

Para contactar a nuestra mesa de ayuda se podrá realizar a través de los siguientes medios:

1. Llamando al centro de atención: (33) 3777-5291.
2. Correo electrónico a la dirección: mesadeayudatickets@spconnet.com
3. Sitio web: <https://spconnet-managed-cta.com/external>

TEXOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MD4, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

011

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7692025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

Para llevar a cabo el registro o requerimiento del cliente deberá proporcionar los siguientes datos de contacto:

Nombre de la empresa:
 Nombre del responsable:

Datos del contacto

Correo Electrónico:
 Teléfono:
 Horario:

Sitio:

Tecnología que reporta

Dispositivo:
 Número de serie:
 Descripción del caso:

Gestión de Incidentes

El objetivo principal del proceso de Gestión de Incidentes es restablecer la operación normal de los Servicios de TI ofrecidos por **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V.** de acuerdo a los niveles de servicio comprometidos y minimizar el impacto sobre la operación del Negocio, de manera que se mantengan los niveles de calidad y disponibilidad de los Servicios de TI lo mejor posible.

Este proceso de Gestión de Incidentes cubre todo tipo de falla que interrumpa o degrade la calidad en la entrega de los Servicios de TI cubiertos en la póliza. Esto incluye, fallas en la infraestructura, aplicaciones, o cualquier otro componente de las soluciones y escalar a los fabricantes/desarrolladores aquellas fallas que requieran su participación para resolverlas.

La presente propuesta incluye la atención ilimitada de incidentes de los equipos de la infraestructura del centro de datos cubiertos en esta póliza.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V., no hará conexiones remotas si antes solicitar previa autorización a dicha infraestructura.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES, S.A. DE C.V., cuenta con ingenieros certificados y especializados en las tecnologías propuestas en este documento, el cual tiene la habilidad para hacer la correcta implementación y soporte de la solución.

Flujo de Alto Nivel.**Diagrama**

A continuación, se muestra el flujo de las actividades del Proceso de Gestión de Incidentes a Alto Nivel:

TEXOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MD4, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

012

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7692025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

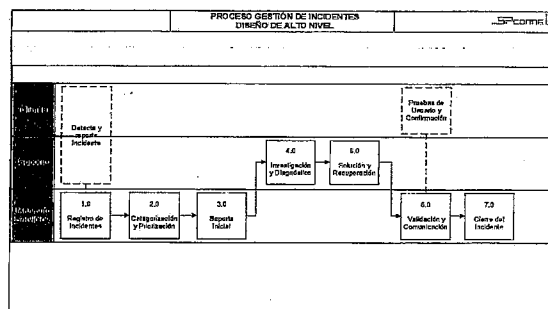


Figura 1. Diseño de Alto Nivel del Proceso Gestión de Incidentes

Descripción de Actividades.

Nivel	Actividad
1.0	Registro de Incidente
2.0	Categorización y Priorización
3.0	Reporte Inicial
4.0	Investigación y Diagnóstico
5.0	Solución y Respuesta
6.0	Validación y Cierre
7.0	Cierre del Incidente

TEXOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MD4, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

013

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL LPL 758/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALÍA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar el Soporte Inicial (analizar los detalles del Incidente, encontrar una solución rápida documentada) Relacionar el incidente con posibles Soluciones Temporales ("Workarounds") Analizar los detalles de configuración relacionados con el Incidente
4.0 Investigación y Diagnóstico	<p>La Investigación y el Diagnóstico se realiza en Soporte Segundo Nivel donde los Ingenieros profundizan en el Incidente para determinar soluciones y siguientes pasos.</p> <p>La Investigación y Diagnóstico pueden convertirse en una actividad iterativa, iniciando con un grupo especialista de soporte distinto, seguido de la eliminación de la posible causa. Puede involucrar diferentes grupos de soporte. Puede continuar en otro turno con un nuevo personal de soporte que le dé seguimiento. Todo esto, demanda un acortamiento disciplinado y riguroso, así como el registro detallado de las acciones realizadas con los resultados correspondientes.</p> <p>Las acciones como resultado de esto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis del detalle de los incidentes Recolección y análisis de toda la información relacionada y la solución (Incluyendo cualquier "Workaround") o una ruta para soporte del siguiente nivel
5.0 Solución y Resolución	<p>Después de una ejecución exitosa de la Solución o alguna actividad de evasión, la recuperación del Servicio puede ser efectuada y las acciones de restauración realizadas, frecuentemente por especialistas (soporte de segundo nivel). El Proceso de Gestión de Incidentes debe permitir el registro de eventos y acciones durante la actividad de Solución y Recuperación.</p> <p>Las acciones como resultado de esto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resolver el Incidente usando una solución temporal ("Workaround") Obtener Información para Solucionar Documentar acciones de Resolución
6.0 Validación y Comunicación	<p>6.0a Cuando el Incidente ha sido solucionado, el usuario deberá ser informado por la Mesa de Servicio para que pruebe y confirme la resolución aplicada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todos los detalles aplicables a esta fase del control del Incidente son registrados: <ul style="list-style-type: none"> Que el usuario fue informado Que el usuario probará y confirmará su satisfacción con la resolución aplicada <p>Las acciones como resultado de esto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informar la resolución con el Usuario o el generador del Incidente <p>6.0b Cuando el servicio ha sido probado por el usuario, el agente de la Mesa de Servicio deberá validar la entera satisfacción del usuario con respecto a las acciones realizadas para restablecer el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los detalles de la validación con el usuario serán asentados en el registro del Incidente <p>Las acciones como resultado de esto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar el nivel de satisfacción del usuario Comunicar la recuperación del Incidente a los interesados
7.0 Cierre de Incidento	<p>Cuando el Incidente ha sido validado, la Mesa de Servicio se deberá asegurar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los detalles de las acciones realizadas para resolver el Incidente son concisas y entendibles y pueda utilizarse como conocimiento para posibles Incidentes similares futuros La categorización es correcta y acordada de acuerdo a la solución La solución/acción es acordada con el Cliente -- verbalmente, de preferencia de manera escrita o por correo electrónico. Todos los detalles aplicables a esta fase del control del Incidente son registrados: <ul style="list-style-type: none"> Que el cliente este satisfecho El tiempo utilizado en el Incidente es registrado

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

014

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL LPL 758/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALÍA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

	<ul style="list-style-type: none"> La persona, fecha y hora de cierre son registrados <p>Las acciones como resultado de esto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Generar la documentación de las acciones realizadas durante la atención del Incidente Confirmar la categoría Cerrar el Incidente
Monitoreo, Registro, Comunicación y Administración de la Información	<p>La Mesa de Servicio es responsable de realizar el seguimiento hasta la resolución de todos los Incidentes, sin importar la fuente inicial, siguiendo el procedimiento mostrado a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitorear regularmente el estado, el progreso de la solución y los Niveles de Servicio de los incidentes abiertos Observar particularmente los Incidentes que se mueven entre diferentes grupos especialistas de soporte, ya que esto puede ser indicación de incertidumbre y posiblemente, de una disputa entre el personal de soporte (en casos extremos, los Incidentes pueden ser referidos a Gestión de Problemas) Dar prioridad al monitoreo de Incidentes de alta prioridad Mantener informado sobre el progreso a los Usuarios afectados Buscar Incidentes similares <p>Las acciones como resultado de esto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de los Incidentes Escalar los Incidentes Informar a los Usuarios

Tabla 2. Descripción de Actividades

Flujo Detallado de Actividades.

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

015

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL LPL 758/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALÍA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

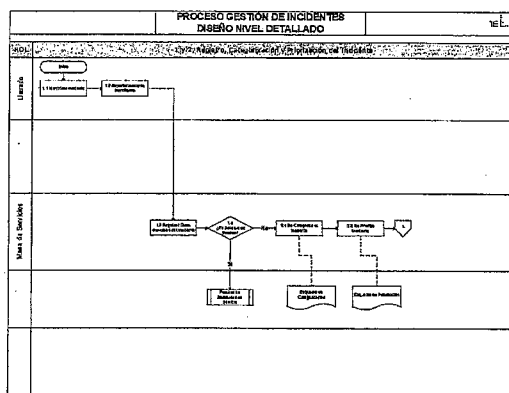


Figura 2. Diseño Nivel Detallado del Proceso Gestión de Incidentes - Registro, Categorización y Priorización

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL LPL 758/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALÍA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITÉ

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

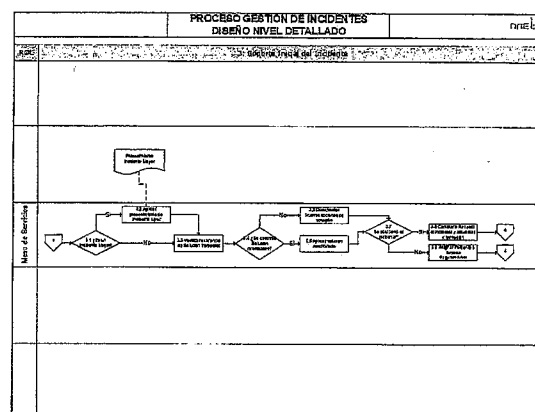


Figura 3. Diseño Nivel Detallado del Proceso Gestión de Incidentes - Soporte Inicial del Incidente

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

016

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

017

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7592025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

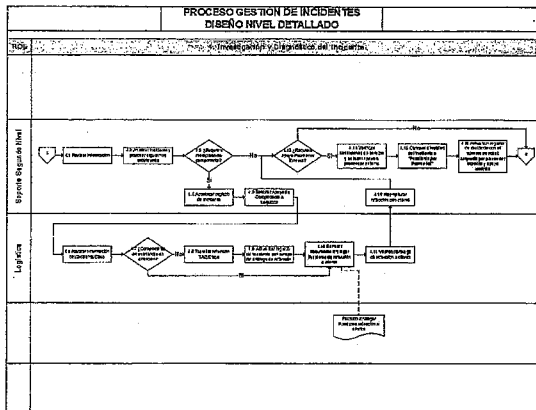


Figura 4. Diseño Nivel Detallado del Proceso Gestión de Incidentes - Investigación y Diagnóstico del Incidente

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

018

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7592025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

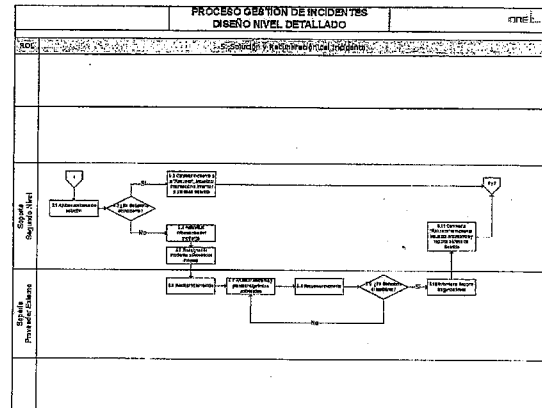


Figura 5. Diseño Nivel Detallado del Proceso Gestión de Incidentes - Solución y Recuperación del Incidente

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

019

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7592025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

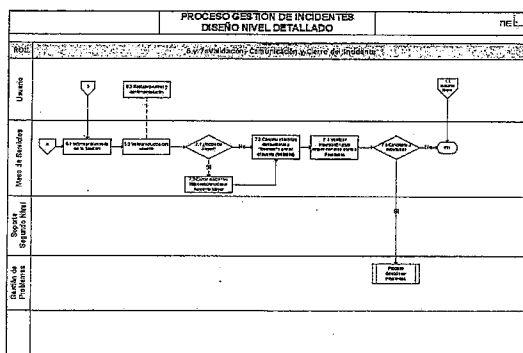


Figura 6. Diseño Nivel Detallado del Proceso Gestión de Incidentes - Validación, Comunicación y Cierre del Incidente

Roles y Responsabilidades.

Definición de Roles

- Responsable por la operación del día a día del proceso.
- Organizar al equipo de Gestión de Incidentes.
- Asegurar que el proceso se ejecute como se diseñó.

Responsabilidades del Dueño/Administrador del Proceso Gestión de Incidentes

Las responsabilidades se dividen en los siguientes tres aspectos:

- Diseño, Implementación y Mejora del Proceso. - Conformación del modelo del proceso y los controles del proceso y su implementación en la organización.
- Controles del Proceso. - Detalle de los controles, en el cual se consideran elementos que controlen el proceso como: objetivo, alcance, políticas, métricas y reportes.
- Actividades del Proceso:
 - Procurar el uso correcto del proceso.
 - Proveer a nivel gerencial, directivo y a otros procesos la información de la Gestión del Proceso.

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

020

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7592025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

- Asegurar que se cumplen los Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) de Gestión de Incidentes.
- Asegurar que el proceso se desempeña eficaz y eficientemente.
- Maximizar el desempeño de personas, procesos y tecnologías.

Actividades del Dueño/Administrador del Proceso Gestión de Incidentes

Las actividades son las siguientes:

- Monitorizar y controlar el proceso, empleando Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) tanto cuantitativos como cualitativos.
- Generar y suministrar reportes del manejo de incidentes.
- Coordinar y proveer capacitación del proceso al personal involucrado.
- Si fuera necesario, fungir como punto de escalamiento para los agentes de la Mesa de Servicio.
- Proporcionar asesoría a los Agentes de la Mesa de Servicio en la utilización correcta del proceso.
- Identificar oportunidades y generar propuestas para mejoras con respecto a la herramienta, personal, entrenamiento, proceso, procedimientos o instrucciones de trabajo.
- Ser el vínculo con otros Administradores de Procesos para establecer las relaciones entre los mismos.
- Administrar al equipo de Gestión de Incidentes.
- Promover a la Mesa de Servicios en la comunidad usuaria a través de la capacitación en habilidades de comunicación y atención a clientes para el personal de la Mesa de Servicios.
- Proporcionar información al personal de la Mesa de Servicios que le permita desempeñar eficientemente sus actividades. Esto incluye información del proceso, conocimiento técnico, registro y consulta de información acerca de soluciones temporales.

Agente de la Mesa de Servicio.

Objetivo del Rol

Asegurar que el personal de soporte conozca y siga el proceso.

Lograr que la Mesa de Servicios se convierta en el punto único de contacto para los usuarios.

Responsabilidades de la Mesa de Servicio

- Llevar a cabo las actividades de Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio con base en los procesos diseñados, procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos.
- Ser un verdadero punto único de contacto para la comunidad de usuarios y clientes.
- Ser el Soporte de Primer Nivel para los incidentes en aquellos casos que se encuentren dentro de sus capacidades.
- Dar seguimiento a las Solicitudes de Servicio generadas por los clientes y usuarios.

Actividades de la Mesa de Servicio

- Emplear los procedimientos e instrucciones de trabajo del proceso de Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicios.
- Informar a los usuarios del progreso en la resolución de los incidentes y seguimiento de las Solicitudes de Servicio.
- Identificar oportunidades de mejora.

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

021

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 786/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

- Actualizar los registros de incidentes y Solicitudes de Servicio.
- Entender cuestiones técnicas y del negocio necesario para el desempeño de sus actividades.
- Informar al equipo de trabajo de los incidentes ocurridos y solicitudes de servicio registradas que están siendo atendidos. Por ejemplo: si hay una falla masiva e Incidente Mayor, todo el personal de la Mesa de Servicios debe estar enterado.
- Cuidar que en la resolución de Incidentes registrados se cumplan los objetivos de Niveles de Servicio acordados y comprometidos.
- De ser necesario, escalar los incidentes con el Administrador de Incidentes

Personal de Soporte de Segundo Nivel.
 Objetivo del Rol

Asegurar que los incidentes asignados sean documentados y resueltos.

Responsabilidades del Personal de Soporte de Segundo Nivel

- Conocer el proceso, sus procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Utilizar los procedimientos e instrucciones de trabajo definidas por el proceso.
- Resolver los incidentes y solicitudes de servicio que le sean asignados.
- Adquirir los conocimientos técnicos y del negocio necesarios para el desempeño de sus actividades.

Actividades del Personal de Soporte de Segundo Nivel

- Emplear los procedimientos e instrucciones de trabajo del proceso de Gestión de Incidentes, Problemas y Solicitudes de Servicio.
- Actualizar de manera precisa y detallada los registros de incidentes, Problemas y Solicitudes de Servicio.
- Utilizar las herramientas autorizadas para la atención de los incidentes, Solicitudes de Servicio y Problemas y su documentación.
- Cuidar que en la resolución de Incidentes y Problemas registrados se cumplan los objetivos de Niveles de Servicio acordados.

Usuario/Cliente.

Objetivo del Rol

Identificar fallas en la operación de los Servicios de TI y componentes tecnológicos que los soportan, así como solicitar Servicios de TI para su utilización

Responsabilidades del Usuario/Cliente

- Utilizar los medios de comunicación designados para solicitar servicios o reportar las fallas en los mismos, así como los componentes que los soportan
- Proporcionar la información detallada que le solicite la Mesa de Servicio con el fin de agilizar la atención del Incidente o Solicitud de Servicio.
- Una vez que el registro del incidente sea resuelto, el usuario deberá probar y confirmar la solución del mismo a su entera satisfacción.

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777 5180
 SP-CONNET.COM.MX

022

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 786/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

Roles dentro del Proceso	Dueño del Proceso	Mesa de Servicio	Soporte Segundo Nivel	Proveedor Externo	Usuario
1. Registro de Incidentes	A	R			C/I
2. Categorización y Priorización	A	R	R		I
3. Soporte Inicial	A	R			C/I
4. Investigación y Diagnóstico	A		R		C/I
5. Solución y Recuperación	A	R	R	R	I
6. Validación y Comunicación	A	R			C
7. Cierre	A	R			I

Tabla 3. Matriz RACI del Proceso Gestión de Incidentes

Nivel de Responsabilidad	
A = Accountable	Responsable Final (Función de Cuentas).
R = Responsable	Responsable de la Ejecución
C = Consulted	Consultado para obtener más información acerca de la actividad
I = Informed	Notificado estar informado sobre las acciones tomadas acerca de la actividad

Tabla 4. Arribos de la Matriz RACI

Políticas.

Las políticas establecidas tienen el objetivo de gobernar o normar el proceso; a través de una serie de enunciados que servirán para que la organización siga dichas políticas y llegar a hacer de esta conducta una práctica común tanto para la Gestión de Incidentes como para los procesos que están relacionados con el mismo.

Las políticas aquí definidas, deberán estar alineadas con las políticas de alto nivel de la Organización y en ningún momento deberán contraponerse.

- Toda desviación al proceso debe ser notificada al Dueño/Administrador del Proceso, quien deberá verificar con las partes involucradas las causas de la desviación, así como las acciones correctivas correspondientes.
- Todos los incidentes tendrán asignado un número único de referencia, proporcionado automáticamente por la herramienta de gestión ITSM al momento de registrar el incidente.
- Todos los incidentes serán priorizados basados en el impacto y la urgencia definido en el modelo único de prioridades.
- Los incidentes deberán estar correctamente documentados desde su registro inicial hasta su solución. Esto incluye al personal de Mesa de Servicio como al de Segundo Nivel y todos los involucrados en el proceso.
- El usuario es el único autorizado para validar la solución al incidente reportado. Por lo tanto, es el único para autorizar el cierre del incidente.
- En caso de que el usuario no confirme la solución del incidente, este podrá ser cerrado sin su confirmación después de tres intentos registrados y fallidos de contacto para tal efecto.
- La Mesa de Servicios será la responsable del seguimiento, comunicación y cierre al ciclo de vida del incidente.
- La Mesa de Servicio será la encargada de asignar un Incidente mayor y gestionarlo de esa manera
- Los incidentes que sean Resueltos y el Usuario/Cliente no esté de acuerdo, no podrán reabrirse y se generará un nuevo incidente.

Estados del Ciclo de Vida.

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777 5180
 SP-CONNET.COM.MX

024

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 786/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

- Una vez que la Solicitud de Servicio ha sido cubierta, deberá atender encuestas de satisfacción para identificar áreas de mejora.

Actividades del Usuario/Cliente

- Identificar y reportar las fallas presentadas en los servicios de Sistemas y componentes tecnológicos que los soportan.
- Confirmar la solución de los incidentes y recuperación de los Servicios de Sistemas.
- Solicitar información a la Mesa de Servicio.

Proveedor Externo.

Objetivo del Rol

Apoyar al Personal de Soporte de Segundo Nivel en el análisis y solución de los incidentes aprovechando el conocimiento especializado que se tiene sobre los componentes que soporta.

Responsabilidades del Proveedor Externo

- Conocer el proceso.
- Utilizar los medios de comunicación adecuados para compartir el conocimiento y brindar soporte a la organización.
- Resolver los incidentes que le sean asignados por el Soporte de Segundo Nivel.

Actividades del Proveedor Externo

- Emplear los procedimientos e instrucciones de trabajo del proceso, propios del Proveedor Externo.
- Dar seguimiento hasta su conclusión a los Incidentes y Problemas que sean escalados al Proveedor Externo.

Logística.

Objetivo del Rol

Apoyar al Personal de Soporte de Segundo Nivel en la adquisición de refacciones con fabricantes o distribuidores para solucionar incidentes que requieren el reemplazo de partes o componentes tecnológicos para entregar el servicio.

Responsabilidades de Logística

- Conocer el proceso de Gestión de Incidentes y su participación en el mismo.
- Utilizar los medios de comunicación adecuados para compartir la información respecto a las adquisiciones de refacciones, especialmente la herramienta de ITSM.
- Tramitar adquisiciones de refacciones con fabricantes o distribuidores.
- Mantener stock de refacciones que se utilizan con mayor frecuencia.

Actividades del Proveedor Externo

- Emplear los procedimientos e instrucciones de trabajo del proceso, propios del Proveedor Externo.
- Dar seguimiento hasta su conclusión a la petición de refacciones o componentes a ser tramitados con fabricantes o distribuidores.

Matriz de Autoridad RACI.

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777 5180
 SP-CONNET.COM.MX

023

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 786/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

A lo largo del Ciclo de Vida del Incidente, éste pasará por distintos estados dependiendo de la fase en la que se encuentre. El estado del Incidente refleja la posición en la que se encuentra dentro de su ciclo de vida. Debido a la importancia que se tiene al identificar todos los incidentes existentes en el estado en que se encuentran para medir la eficiencia del proceso de Gestión de Incidentes, es importante actualizar constantemente el estado que va adquiriendo el registro del Incidente dentro de la herramienta de ITSM.

A continuación, se muestran los distintos estados por los cuales pasará un Incidente a lo largo de su Ciclo de Vida:

Estado	Descripción
1. Abierto	En el momento en que es creado un nuevo registro de Incidente
2. En Proceso	Desde que el Incidente es asignado a una persona para su atención o inicia a trabajar en el Incidente
3. Pendiente por Proveedor	Desde el momento en que es escalado a Proveedor hasta que se realiza la tarea y el Incidente vuelve a tomarlo el grupo de soporte que lo escaló.
4. Pendiente por Usuario	Desde el momento en que es involucrado el Usuario hasta que se realiza cierta tarea y el Incidente vuelve a tomarlo el grupo de soporte.
5. Resuelto	Cuando el especialista de TI asignado ha resuelto la falla y recuperado el servicio
6. Cerrado	Se cierra el Incidente al recibir la confirmación del usuario o al transcurrir el tiempo máximo preestablecido para su confirmación

Tabla 5. Estados del Ciclo de Vida del Incidente

Puntos Críticos.

- La falta de procedimientos debidamente definidos para el manejo de Incidentes Mayores y actividades del proceso
- Reasignación por parte del personal para ejecutar el Proceso de Gestión de Incidentes (Falta de Adopción e Institucionalización)
- Que el Dueño/Administrador del Proceso no se comprometa a alcanzar los objetivos del Proceso de Gestión de Incidentes
- Falta de revisión y toma de acciones sobre la información por parte de la Gerencia o Dirección
- Falta de habilidad para establecer Acuerdos Niveles de Servicio (SLAs) formales con los clientes
- Que se asuma la responsabilidad de la propiedad de los incidentes
- Que no haya apoyo por parte de la Gerencia para el adecuado escalamiento de los incidentes.
- Las prácticas de trabajo no se revisen o actualicen
- Objetivos, metas y responsabilidades de Servicio definidas de manera poco precisa
- Falta de registro de la información y gestión del conocimiento para la resolución de incidentes
- Falta de entrenamiento adecuado para el personal
- Falta de herramientas para ejecutar las actividades del proceso
- Involucramiento de Logística para la resolución en tiempo y forma de los Incidentes que requieren refacciones para reemplazo
- Resistencia al cambio de la Cultura Organizacional.

Proceso Administración de Problemas:

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. cuenta con amplia capacidad y experiencia en la administración de problemas, teniendo como objetivo identificar y resolver incidencias recurrentes mediante el análisis de las tendencias de incidentes para identificar patrones y condiciones sistémicas.

En caso de detectar un problema en algún punto de la red de voz y datos, SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. se responsabilizará de la adecuada atención y seguimiento del mismo, generando un reporte

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777 5180
 SP-CONNET.COM.MX

025

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 759/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

y análisis cronológico de los eventos sucedidos a manera de historial. Dicho análisis permitirá la identificación de eventos o fallas que hayan sido desencadenadas a partir de otras.

El reporte de análisis del problema contará al menos con la siguiente información:

- Detección del problema.
- Registro del problema.
- Investigación y diagnóstico.
- Problemas relacionados.
- Solución temporal.
- Solución definitiva.

Ciclo de Vida o Estado del requerimiento/solicitud: los reportes generados tendrán alguno de los siguientes estados:

1	Absuelto	Desde el momento en que es otorgado un nuevo registro de Solicitud hasta el momento que se asigna al ingeniero
2	En Proceso	Desde que el ingeniero asignado inicia a trabajar con la solicitud de servicio
3	Pendiente por usuario	Desde el momento que es involucrado el cliente hasta que se realiza cierre hacia y la solicitud vuelve a tornarse al ingeniero asignado
4	Resuelto	El ingeniero asignado ha resuelto la solicitud del servicio
7	Cerrado	Se cierra la solicitud al recibir el visto bueno del usuario o al transcurrir el tiempo máximo establecido para su confirmación

Objetivo

El objetivo del procedimiento de Problemas es contar con una guía documentada en la que se explique de manera detallada la creación, documentación del análisis y cierre de un problema dentro de la herramienta ITSM. Y ayudar a lograr los objetivos del proceso de Problemas; para prevenir situaciones que generen incidentes, incluso aquellas que pudieran generar incidentes potenciales, eliminar incidentes recurrentes y minimizar el impacto adverso de aquellos incidentes que no pueden prevenirse con el fin de disminuir el impacto adverso al Negocio.

Alcance

El procedimiento de documentación de Problemas en la herramienta ayuda documentar siguiendo el proceso de Problemas, registrando los estados del ciclo de vida de un problema, registrar los avances y documentar la causa raíz de un problema, también se cuenta con un módulo FAQ, que permite registrar en la herramienta los errores conocidos y workarounds durante la búsqueda de la solución definitiva. Lo que nos ayudará a mejorar los tiempos de resolución de incidentes y minimizar el impacto de incidentes que no pueden prevenirse.

Terminología

Concepto	Definición
----------	------------

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

026

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 759/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

ITIL	Bibliotecas de Infraestructura de Tecnologías de Información (Information Technology Infrastructure Library)
Problema	Es la causa de uno o más incidentes. Usualmente no se conoce la causa al momento de crear el registro del problema, y el proceso de gestión de problemas es responsable de la investigación posterior.
Incidente	La interrupción no planeada de un Servicio de TI o la reducción en la calidad en la entrega de un Servicio de TI. También es un incidente la falla de un Elemento de Configuración (CI) que aún no impacta el Servicio.
Solicitud de Servicio	Es una petición del usuario para acceder o utilizar los Servicios de TI ofrecidos, de igual forma, puede ser la solicitud de información en general o estado de los registros de incidentes reportados por el usuario.
Solución Temporal (Workaround)	Solución temporal para resolver en menor tiempo los incidentes.
Error Conocido (Known Error)	Es un problema que tiene una causa raíz documentada y una solución temporal. Los errores conocidos son aquellos que se han visto por la gestión de problemas. Los errores conocidos también pueden ser identificados durante los desarrollos o por los proveedores.
Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB)	Es una base de datos que contiene todos los registros de errores conocidos. Esta Base de Datos es creada por la gestión de problemas y utilizada por gestión de incidentes y problemas.
ITSM	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información (Information Technology Service Management)
SLA	Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement)
CSF	Factor Crítico de Éxito (Critical Success Factor)
KPI	Indicador Clave de Desempeño (Key Performance Indicator)

Tabla 1. Terminología

Creación de un problema

Un problema deberá ser registrado solamente por el analista de problemas. La masa de servicio es el equipo de soporte, podrían recomendar al proceso de problemas los candidatos a tickets de problemas, con base a la información enviada sobre los incidentes recurrentes o de incidentes mayores. Será responsabilidad del analista de problemas el análisis de las tendencias, la creación y el seguimiento de tickets de Problemas.

La herramienta permite crear el ticket de problema, usaremos la opción de ticket vía telefónica.

a. Vía Telefónica



Figura 3 Creación de ticket de problema

El procedimiento de creación del registro de Problema es el siguiente:

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

027

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 759/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

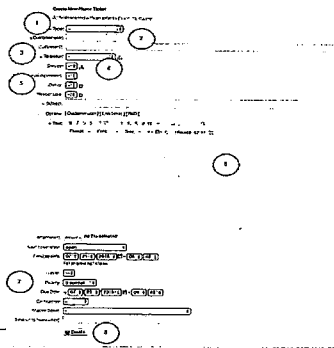


Figura 4 Creación de un Problema

1. Se hace la tipificación del ticket ya sea como un Problema:Proactivo ó Problema:Reactivo, de acuerdo con el proceso.

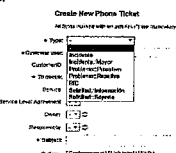


Figura 5 Tipificación

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

028

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 759/2025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

2. Se asignará al cliente/usuario responsable del cliente. En la herramienta se encuentran datos de alta los clientes/usuarios a los que se les da soporte, por lo cual solo es necesario seleccionarlo de la lista. El CustomerID se obtiene de manera automática.

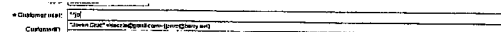


Figura 6 Selección de cliente/usuario

3. Se selecciona la cola ó file que trabajará el ticket, para el caso de los problemas estos son asignados a la file de Analistas de Problemas.
4. Se categoriza el ticket de acuerdo con el servicio que se está viendo afectado. El listado muestra todos los servicios existentes en el Catálogo de Servicios.

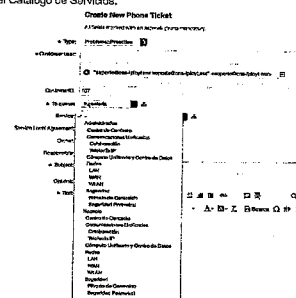


Figura 7 Categorización de servicio

5. Se asigna un dueño del ticket, para los problemas el analista de problemas se autoasigna y llevará el seguimiento del mismo hasta el momento de su cierre.

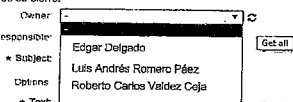


Figura 8 Selección de analista de problemas

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOPAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

029

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7562025 PARA:
"POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

6. Se escribe un Asunto al ticket que describa de forma general el problema, y en el cuerpo del ticket (Texto) se escribe de manera más detallada el problema. Si se tiene algún tipo de evidencia o captura, se puede adjuntar al ticket.

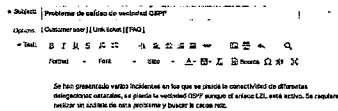


Figura 9 Detalles del Problema

7. Por default la herramienta selecciona la prioridad del problema de acuerdo con el servicio, el analista debe seleccionar el impacto que tiene el problema en el servicio de acuerdo con el esquema de priorización en el proceso de Problemas. Tanto la prioridad como el impacto son modificables. Esta información se debe obtener de acuerdo con el análisis basado en los criterios de impacto y urgencia para los problemas.

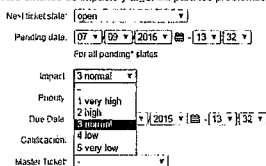


Figura 10 Selección de impacto

TEXCOCO 4 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, CP. 46050, ZAPOPAN, JAL.
RFC: SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
SPCONNET.COM.MX

030

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7562025 PARA:
"POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

De acuerdo con el proceso el analista de problemas pudiera solicitar apoyo a soporte de segundo nivel. Una vez que se encuentra la causa raíz del Problema, se documenta el detalle en el ticket y el tiempo invertido por todos los recursos involucrados.

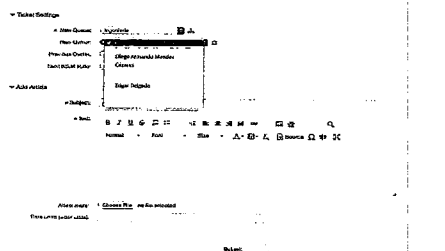


Figura 12 Cambio de RLA y Estado

Se envía el ticket a la fila de ingeniería, utilizando la opción "fila" y asignándolo a un Ingeniero de soporte de 2do nivel, para proceder con la búsqueda de la solución definitiva, actualizando el estado del ticket a "con causa raíz".



Figura 13 Menú de Opciones del Ticket

Encontrar Solución definitiva al Problema

El ingeniero de soporte de Segundo Nivel realizará la investigación y la búsqueda de la Solución definitiva, también documentará las soluciones temporales (workarounds) encontradas durante el proceso, los detalles deberán documentarse en la herramienta utilizando el módulo de FAQ, en la categoría de Errores Conocidos (KEDB).

032

TEXCOCO 4 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, CP. 46050, ZAPOPAN, JAL.
RFC: SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
SPCONNET.COM.MX

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7562025 PARA:
"POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

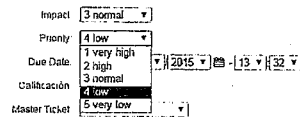


Figura 11 Selección de prioridad

8. Se selecciona el estado del Problema "en proceso"

Next ticket state: en proceso

9. Se da clic en Crear, y el nuevo ticket será creado. De manera automática se envía una notificación al cliente donde se le indica su número de ticket y la descripción del registro de Problema.



Figura 11 Creación del ticket

10. Si existen incidentes asociados, se relacionarán al registro del problema por medio de la opción "Link", en donde se permite realizar la búsqueda de los tickets.



Figura 12 Menú de Opciones del ticket

Buscar Causa Raíz

El dueño del ticket comenzará a analizar el problema y a buscar la causa raíz del problema, utilizando el procedimiento de análisis de causa raíz.

TEXCOCO 4 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, CP. 46050, ZAPOPAN, JAL.
RFC: SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
SPCONNET.COM.MX

031

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7562025 PARA:
"POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

Revisar "Procedimiento Creación de Artículos en la FAQ".

Validación de Solución Definitiva

El ingeniero de soporte de 2do nivel validará con el especialista de problemas la solución definitiva encontrada, se deberá documentar dicha validación y asignar el ticket al especialista de problemas, actualizando el registro al estado "con resolución". El especialista revisará y documentará un plan de acción para aplicar la solución apoyándose en la PMO.

Aplicar solución definitiva

Después de revisar el plan de acción con la PMO, el Ingeniero especialista de problemas asignará el ticket (mediante la opción de fila en el ticket) al Project Manager, para que coordine la ejecución del plan de acción, actualizando el ticket al estado "en ejecución".

Una vez aplicada la solución definitiva, la PMO documentará el ticket y actualizará el ticket al estado "en ejecución", regresando la propiedad del ticket al especialista de problemas.

Cierre de Problemas

Una vez que se ha aplicado la solución definitiva, se asignará nuevamente la propiedad del ticket al especialista de problemas quien organizará la sesión de lecciones aprendidas para posteriormente cerrar el registro del Problema, con la documentación correspondiente.

MESA DE SOPORTE

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. cuenta con una Mesa de Soporte la cual entrará en operación en caso de ser adjudicado a partir del inicio del contrato para la infraestructura propuesta.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. considera un ingeniero nivel experto en proveedor de servicios para demostrar que se cuenta con la capacidad técnica para proveer lo requerido en esta licitación siendo suficiente para garantizar los requerimientos puntuales que puedan surgir durante el lapso de cobertura.

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

La cobertura del soporte solicitado considera los siguientes rubros:

- Cobertura en 24x7, incluyendo días festivos.
- Atención 24x7 de la Mesa de Servicio.
- Gestión de Incidentes limitados (atención y restauración de fallas).
- Gestión de Cambios.
- Gestión de Requerimientos estándar.
- Gestión de Problemas.

TEXCOCO 4 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, CP. 46050, ZAPOPAN, JAL.
RFC: SE-130307-MDA, TEL: (33) 3777-5180
SPCONNET.COM.MX

033

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7892025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

GESTIÓN DE INCIDENTES Y PRIORIDADES

Todos los incidentes, cambios, requerimientos y problemas serán reportados a la mesa de soporte, y **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** en caso de resultar adjudicado los resolverá de manera remota o presencial en caso de ser necesario.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. en caso de resultar adjudicado solicitará la autorización previa a cada conexión remota que requiera hacer, ya que por seguridad y control es necesario, puesto que la infraestructura de comunicación es muy delicada y requiere de supervisión de parte de Fiscalía del Estado de Jalisco.

El servicio contará con la capacidad de autenticar, autorizar y guardar registros de la actividad de los administradores y agentes de soporte. Brindará la capacidad de asignar privilegios y comandos de manera personalizada por usuario o grupo a las consolas de administración para tener una mejor gestión de los equipos.

Con la finalidad de otorgar servicios de calidad a la convocante **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** integra un ingeniero certificado experto en proveedor de servicios, presentando copia simple del certificado dentro de su propuesta técnica.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. en caso de resultar adjudicado presentará una bitácora mensual de los accesos y cambios en a las configuraciones del equipamiento efectuadas por sus agentes de soporte.

ESCALAMIENTO DE INCIDENTES A EL FABRICANTE

La póliza brindará a La Fiscalía del Estado de Jalisco la seguridad y respaldo del fabricante para la atención y solución de fallas que exijan atención especializada por mala configuración o mal funcionamiento de los equipos.

El escalamiento se realizará directamente a el fabricante a través de su portal web o vía telefónica una vez que un ingeniero de **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** en caso de resultar adjudicado realice un análisis de la problemática o el requerimiento y determine la necesidad de intervención del fabricante, una vez que se obtenga el número de caso, se dará el seguimiento oportuno hasta la solución de la incidencia.

En todo momento **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** en caso de resultar adjudicado estará involucrado para la recopilación de información y valoración de la preparación y pruebas requeridas por el fabricante.

La comunicación del avance de los escalamientos de casos técnicos será notificada vía correo electrónico o telefónico a La Fiscalía del Estado de Jalisco para dar a conocer el estado del caso técnico o los requerimientos solicitados por el fabricante.

GESTIÓN DE CAMBIOS Y CATEGORÍAS

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. Comprende que se considera un cambio de configuración como un servicio que se brinda para buscar mejoras y/o optimizaciones en la infraestructura. En el caso que derivado del seguimiento a la solución de un incidente o problema sea necesario realizar algún cambio de impacto en la configuración de la red, **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** en caso de resultar adjudicado entregará un formato de control de cambio en donde se detallará puntualmente cuáles son los cambios a implementar, el impacto que representa y cuáles son los equipos que tendrán afectación. Este formato será revisado y validado por Fiscalía del Estado de Jalisco previo a su aplicación.

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOCAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MD4, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

034

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7892025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

Las tareas contempladas dentro de la administración de cambios son:

- Registro y filtrado.
- Asignación de prioridades.
- Categorización del cambio.
- Impacto y evaluación de recursos.
- Aprobación del cambio.
- Agendar el cambio, prueba e implementación.
- Revisión post implementación.

Categorías de Cambios:

- Mayor:
 - Son cambios que afectan la operación del sistema.
- Estándar:
 - Son cambios que no afectan a la operación del sistema.
- Urgente:
 - Se considerarán cambios extraordinarios a los solicitados por La Fiscalía del Estado de Jalisco debido a una urgencia.

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V. Contempla que la atención de nuevos requerimientos o cambios de configuración es un servicio que se brinda para buscar mejoras y/o optimizaciones en la infraestructura actual. Estos requerimientos serán analizados y autorizados en conjunto con La Fiscalía del Estado de Jalisco para evitar cualquier afectación en la operación de red. Un requerimiento es lo que permitirá a La Fiscalía del Estado de Jalisco solicitar información como:

- Asesoría.
- Alts.
- Bajas.
- Como seguimiento a las buenas prácticas la mesa de ayuda de **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** se sigue a la metodología ITIL.
- El horario para recepción de reportes será 24x7 los 365 días del año con los siguientes tiempos de atención:

Nivel de Soporte	Tiempo de Respuesta
Contacto del Ingeniero Asignado	30 minutos
Análisis y Diagnóstico	2 horas
Workaround	4 horas

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOCAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MD4, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

035

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7892025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

Solución	8 horas
Nivel de Soporte	Tiempo de Respuesta
Contacto del Ingeniero Asignado	1 hora
Análisis y Diagnóstico	4 horas
Workaround	6 horas
Solución	8 horas
Nivel de Soporte	Tiempo de Respuesta
Contacto del Ingeniero Asignado	2 horas
Análisis y Diagnóstico	6 horas
Workaround	8 horas
Solución	10 horas (siguiente día hábil)

- **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** entrega por escrito el organigrama, esquema y procedimiento de escalamiento de soporte incluyendo los siguientes datos del personal técnico vinculado al servicio.
 - Nombre y cargo
 - Teléfono de contacto (Oficina y celular)
 - Correo electrónico
- **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** en caso de resultar adjudicado será responsable de levantar y dar seguimiento hasta su cierre a tickets y RMAs solicitados al fabricante.
- Una vez atendido y resuelto el reporte ya solicitado, se entregará reporte de servicio que incluirá de manera amplia descripción de la falla o servicio solicitado, diagnóstico y solución.
- **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.** en caso de resultar adjudicado realizará al menos un mantenimiento preventivo a la totalidad de los equipos y componentes antes mencionados durante la duración

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOCAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MD4, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

036

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO
 DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DE ADMINISTRACION DEL ESTADO DE JALISCO
 LICITACION PUBLICA LOCAL LPL 7892025 PARA:
 "POLIZA DE MANTENIMIENTO RED VOZ Y DATOS PARA LA FISCALIA DEL ESTADO"
 SIN CONCURRENCIA DEL COMITE

Zapopan, Jalisco a 24 de noviembre del 2025

del contrato. Al término de cada servicio, se entregará reporte por escrito con el detalle de las actividades realizadas y memorias fotográficas antes, durante y después de las actividades.

- Permitirá el acceso a actualizaciones del sistema operativo, incluyendo releases menores y mayores.

Atentamente.

Fecha 24 de noviembre del 2025

ZAPOCAN, JALISCO

DELIA ROCIO CERROS CONTRERAS
 APODERADA LEGAL
 SERVICIOS DE IMPLEMENTACION EN REDES CONVERGENTES S.A. DE C.V.

TEXCOCO # 3846, COL. CIUDAD DEL SOL, C.P. 45050, ZAPOCAN, JAL.
 RFC: SIE-130307-MD4, TEL: (33) 3777-5180
 SPCONNET.COM.MX

037