

Fecha 09-06-2023
 Número de solicitud 03-033-2023
 Número de estudio IM/01412
 Metodología que se utilizó ANALITICA

Área requeriente [03] Secretaría de la Hacienda Pública / DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Nombre del proveedor:		SOLUCIONES 360IT EN TRANSFORMACION DIGITAL, S.A. DE C.V.		CONNECT ADVANCE, S.A. DE C.V.		SERCOR INNOVACION EN TELECOMUNICACION S.A. DE C.V.		FUENTE UTILIZADA PARA LA INVESTIGACION	
CONTACTO DE VENTAS		DIEGO ENRIQUE CARDENAS VELASCO		RAMON CONTRERAS MORALES		CARLOS EDUARDO PAZ PICHARDO		LA INVESTIGACION	
DOMICILIO		CIRCUNVALACION JORGE ALVAREZ DEL CASTILLO 1206 - INT 3, LOMAS DEL COUNTRY, 44610, GUADALAJARA 3320023888		CALLE MANUEL DOBLADO 287, SAN JUAN DE DIOS,, 44360, GUADALAJARA JALISCO		CALLE SANTO TOMAS 1782, TALPITA, 44719, GUADALAJARA JALISCO			
TELEFONO		3320023888		3311115041		3336530489, 3336515987			
R.F.C.		STT22032525		CAD110727TO5		SIT081203IDS			
CORREO ELECTRONICO		diego@360globalit.com		rcontreras@Cnt.mx		carlos.paz@sercor.mx			
ORIGEN (LOCAL, NACIONAL O INTERNACIONAL)		LOCAL		LOCAL		Sin especificar			
TIEMPO DE ENTREGA		A PARTIR DE LA FECHA DE ACEPTACIÓN DEL PRESUPUESTO Y FIRMA DEL CONTRATO		12 MESES CONFORME A ANEXO TÉCNICO		12 MESES POSTERIOR AL FINCAR LA ORDEN DE COMPRA			
CONDICIONES DE PAGO		EL PAGO DE LA FACTURA DENTRO DE LAS 5 DIAS HÁBILES POSTERIORES A SU RECEPCIÓN		50% ANTI CIPO 50% CONTRA ENTREGA		50% ANTI CIPO, 50% CONTRA ENTREGA			
NUMERO DE REGISTRO UNICO DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS		P34577-Estado: Activo		P21871-Estado: Activo		P23980-Estado: Baja			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	IMPORTE TOTAL (IMPUESTOS INCLUIDOS)	PRECIO UNITARIO	IMPORTE TOTAL (IMPUESTOS INCLUIDOS)	PRECIO UNITARIO	IMPORTE TOTAL (IMPUESTOS INCLUIDOS)	PRECIO PROMEDIO O MEDIA
001 POLIZA DE MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE CCTV Y CDA ACUERDO AL ANEXO TECNICO	1.00	Servicio(s)	\$1,302,537.60	\$1,510,943.62	\$2,155,171.76	\$2,499,999.24	\$2,177,850.00	\$2,526,306.00	\$2,179,082.95

MANIFIESTO:	
I	DE CONFORMIDAD A LOS ARTICULOS 13, 57 Y DEMAS APLICABLES DE LA LEY DE COMPRAS GUBERNAMENTALES, ENAJENACIONES Y CONTRATACION DE SERVICIOS DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS, ASI COMO EL ARTICULO 57 DE SU REGLAMENTO Y DEMAS CONCURRENTES, SE LLEVO A CABO LA INVESTIGACION DE MERCADO COMO LO MARCA LA MENCIONADA LEY, POR LO QUE NOS HACEMOS RESPONSABLES DE LA VERACIDAD DE LAS MANIFESTACIONES AQUI PLASMADAS, CON EL CONOCIMIENTO DE LAS CONSECUENCIAS PENALES Y ADMINISTRATIVAS QUE IMPLICARIA LA FALSEDADE DE LA INFORMACION EN LAS MISMAS.
II	SE BUSCARON BIENES Y/O SERVICIOS QUE PUDIERAN SUSTITUIR LO REQUERIDO, ASI COMO PROCESOS ALTERNATIVOS DE COMPRA TALES COMO RENTA, NO ENCONTRANDO MEJORES CONDICIONES PARA LO SOLICITADO.
III	SE VERIFICÓ QUE EXISTE LA OFERTA DE LOS BIENES, ARRENDAMIENTOS O SERVICIOS (DEJAR LA QUE VAYA DE ACUERDO A LO REQUERIDO), EN CALIDAD, CANTIDAD Y OPORTUNIDAD REQUERIDAS EN LA SOLICITUD DE APROVISIONAMIENTO MENCIONADA.
IV	QUE EN ÉSTA INVESTIGACIÓN SE MUESTRA EL PRECIO MAXIMO Y MINIMO DE REFERENCIA, ASI COMO LA MEDIA DE LAS TRES COTIZACIONES OBTENIDAS, SIN QUE HUBIERAN CAMBIADO LAS CONDICIONES DEL MERCADO A LA FECHA DE ENTREGA DE LA MISMA.
V	HAGO CONSTAR QUE EN NUESTROS ARCHIVOS SE RESGUARDA LA INFORMACIÓN DE LA METODOLOGÍA QUE DIO ORIGEN AL PRESENTE ESTUDIO.
VI	POR ÚLTIMO, EN RAZÓN DE LOS IMPUESTOS; EJEMPLO: LAS PARTIDAS 1, 2, 3 INCLUYEN I.V.A. LAS PARTIDAS 4 Y 5 INCLUYEN IEPS Y LAS PARTIDAS 6, 7 Y 8 GRAVAN TASA 0% (ADECUAR, SEGÚN CORRESPONDA).
ANEXOS:	
3 COTIZACIONES DE LOS PROVEEDORES ENUNCIADOS ANTERIORMENTE, CON VIGENCIA DE NO MAS DE 60 DIAS	
EN EL CASO DE CONSULTORIAS, PROYECTOS O ESTUDIOS ANEXAR MANIFIESTO DE QUE NO EXISTEN TRABAJOS SIMILARES EN EL REGISTRO DE SERVICIOS DE CONSULTORIA, ESTUDIOS E INVESTIGACIONES DEL SECC.	
ELABORÓ	
Ana Gabriela Sánchez de la Torre	REVISÓ
Técnico Administrativo	Carlos Fernando Nava Martínez
	Coordinador de Compras
	Lic. Francisco Javier Lares Ceballos
	Director de Recursos Materiales

GRAN TOTAL: \$2,179,082.95

Cotización S01584

Fecha de la cotización: 31/05/2023

Dirección de facturación y envío:

SECRETARIA DE LA HACIENDA PUBLICA
C. MAGISTERIO 1499/5TO PISO
44270 GUADALAJARA, JAL
México

Precio

Productos	Cantidad	Precio unitario	Impuestos	Importe
POLIZA DE SERVICIO ANUAL DE MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE CCTV Y CDA DE LA SHP.	1.00 Unidades	1,302,537.60	IVA(16%)	\$ 1,302,537.60
SE INCLUYE BOLSA DE 80 HORAS DE DESARROLLO E INTEGRACIÓN CON LA HERRAMIENTAS.				
Subtotal				\$ 1,302,537.60
IVA 16%				\$ 208,406.02
Total				\$ 1,510,943.62

Monto en número: Un millón quinientos diez mil novecientos cuarenta y tres pesos 62/100 M.N.

Condiciones de pago:

- La factura se emite el 1° de cada mes.
- El pago de la factura o facturas electrónicas deberán realizarse mediante transferencia electrónica o cheque, dentro de los cinco días hábiles posteriores a su recepción.
- El tiempo de entrega iniciará a partir; de la fecha de aceptación del presupuesto y firma del contrato.
- Personal del área administrativa de SHP podrá comprobar la recepción de la factura o facturas electrónicas por el área administrativa de nuestra empresa el mismo día del envío.

La póliza incluye los siguientes servicios profesionales:

- Mantenimiento preventivo de software y hardware
- Mantenimiento correctivo a software y hardware
- Soporte técnico, orientación y/o asesoría presencial y remoto de software / Software, durante el periodo de la póliza.
- Actualizaciones al software y firmware de los equipos.
- Configuraciones necesarias acorde a las necesidades de la SHP
- Garantías de equipos.
- Nivel de atención y respuesta de 8 x 5 de lunes a viernes en horario de 8 am a 17:00
- Reemplazo de partes y/o refacciones en el caso que sea necesario para cualquiera de los componentes que se describen en el anexo enviado y que no tuvieran garantía (inventario de refacciones comunes con costo adicional a la póliza), incluye respaldo documental técnico y validado por el área técnica correspondiente emitido un diagnóstico previo.
- Instalación de 20 nodos de RED en ubicaciones en zona metropolitana y 20 en recaudaras foráneas (distancias menores a 90 mts, en CAT 6a de interior o exterior según sea requerido, así como la tubería o canaleta necesaria para dicha instalación)
- Bolsa de 80 horas de desarrollo e integración con la herramienta.
- Préstamo de equipo sustituto durante el tiempo que lleve la reparación o cambio del equipo dañado o con fallas.

Actividades Generales que se requieren para los servicios antes mencionados son:

- Préstamo de equipo sustituto durante el tiempo que lleve la reparación o cambio del equipo dañado o con falla.
- Diagnóstico de debilidades
- Mantenimiento preventivo a todos los componentes del sistema CCTV y CDA
- Revisión y reparación de equipo en caso requerido (solo mano de obra)
- Asistencia técnica en sitio en horario de servicio
- Asistencia técnica telefónica en horario de servicio
- Escalación de incidentes acordes a los niveles de servicio
- Atención de primer nivel canales de comunicación vía Whatsapp, correo electrónico, celular.
- 3 mantenimientos preventivos al año acorde a las fechas acordadas con SHP.
- Diagnóstico inicial y final de toda la arquitectura (hardware y Software)
- Inventario inicial y final del sistema de CCTV y CDA
- Precios especiales sobre refacciones requeridas
- Revisión del estado de los NVRS (grabadores de video)
- Comprobar Voltaje de Alimentación de todos los componentes y equipos
- Limpieza interna y externa de NVRS
- Limpieza externa de las cámaras
- Limpieza externa de los biométricos faciales
- Limpieza externa de los torniquetes
- Limpieza externa de los arcos detectores

- Ajuste de posición y de enfoque de cada una de las cámaras
- Actualización de firmwares hasta su última versión (equipo de cómputo utilizado para la configuración de los equipos, biométricos, torniquetes, NVRS)
- Revisión de conectores y cableado en general
- Generar reporte de usuarios con acceso al sistema
- Generar reporte de hallazgos y recomendaciones
- Revisar las condiciones generales del sistema de CCTV y CDA

5.1 Mantenimiento Preventivo a software y Hardware:

Los equipos que confirman el sistema CCTV Y CDA necesitan un monitoreo continuo para prevenir anticipadamente errores en los equipos, producto del uso y agotamiento de la vida útil de componentes, partes, piezas, materiales y en general, elementos que constituyen la infraestructura. Para ello, es necesario el mantenimiento preventivo que detecte posibles fallas que obliguen a suspender las tareas de seguridad en las instalaciones de SHP.

El mantenimiento preventivo requerido consta de la revisión periódica de ciertos aspectos, tantos de hardware como de software, cableado y conexiones en el rack de telecomunicaciones destinado para el necesario para el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcto, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.

La frecuencia del mantenimiento preventivo requerido al software y hardware de todos los equipos de las 23 ubicaciones (ver tabla de inventario de infraestructura tecnológica) es:

- Recaudadoras metropolitanas 3 veces al año
- Recaudadoras foráneas: 2 veces al año
- 3 edificios de la SHP: 3 veces al año

Se espera que al final de cada mantenimiento preventivo se entregue un reporte técnico con evidencia fotográfica de los trabajos realizados (antes y después)

El plan de mantenimiento anual ha de ser entregado a la DTIF en los primeros 15 días hábiles a partir de la fecha de inicio de contrato, para su aprobación.

La señalización de seguridad, equipo de protección adecuado del personal del proveedor, limpieza del área y retiro de material, accesorios y cableado de red, mano de obra, transporte, logística, material de trabajo, viáticos y en general cualquier costo relacionado con partes y refacciones, ha de ser considerado dentro de su propuesta técnica y económica.

CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS				FECHA DE EMISION
				Version 1
				Documento Controlado
IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO	FECHA PROGRAMADA	FECHA DE EJECUCIÓN DEL	FIRMA DE ACEPTACIÓN	OBSERVACIONES

5.2 Mantenimiento correctivo a software y hardware:

El levantamiento o reporte de alguna falla, avería, incidente o mal funcionamiento de algún equipo mencionado en tabla de inventarios, con excepción de los equipos de cómputo, será realizado por el personal técnico designado por la DTIF, toda vez que haya la obligación de atender, evaluar, diagnosticar y resolver las fallas presentadas, Se ha de evaluar el problema y la posible solución, la cual podrá ser de manera remota, vía telefónica o en sitio, según sea el caso permitiendo su recuperación, restauración o renovación.

Parte del diagnóstico que el proveedor adjudicado deberá realizar es como sigue: identificar las causas de la falla del equipo físico, fallas en los accesorios o permisos de los usuarios del sistema, incidentes de seguridad (robo, golpes o daños, otros) falla eléctrica, red de video.

Deberá presentar la siguiente documentación:

- Matriz de comunicación y escalabilidad
- Niveles de atención y tiempos de respuesta SLA en soporte remoto y presencial, primer, segundo y tercer nivel de atención en caso de que aplique.
- Procedimiento para la atención a fallas e incidentes en soporte remoto presencial.
- Carta compromiso en donde acepta que, en caso de resultar adjudicado, firmará un convenio de confidencialidad con la SHP para garantizar la información confidencial y sensible a la que tendrá acceso por la naturaleza del proyecto.

Reparaciones
360 GLOBAL IT Nancy M. Lopez Rodriguez

Órdenes de reparación / New

[GUARDAR](#)
[DESCARTAR](#)

[CONFIRMAR REPARACIÓN](#)
[ENVIAR PRESUPUESTO](#)
[IMPRIMIR PRESUPUESTO](#)
[CANCELAR REPARACIÓN](#)

[PRESUPUESTO](#)
[CONFIRMADO](#)
[RETRASEO](#)

Referencia de reparación

1

Empresa/Nombre del cliente: _____ Teléfono: _____ Correo: _____ Prioridad: ☆☆☆ Producto a reparar: _____ Categorías: _____ Piezas Recibidas: 1.00	Ticket de Mesa de Ayuda: _____ Ingeniero responsable: Nancy M. Lopez Rodriguez Ubicación: Ubicaciones físicas/Oficinas 360 global it/Stock Fecha recepción: _____ Fecha de entrega: _____ Compañía: 360 GLOBAL IT Garantía Vencimiento: _____ Condiciones de pago: Sin factura
---	---

[Piezas](#)
[Operaciones](#)
[Notas de reparación](#)
[Detalle del producto a reparar](#)
[Firma](#)

Marca: _____ Modelo: _____ SN: _____ RAM(GB): _____ OS: _____ Tipo de disco: _____ Capacidad (GB): 0 ¿Enciende el equipo?: _____ Falla general: _____	Estado de los consumibles: _____ Señas particulares: _____ Accesorios: _____ Notas de reparación: _____
---	--

Recepción de equipo: IMAGEN








IMAGEN IMAGEN





Send message Log note Planificar actividad % Follow

Hoy


Nancy M. Lopez Rodriguez
Creating a new record...



Para incidentes en la zona metropolitana:

Se requiere que al menos, el tiempo de respuesta una vez reportada la falla o incidente sea de 2 horas máximo en horario de oficina de lunes a viernes de 8 a 17:00 horas.

Se requiere que los tiempos de diagnóstico y/o solución no sobrepasen las 48 horas hábiles una vez que el proveedor haya recibido el incidente, falla o avería (tiempo de respuesta)

Para incidentes en las recaudadoras foráneas:

Se requiere que al menos el tiempo de respuesta una vez reportada la falla o incidente sea de 2 horas máximo en horario de oficina de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.

Se requiere que los tiempos de diagnóstico y/o solución no sobrepase las 72 horas hábiles una vez que el proveedor haya recibido el incidente, falla o avería (tiempo de respuesta).

Se requiere que en los casos que el incidente requiera atención en sitio por daños físicos a los equipos que ameriten el reemplazo de partes, piezas equipos o configuración que no se puedan realizar remotamente, se proceda a las tareas de rehabilitación y/o reemplazo en sitio. El tiempo de solución en los casos de reemplazo de piezas, partes, reemplazo en sitio. El tiempo de solución en los casos de reemplazo de piezas, partes, reemplazo temporal por garantía o reparación de daños físicos debe ser notificado por escrito a través de un reporte técnico dirigido al Ing. Hugo Armando Torres Regalado (Hugo.torres@jalisco.gob.mx) en donde el incidente, la causa, la solución y el tiempo estimado de solución, para que sea del conocimiento del área que supervisara y dará su visto bueno técnico a dichos trabajos.

En el caso de las garantías a equipos, en su oportunidad de DTIF dará a conocer el procedimiento de reemplazo de equipos por garantía, así como los documentos y acciones que deberán realizar el proveedor.

Se espera que los tiempos de respuestas y toda la gestión de la garantía del equipo antes el fabricante sea realizado de punta a punta por el proveedor.

Los incidentes en donde se requiere el reemplazo de partes, piezas o reemplazo del equipo por no garantía, los tiempos de solución serán acordados entre las partes teniendo que dar respuesta en un lapso no mayor a 8 horas hábiles. En caso de daño físico se efectuará evaluación de garantía. Si procede garantía se hace cambio de equipo en un plazo no mayor de 30 días naturales o en su caso los que especifique el fabricante para dar termino el trámite de garantía. Si la garantía no procediera, se realiza una evaluación del daño y se hará llegar una cotización de reemplazo del equipo al personal designado por la DTIF. Una vez aceptado la cotización, se instalará el nuevo equipo en un plazo no mayor a 4 días hábiles (este plazo este sujeto a disponibilidad del equipo y/o tiempo de entrega del mismo)

Una vez corregida la contingencia, se le informara al personal encargado de la DTIF el daño y la causa de la falla y la forma de evitar la misma.

El contacto designado por la DTIF para dar seguimiento a la póliza de soporte y mantenimiento al sistema de CCTV y CDA es el Ing. Hugo Armando Torres Regalado, coordinador de infraestructura y comunicaciones (Hugo.torres@jalisco.gob.mx extensión 43408).

La DTIF se reserva el derecho de solicitar al proveedor adjudicado documentos adicionales como minutas de reunión, bitácoras o históricos de herramientas de monitoreo o configuración, plan de trabajo y en general, cualquier otro documento técnico, administrativo o logístico que considere pertinente para asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información Vigente.

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA		
NIVEL 1	LOCAL	2 HORAS	NO MAYOR A	48 HORAS
NIVEL 2	FORÁNEO	48 HORAS	NO MAYOR A	72 HORAS
NIVEL 3	GARANTIAS	8 DIAS	NO MAYOR A	30 DIAS
NIVEL 4	REEMPLAZO DE PIEZAS	4 DIAS	NO MAYOR A	15 DIAS

Definiciones

EVENTOS CRÍTICOS. Son aquellas eventualidades que impidan el funcionamiento total del servicio de comunicaciones.

SLA. (del inglés "Service Level Agreement"), es el nivel de servicio ofrecido. Se calcula dividiendo el tiempo de las horas productivas del servicio total entre el total de horas activas de un mes calendario.

HORARIO HÁBIL. Corresponde al horario comprendido entre lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas, en huso horario del centro de México, exceptuando aquellos días que coincidan con las fechas de Días Festivos.

DIAS FESTIVOS. Se refiere a los días 01/enero, 01/mayo, 16/septiembre y 25/diciembre, así como las celebraciones correspondientes (según el día del año en que se celebren) del Día de la Constitución Mexicana, Natalicio de Benito Juárez, Jueves y Viernes Santos, y el Aniversario de la Revolución Mexicana.

TIEMPO DE RESPUESTA. Es el tiempo máximo que "360 GLOBAL IT" tiene antes de comenzar a realizar trabajos de soporte para "El Cliente", después de la solicitud telefónica o por escrito que "El Cliente" haga al departamento de soporte.

Cláusulas

PRIMERA. - El soporte por evento ofrecido por "360 GLOBAL IT" consiste en la asistencia técnica para configurar o resolver situaciones que puedan presentarse en CCTV, CONTROLES DE ACCESOS, TORNQUETES, CDA propiedad de "El Cliente".

SEGUNDA. - El soporte por evento es exclusivamente sobre la Configuración y Mantenimiento contratado en la cotización presentada. Quedan excluidos de soporte los aspectos referentes a la configuración de Routers, modem, cableado de la red, servicios de telefonía (carrier), cableado de telefonía o red eléctrica, así mismo no incluye piezas para la reparación de los equipos diagnosticados ni reparados, estos corren a cuenta del "El Cliente".

TERCERA. - El horario de soporte por evento será programado según la disponibilidad del departamento de soporte técnico de "360 GLOBAL IT", exceptuando los Días festivos.

CUARTA. - Para programar un soporte por evento, "El Cliente" deberá reportar por correo, celular o teléfono de oficina, Los servicios en general serán programados en horario hábil y de acuerdo con el SLA.

QUINTA. - Por motivos de calidad, "360 GLOBAL IT" podrá grabar la totalidad de las comunicaciones, sean escritas o telefónicas, que "El Cliente" sostenga hacia "360 GLOBAL IT".

SEXTA. Al término del soporte por evento, "360 GLOBAL IT" solicitará a "El Cliente" la validación de la solución al requerimiento o el dictamen del origen de la falla y los escenarios de solución propuestos; a partir de dicho momento se dará por concluido el servicio o reparación.

SÉPTIMA. - En caso de que el problema se deba a un tercero y no a la configuración del sistema, se brindarán los argumentos y sugerencias para solventar la situación, por tanto, "360 GLOBAL IT" queda exento de cualquier responsabilidad sobre el sistema.

OCTAVA. - Si dentro del lapso de 48 horas hábiles posteriores al soporte técnico brindado por "360 GLOBAL IT" no se recibe una validación por escrito de "El Cliente", la solicitud se considerará como atendida satisfactoriamente y cualquier nueva solicitud será tratada como un nuevo evento.

NOVENA. - Si antes de que termine el lapso de 48 horas posterior a la solicitud de validación emitida por "360 GLOBAL IT" se recibe una nueva notificación de "El Cliente" relacionada con el evento original, este será atendido. Las modificaciones posteriores realizadas al sistema por el cliente o un tercero invalidarán esta garantía, considerándose como un nuevo servicio.

DÉCIMA. - Para que el servicio pueda llevarse a cabo el "El Cliente", deberá proporcionar acceso remoto (Anydesk o TeamViewer) a "360 GLOBAL IT" y la asistencia en sitio de uno de nuestros ingenieros, con las habilidades o conocimientos técnicos requeridos.

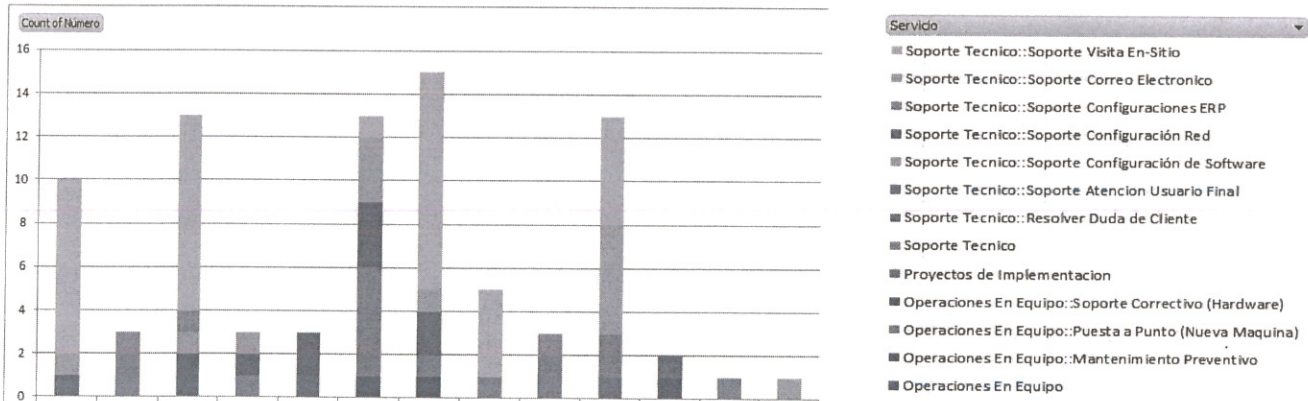
DÉCIMA PRIMERA: - Al contratar, "El Cliente" podrá solicitar a "360 GLOBAL IT" firmar un acuerdo de confidencialidad conforme a políticas internas de "El Cliente" para los efectos que a éste convenga.

DÉCIMA SEGUNDA. - Todos los pagos se harán en moneda pesos mexicanos a la cuenta bancaria en pesos proporcionada por el área administrativa de la empresa.

Contamos con un sistema de TICKETS de medición de servicios e incidentes.

Las pólizas al final de mes tienen un reporte detallado de todos los servicios y soportes que se dieron dentro de la empresa.

Esto con el fin de tener un mayor monitoreo de los usuarios y así mismo nuestro servicio es medible.



Dentro de la distinción de nuestros servicios utilizamos lineamientos internacionales de la industria

Metodología ITIL Versión 4 – Estándar que se basa en la calidad de servicio y el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos que cubren las actividades más importantes de las organizaciones en sus Sistemas de Información.

Utilizando herramientas profesionales en la industria del Servicio (OTRS, NagIOS) para generar métricas que soportan la calidad del servicio entregado, así como la automatización de monitoreo de infraestructura.

IMAGEN DE MESA DE AYUDA PARA CONTROL DE INCIDENTES, REPORTES Y EVALUACIONES DE SERVICIO POR PARTE DE 360 GLOBAL IT

Mesa de Ayuda | Información general | Entradas | Informes | Configuración | 210 | 17 | 360 GLOBAL IT | Nancy M. Lopez Rodriguez

Equipos de Mesa de Ayuda / SHP

EDITAR | CREAR | Acción | 18 / 18

SHP

360 GLOBAL IT

Productivity & Visibility

Assignment Method
Como asignar nuevos tickets creados a la persona correcta

Manualmente

Team Visibility
Team Members to whom this team will be visible. Keep empty for everyone to see this team.

Edgar Roman Lavadores Pérez

Canales

Seudónimo de correo
Correos entrantes crean tickets

Enviar correos electrónicos shp@git360.odoo.com crear tickets.

Chat en vivo
Póngase en contacto con los visitantes de su sitio web.

Políticas ANS / New

GUARDAR DESCARTAR

Nombre de Política ANS
p.e. Cierre urgente de tickets dentro de las 36 h

Aplicar sobre
 Equipo _____
 Prioridad Mínima ☆☆☆
 Tipo de Ticket _____

Objetivo
 Target Type
 Reaching Stage
 Assigning Ticket

Estado de Alcance
 Alcanzar En 0 días 0 horas 0 minutos
 Exclude Stages _____

Descripción de la política:

IMAGEN DE REPORTE D E SOPORTES E INCIDENTES REPORTADOS POR SHP

Análisis de Tickets de Mesa de Ayuda

Tipo de servicio Buscar

MEDIDAS

Filtros Group By Favoritos

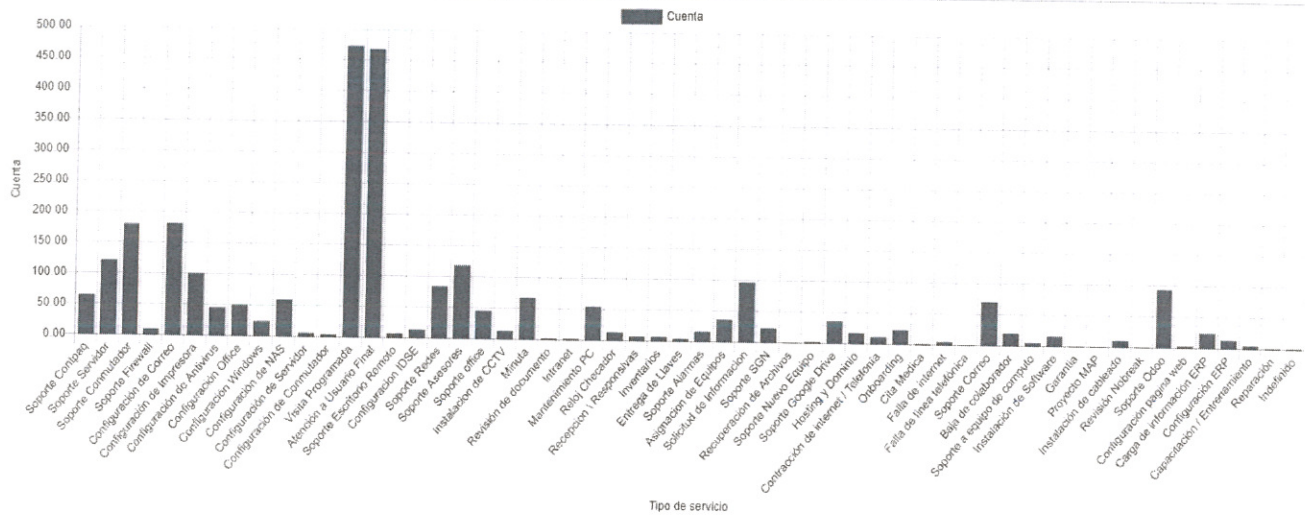


IMAGEN CON EL DESGLOSE DE SERVICIOS Y TICKET ATENDIDOS POR TRIMESTRE, MES, SEMANA O DIA



5.3 Soporte técnico, orientación y/o asesoría presencial y remoto, actualizaciones al software, configuraciones.

El único canal de comunicación para que las solicitudes de soporte técnico, orientación, asesoría presencial y remota, así como las actualizaciones al software actual y sus configuraciones, es a través de DTIF.

El soporte técnico presencial para atender y resolver es de 8 x 5 de lunes a viernes de acuerdo con los niveles de atención descritos en el punto 5.2.





Se puede contactar a nuestros ingenieros por CORREO, LLAMADA TELEFONICA Y WHASTAPP, indicando nombre y correo para poderlos contactar.

SOPORTE PRIMER NIVEL

Correo exclusivo para shp@git360.odoo.com

Correo: shp@360globalit.com

CEL: 33 3404 1800

Teléfonos de oficina 33 20023 3888

Soporte segundo nivel

Ing. Edgar Lavadores - 33 1018 2020 – edgar@360globalit.com

Ing. Alejandro Verdugo - 3323897124 - alejandro.verdugo@360globalit.com

Ing. Salvador Gutierrez - 3323897121 - salvador.gutierrez@360globalit.com

Ing. Natanael Suarez - 3323897123 - natanael.suarez@360globalit.com

Soporte tercer nivel (Proyectos, Reportes, Costos y Tiempo de implementación)

Lic. Saraberta Ramirez - 33 2389 7120 - saraberta.ramirez@360globalit.com

Lic. Diego Cardenas - 33 1388 4904 - diego@360globalit.com

Ing. Nancy Lopez – 3315396707 – nancy@360globalit.com

5.4 servicio de instalación y configuración de 20 nodos de red en ubicaciones de zonas metropolitana y 20 en recaudadoras foráneas.

Los 20 servicios de instalación de nodos de red pueden ser utilizados ya sea para reubicación de cámaras y / o instalación de nuevas en cualquier de las 23 ubicaciones de la SHP.

Distancias menores a 90mts, en Cat6A de interior o exterior según sea el requerimiento, así como la tubería o canaleta necesaria para dicha instalación.

5.5 Bolsas de 80 horas de desarrollo e integración con la herramienta

Se solicita una bolsa de 80 horas de desarrollo para la implementación y puesta a punto de las funcionalidades, configuraciones Apis y Layout necesarios para la integración del sistema de control de asistencia de empleados como parte del sistema que actualmente tiene la secretaria para el sistema de CCTV y CDA, utilizando la actual infraestructura de biométricos y lectoras de huella existentes contemplando todo aquel licenciamiento y adecuaciones necesarias para dicha implementación.

Cobertura y alcance por cada ubicación:

#	UBICACIÓN	SISTEMA DE CCTV (CAMARAS)	SISTEMA DE CCTV (GRABADOR DE VIDEO)	SISTEMA DE CCTV Y CDA (EQUIPO DE COMPUTO)	SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO (CDA)
1	EDIFICIO NUEVO LEÓN	39	1	2	22 BIOMETRICOS, 5 TORNQUETES, 1 ARCO, DETECTOR DE METAL, 1 INSTANCIA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN (TIPO DE LICENCIA BASE + EXTENSIÓN)
2	EDIFICIO PEDRO MORENO	22	1	2	13 BIOMETRICOS, 4 TORNQUETES, 1 ARCO DETECTOR DE METAL, 1 INSTANCIA DE CONSOLA DE AMINISTRACIÓN (TIPO DE LICENCIA BASE + EXTENSIÓN)
3	EDIFICIO JUGUETEROS	17	1	2	7 BIOMETRICOS, 4 TORNQUETES, 1 ARCO DETECTOR DE METAL, 1 INSTANCIA DE CONSOLA DE ADMINISTRACION (TIPO DE LICENCIA BASE + EXTENSIÓN)
4	RECA000 PEDRO MORENO	6	1	NO APLICA	NO APLICA
5	RECA005 SECRETARIA DE TRANSPORTE	6	1	NO APLICA	NO APLICA
6	RECA003 LAS AGUILAS	5	1	NO APLICA	NO APLICA
7	RECA003 OBLATOS	3	1	NO APLICA	NO APLICA
8	BODEGA CALLE 2: BODEGA PARA ARCHIVO	3	1	NO APLICA	NO APLICA
9	BODEGA CALLE 2: NOTIFICACION FISCAL	3	1	NO APLICA	NO APLICA
10	BODEGA CALLE 2: RECINTO FISCAL	3	1	NO APLICA	NO APLICA
11	RECA 125 ALCALDE	3	1	NO APLICA	NO APLICA
12	RECA001 ABASTOS	3	1	NO APLICA	NO APLICA
13	RECA002 ANTIGUA CENTRAL	3	1	NO APLICA	NO APLICA
14	RECA004 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESTATAL	3	1	NO APLICA	NO APLICA
15	RECA094 TLAQUEPAQUE	3	1	NO APLICA	NO APLICA
16	RECA097 TONALA	3	1	NO APLICA	NO APLICA
17	RECA114 ZAPOPAN	3	1	NO APLICA	NO APLICA
18	RECA135 TESISTAN	3	1	NO APLICA	NO APLICA
19	ARCHIVO CENTRAL (RECA004)	2	1	NO APLICA	NO APLICA
20	PLAZA LAS TORRES	2	1	NO APLICA	NO APLICA
21	RECA 19 EN CIUDAD GUZMAN JALISCO	2	1	NO APLICA	NO APLICA
22	VALIDACION VEHICULAR TESISTAN	2	1	NO APLICA	NO APLICA
23	VELIDACION VEHICULAR TONALA	2	1	NO APLICA	NO APLICA
TOTALES DE EQUIPOS QUE CUBRIRA LA POLIZA DE MANTENIMIENTO 2022		141	23	6	57

Garantías

La garantía de los servicios será por 12 meses a partir de la firma del contrato tanto en los servicios especializados, 20 nodos mano de obra en los servicios de instalación de nodos de red.

Tiempo de respuesta en falla reportada o incidente sea de 2 horas máximo en horario de lunes a viernes de 8 am a 17 pm

Diagnostico menor a 48 horas una vez que se reciba la falla o incidente por parte de SHP para recaudadoras en zona metropolitana.

Recaudadoras foráneas tiempo de respuesta a la falla o incidente como máximo 2 horas y la recaudadora de ciudad Guzmán un máximo de 3 horas y en diagnostico máximo 72 horas hábiles.

Servicio de instalación de 20 nodos en la recaudadora metropolitana y 20 en las foráneas.

Bolsa de desarrollo 80 horas e integración con herramienta.

Atención a Clientes

- 360 GLOBAL IT otorgará asesoría y atención al Cliente en asuntos técnicos: lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm y para asuntos administrativos: de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm, vía telefónica 33 2002 3888 y/o correo: shp@360globalit.com para temas técnicos, facturas@360globalit.com para temas de facturación.
- Proporcionará un número de referencia para rastrear cualquier solicitud realizada por el cliente por medio de números telefónico o del correo electrónico asignados para este propósito.
- Se compromete a proporcionar un tiempo de respuesta estándar de una hora o menos, sin embargo, el tiempo de respuesta final dependerá de la naturaleza de la solicitud, su complejidad o de un volumen de llamadas inesperado.
- Soporte Técnico asignara la mayor prioridad a las peticiones relacionadas a "indisponibilidad del servicio". Dichas solicitudes serán dirigidas al equipo correspondiente de acuerdo con nuestro proceso con base en las mejores

ATENTAMENTE



DIEGO ENRIQUE CARDENAS VELASCO

SOLUCIONES 360IT EN TRANSFORMACION DIGITAL SA DE CV

RFC: STT220325SZ5

CORREO: DIEGO@360GLOBALIT.COM

SOLUCIONES 360IT EN TRANSFORMACION DIGITAL SA DE CV RFC: SST220325SZ5 DIRECCIÓN: AV. CIRCUNVALACION JORGE ALVAREZ DEL CASTILLO 1206 INT. 3 COL. LOMAS DEL COUNTRY C.P. 44610 GUADALAJARA JALISCO. N°P P34577

+52 (33) 2002 3888 / 90

info@360globalit.com

www.360globalit.com

**"PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE CCTV Y CDA DE LA SECRETARÍA DE LA HACIENDA PÚBLICA
con vigencia de 12 meses a partir del 02 de agosto de 2023"**

La cobertura y alcance de la presente póliza de mantenimiento a la infraestructura tecnológica de hardware y software que conforman el sistema de CCTV y CDA es la siguiente:

#	UBICACIÓN	SISTEMA DE CCTV (CAMARAS)	SISTEMA DE CCTV (GRABADOR DE VIDEO)	SISTEMA DE CCTV Y CDA (EQUIPO DE CÓMPUTO)	SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO (CDA)
1	EDIFICIO NUEVO LEÓN	39	1	2	22 BIOMETRICOS, 5 TORNQUETES, 1 ARCO DETECTOR DE METAL, 1 INSTANCIA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN (TIPO DE LICENCIA BASE + EXTENSIÓN)
2	EDIFICIO PEDRO MORENO	22	1	2	13 BIOMETRICOS, 4 TORNQUETES, 1 ARCO DETECTOR DE METAL, 1 INSTANCIA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN (TIPO DE LICENCIA BASE + EXTENSIÓN)
3	EDIFICIO JUGUETEROS	17	1	2	7 BIOMETRICOS, 3 TORNQUETES, 1 ARCO DETECTOR DE METAL, 1 INSTANCIA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN (TIPO DE LICENCIA BASE + EXTENSIÓN)
4	RECA000 PEDRO MORENO	6	1	NO APLICA	NO APLICA
5	RECA005 SECRETARÍA DE TRANSPORTE	6	1	NO APLICA	NO APLICA
6	RECA133 LAS ÁGUILAS	5	1	NO APLICA	NO APLICA
7	RECA003 OBLATOS	3	1	NO APLICA	NO APLICA
8	BODEGA CALLE 2: BODEGA PARA ARCHIVO	3	1	NO APLICA	NO APLICA
9	BODEGA CALLE 2: NOTIFICACIÓN FISCAL	3	1	NO APLICA	NO APLICA
10	BODEGA CALLE 2: RECINTO FISCAL	3	1	NO APLICA	NO APLICA
11	RECA 125 ALCALDE	3	1	NO APLICA	NO APLICA
12	RECA001 ABASTOS	3	1	NO APLICA	NO APLICA
13	RECA002 ANTIGUA CENTRAL	3	1	NO APLICA	NO APLICA
14	RECA004 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESTATAL	3	1	NO APLICA	NO APLICA
15	RECA094 TLAQUEPAQUE	3	1	NO APLICA	NO APLICA

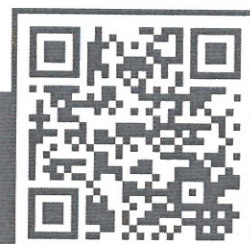
16	RECA097 TONALÁ	3	1	NO APLICA	NO APLICA
17	RECA114 ZAPOPAN	3	1	NO APLICA	NO APLICA
18	RECA135 TESISTÁN	3	1	NO APLICA	NO APLICA
19	ARCHIVO CENTRAL (RECA004)	2	1	NO APLICA	NO APLICA
20	PLAZA LAS TORRES	2	1	NO APLICA	NO APLICA
21	RECA 19 EN CIUDAD GUZMÁN, JALISCO	2	1	NO APLICA	NO APLICA
22	VALIDACIÓN VEHICULAR TESISTÁN	2	1	NO APLICA	NO APLICA
23	VALIDACIÓN VEHICULAR TONALÁ	2	1	NO APLICA	NO APLICA

TOTALES DE EQUIPOS QUE CUBRIRÁ LA PÓLIZA DE MANTENIMIENTO 2023

141	23	6	57
-----	----	---	----

Se debe emitir un documento de certificado de licenciamiento de uso del software o en su defecto un documento con detalle la vigencia, número de serie, versión del software, número de licencias, y demás detalles técnicos.

Se configurara y/o aprovisionara la actual infraestructura de los grabadores en todas las localidades para que se mantenga accesible para consultar el video de todas las cámaras por lo menos durante el periodo de 30 días, asegurando con esto la disponibilidad de las grabaciones de seguridad en caso de ser necesarios, si se determina que en el actual espacio no será suficiente el almacenamiento para 30 días de video, será necesario la instalación, configuración y puesta a punto del incremento de almacenamiento en los NVR.

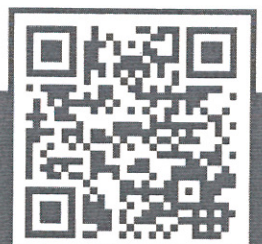


Los servicios profesionales y soporte técnico ofertados en la presente póliza de mantenimiento al sistema de CCTV y CDA de la SHP son:

- Mantenimiento preventivo a software y hardware;
- Mantenimiento correctivo a software y hardware;
- Soporte técnico, orientación y/o asesoría presencial y remoto en el uso y manejo del hardware y software, durante el periodo de la póliza;
- Actualizaciones al software y firmware de los equipos;
- Configuraciones necesarias acorde a las necesidades de la SHP;
- Garantías de equipos;
- Nivel de atención y respuesta de 8 x 5 de lunes a viernes;
- Reemplazo de partes y/o refacciones en el caso que sea necesario para cualquiera de los componentes que se describen en el presente anexo y que no tuvieran garantía (inventario de refacciones comunes), incluyendo el respaldo documental técnico y validado por el área técnica correspondiente emitiendo un diagnóstico previo;
- Instalación de 10 nodos de red en ubicaciones en zona metropolitana y 5 en recaudadoras foráneas (distancias menores a 90mts, en CAT6A de interior o exterior según sea requerido, así como la tubería o canaleta necesaria para dicha instalación);
- Bolsa de 40 horas de desarrollo e integración con la herramienta en caso de ser requerida alguna implementación, adecuación o modificación con sistemas de terceros o con sistemas propios desarrollados por la DTIF.

Las actividades generales que se requieren para los servicios antes mencionados son:

- Préstamo de equipo sustituto durante el tiempo que lleve la reparación o cambio del equipo dañado con fallas;
- Diagnóstico de debilidades;
- Mantenimiento preventivo a todos los componentes del sistema de CCTV y CDA;
- Revisión y reparación de equipo en caso requerido (Solo mano de obra);
- Asistencia técnica en sitio en horario de servicio;
- Asistencia técnica telefónica en horario de servicio;
- Escalación de incidentes acordes a los niveles de servicio;
- Atención de primer nivel por canales de comunicación vía WhatsApp, correo electrónico y celular;
- 3 mantenimientos preventivos al año acorde a las fechas acordadas con la SHP;
- Diagnóstico inicial y final de toda la arquitectura (hardware y software);



- Inventario inicial y final del sistema de CCTV y CDA;
- Precios especiales sobre refacciones requeridas;
- Revisión del estado de los NVR's (grabadores de video);
- Comprobar voltaje de alimentación de todos los componentes y equipos;
- Limpieza interna y externa de los NVR's;
- Limpieza externa de las cámaras;
- Limpieza externa de los biométricos faciales;
- Limpieza externa de los torniquetes;
- Limpieza externa de los arcos detectores;
- Ajuste de posición y de enfoque de cada una de las cámaras;
- Actualización de firmwares hasta su última versión (equipo de cómputo, biométricos, torniquetes, NVR's);
- Revisión de conectores y cableado en general;
- Generar reporte de usuarios con acceso al sistema;
- Generar reporte de hallazgos y recomendaciones y
- Revisar las condiciones generales del sistema de CCTV y CDA.

Mantenimiento preventivo a Software y hardware.

Los equipos que conforman el sistema de CCTV y CDA necesitan un monitoreo continuo para prever anticipadamente el deterioro de los equipos, producto del uso y agotamiento de la vida útil de componentes, partes, piezas, materiales y en general, elementos que constituyen la infraestructura. Para ello, es necesario el mantenimiento preventivo que detecte posibles fallas que obliguen a suspender las tareas de seguridad en las instalaciones de la SHP.

El mantenimiento preventivo requerido consta de la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software, cableado y conexiones en el rack de telecomunicaciones destinado para el sistema de

CCTV y CDA, centros de monitoreo y equipos de cómputo que supervisan todo el sistema. Es necesario para el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcto, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.



La frecuencia del mantenimiento preventivo al software y hardware de todos los equipos de las 23 ubicaciones será:

- Recaudadoras metropolitanas (19): 3 veces al año.
- Recaudadoras foráneas (1): 2 veces al año.
- Edificios de la SHP (3): 3 veces al año.

Al final de cada mantenimiento preventivo se entregará un reporte técnico con evidencia fotográfica de los trabajos realizados (antes y después).

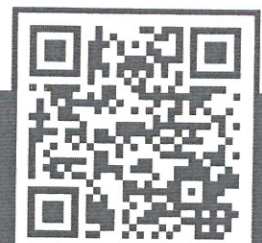
El plan de mantenimiento anual se entregará a la DTIF en los primeros 15 días hábiles a partir de la fecha de inicio de contrato, para su aprobación.

La señalización de seguridad, equipo de protección adecuado del personal, limpieza del área y retiro de material, accesorios y cableado de red, mano de obra, transporte, logística, material de trabajo, viáticos, y en general, cualquier costo relacionado con partes y refacciones está considerado dentro de nuestra propuesta técnica y económica

Mantenimiento correctivo a software y hardware.

El levantamiento o reporte de alguna falla, avería, incidente o mal funcionamiento de algún equipo mencionado en tabla de inventarios, con excepción de los equipos de cómputo, será realizado por personal técnico designado por la DTIF, toda vez que haya verificado que no fue posible resolver la falla (primer nivel de atención), personal calificado de Connect Advance atenderá, evaluará, diagnosticará y resolverá las fallas presentadas, se ha de evaluar el problema y la posible solución, lo cual podrá ser de manera remota, vía telefónica o en sitio, según sea el caso permitiendo su recuperación, restauración o renovación.

Parte del diagnóstico que se realizara es como sigue: identificar las causas de la falla del equipo físico, fallas en los accesos o permisos de los usuarios del sistema, incidentes de seguridad (robo, golpes o daños, otros), fallas eléctricas y red de video.



Se presentará la siguiente documentación en anexos para su mayor desarrollo y entendimiento:

- Matriz de comunicación y escalabilidad;
- Niveles de atención y tiempos de respuesta (SLA) en soporte remoto y presencial, primer, segundo y tercer nivel de atención en caso de que aplique;
- Procedimiento para atención a fallas e incidentes en soporte remoto y presencial;
- Carta compromiso en donde acepta que firmará un convenio de confidencialidad con la SHP para garantizar la información confidencial y sensible a la que tendrá acceso por la naturaleza del proyecto.

Para incidentes en la zona metropolitana:

El tiempo de respuesta, una vez reportada la falla o incidencia será de 2 horas máximo en horario de oficina (de lunes a viernes de 8:00 am a 17:00).

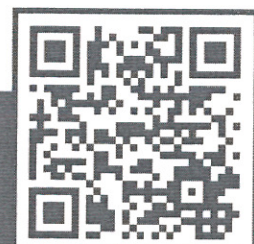
Los tiempos de diagnóstico y/o solución no sobrepasaran las 48 horas hábiles una vez que hayamos recibido el reporte de incidente, falla o avería (tiempo de respuesta).

Para incidentes en las recaudadoras foráneas:

El tiempo de respuesta, una vez reportada la falla o incidente será de 2 horas máximo en horario de oficina (de lunes a viernes de 8:00am a 17:00).

Los tiempos de diagnóstico y/o solución no sobrepasaran las 72 horas hábiles una vez que hayamos recibido el reporte de incidente, falla o avería (tiempo de respuesta).

En los casos en que el incidente requiera la atención en sitio por daños físicos a los equipos que ameriten el reemplazo de partes, piezas, equipos o configuraciones que no se puedan realizar remotamente, se procederá a las tareas de rehabilitación y/o reemplazo en sitio. El tiempo de solución en los casos de reemplazo de piezas, partes, reemplazo temporal por garantías o reparación de daños físicos debe ser notificado por escrito a través de un reporte técnico dirigido al titular de la DTIF, o en su defecto al personal que se designe como enlace entre la DTIF y el proveedor, en donde detalle el incidente, la causa, la solución y el tiempo estimado de solución, para que sea del conocimiento del área que supervisará y dará su visto bueno técnico a dichos trabajos.



En el caso de las garantías a equipos, en su oportunidad la DTIF dará a conocer el procedimiento de reemplazo de equipos por Garantía, así como los documentos y acciones que se deberá realizar.

Los tiempos de respuesta y toda la gestión de la garantía del equipo ante el fabricante será realizada de punta a punta por nuestra empresa.

Los incidentes en donde se requiera el reemplazo de partes, piezas o reemplazo del equipo por garantía, los tiempos de solución serán acordados entre las partes, teniendo que dar respuesta en un lapso no mayor a 8 horas hábiles. En caso de daño físico se efectuará evaluación de garantía. Si procede garantía se hace cambio de equipo en un plazo no mayor a 30 días naturales o en su caso los que especifique el fabricante para dar término el trámite de garantía. Si la garantía no procediera, se realiza una evaluación del daño y se hará llegar una cotización de reemplazo del equipo al personal designado por la DTIF. Una vez aceptado la cotización, se instalará el nuevo equipo en un plazo no mayor a 4 días hábiles (Este plazo está sujeto a disponibilidad del equipo y/o tiempo de entrega del mismo).

Una vez corregida la contingencia, se informará al personal encargado de la DTIF el daño y la causa de la falla y la forma de evitar la misma.

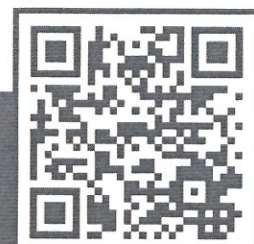
Soporte técnico, orientación y/o asesoría presencial y remoto, actualizaciones al software, configuraciones.

El único canal de comunicación para que las solicitudes de soporte técnico, orientación, asesoría presencial y remota, así como las actualizaciones al software actual y sus configuraciones, es a través de la DTIF.

El soporte técnico presencial para atender y resolver es 8 x 5 de lunes a viernes de acuerdo a los niveles de atención.

Servicio de instalación y configuración de 10 nodos de red en ubicaciones en zona metropolitana y 5 en recaudadoras foráneas.

Los 10 y 5 servicios de instalación de nodos de red (zona metropolitana y zona foráneas respectivamente) pueden ser utilizados ya sea para reubicación de cámaras y/o instalación de nuevas en cualquiera de las 23 ubicaciones de la SHP.



Bolsa de 40 horas de desarrollo e integración con la herramienta.

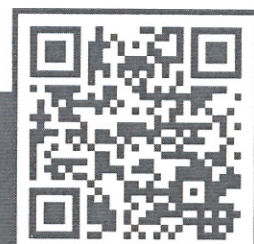
Bolsa de 40 horas de desarrollo para la implementación y puesta a punto de las funcionalidades, configuraciones, APIs, y/o layouts necesarios para la integración del sistema de control de asistencia de empleados como parte del sistema que actualmente tiene la Secretaría para el sistema de CCTV y CDA, utilizando la actual infraestructura de biométricos y lectores de huella existentes estarán contempladas, así como todo aquel licenciamiento y adecuación necesaria para dicha implementación.

Garantías:

La garantía de los servicios será por 12 (doce) meses a partir de la firma del contrato tanto en los servicios especializados, mano de obra en los servicios de instalación de nodos de red, partes y refacciones que sean necesarias para el reemplazo de equipos según inventario descrito.

PROPUESTA ECONOMICA

PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CONCEPTO / ARTICULO	ENTREGABLE	PRECIO UNITARIO	TOTAL
1	1	PIEZA	POLIZA DE MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE CCTV Y CDA DE LA SECRETARIA DE LA HACIENDA PUBLICA	PÓLIZA	\$ 2,155,171.76	\$ 2,155,171.76
					SUBTOTAL	\$ 2,155,171.76
					I.V.A.	\$344,827.48
					TOTAL	\$2,499,999.24



CANTIDAD CON LETRA: DOS MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS 24/100 M.N.

TIEMPO DE ENTREGA: 12 meses conforme a anexo técnico.

Condiciones de pago: 50% anticipo 50% contra entrega.

Sujeto a disponibilidad y cambio sin previo aviso

Intcoterm: L.A.B. en Zona Metropolitana de Guadalajara, México

Garantía: 1 año, excepto en la que se especifique otra

Vigencia de cotización: 30 días naturales

Precios: en M.N. con IVA desglosado al 16%

Los precios publicados son en pago de contado

Fecha actual: 31 de mayo de 2023

Nombre de la razón social: CONNECT ADVANCE S.A. DE C.V.

RFC: CAD110727TQ5

Domicilio (Calle, número, colonia, C.P., ciudad y estado): Manuel Doblado 287, Col. San Juan de Dios, CP: 44360, Guadalajara, Jalisco, México.

Contacto de ventas: Ramon Contreras Morales

Correo: rcontreras@cnt.mx

Teléfono: 33-1111-5041

Número de proveedor en el Gobierno del Estado de Jalisco (si está registrado): P21871

Sin más por el momento me despido, agradeciendo las atenciones a la presente.

Atentamente

"Integra, Soluciona, Crece@"

Guadalajara, Jalisco, miércoles, 12 de junio de 2023

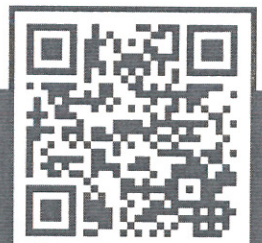
Ramón Contreras Morales

Socio/Fundador/Director General

Móvil: +52 (33) 1111 5041

Email: rcontreras@cnt.mx

Web: www.cnt.mx



SERCOR IT[®]

We Make Things Different

Sercor Innovacion en Telecomunicacion S. A. De C. V.

Santo Tomás 1782, Col. Talpita, CP 44719

Guadalajara, CDMX, Puerto Vallarta.

Tel. 3653 0489, 3651 5987

RFC: SIT081203ID5

www.sercorit.mx

No. Proveedor: 7358

No. De Registro en Padrón: P23980

Secretaría de la Hacienda Pública

Atn: Guillermina Tellez Valencia



Elaboró: Carlos Paz

Fecha: 06/06/2023

Referencia: SRV-00137V1

Póliza de Mantenimiento a sistemas de CCTV y CDA

Partida	Descripción	No. Parte	Unidad	Cantidad	P. Unitarios	Importe M.N.
00001	POLIZA DE MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE CCTV Y CDA DE LA SECRETARIA DE LA HACIENDA PUBLICA	Poliza	Serv	1.00	\$ 2,177,850.00	\$ 2,177,850.00

"Nuestra cotización se apeg a los documentos proporcionados con las especificaciones técnicas correspondientes".

Notas:

Entrega 12 meses Posterior al Fincar la Orden de Compra

Esta Cotización Caduca a los 60 días de su Emisión.

Los Precios Estan Emitidos en **Moneda Nacional, Antes de IVA.**

La garantía del servidor incluye 3 años para piezas, 3 años de mano de obra y 3 años de soporte in situ con respuesta al siguiente día laborable.

Condiciones de Pago:

50% anticipo, 50% contra entrega.

L. A. B. Guadalajara Jal. Incluye envío.

Sub-total.- \$ 2,177,850.00

IVA.- \$ 348,456.00

Total.- \$ 2,526,306.00

Carlos Eduardo Paz Pichardo

carlos.paz@sercorit.mx