

Contrato que celebran en esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, el día 28 del mes de marzo del año 2023, 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, David Mendoza Martínez, acompañada de la dependencia requirente, la **Secretaría de la Hacienda Pública** del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, a la que en lo sucesivo se le denominará la **"DEPENDENCIA"**, representada en este acto por el Ing. Jesús Salvador Peña Dueñas, en su carácter de Director General de Administración y Sistemas; y **COMPUTER LAND DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.**, a quien en lo subsecuente se le denominará como el **"PROVEEDOR"**, representada en este acto por el C. Gustavo Campa López; y cuando se refiera a ambos contratantes se les denominará como las **"PARTES"**, las cuales llevan a cabo las siguientes:

## DECLARACIONES

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

- a) Que la **"SECRETARÍA"** es la dependencia de la Administración Pública Estatal competente para representar al Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco en las adquisiciones de bienes y servicios, en atención a lo dispuesto por los artículos 2, apartado 2, 3, apartado 1, fracción I, 5, apartado 1, fracción I, 7, apartado 1, fracción III, 14, apartado 1, 15, apartado 1, fracción I, 16, apartado 1, fracción III, y 19, apartado 1, fracción XI, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, así como por los artículos 34, 35 y 36 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, en 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 IX, 9, fracción II, 13, fracción XI, y 19, fracciones V, XI y XV, del Reglamento Interno de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco, y 4 y 12, del **"REGLAMENTO"**.
- c) Que para efectos del presente, cuando en la **"LEY"**, así como en el **"REGLAMENTO"**, se haga mención a la Subsecretaría de Administración se entenderá que se refieren a la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, toda vez que ciertas facultades y atribuciones de la antes Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas se establecieron a cargo de esta última, de conformidad con los artículos Primero, Quinto y Décimo Transitorios de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, publicada en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" el 5 de diciembre de 2018.
- d) Que de conformidad con el artículo 41 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, y con el inciso D., apartado 1, punto 15, del Clasificador por Fuentes de Financiamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de enero de 2013 y reformado el 20 de diciembre de 2016, el Estado está facultado para contratar, por lo que las facultades descritas en líneas anteriores aplican para comparecer a la firma del presente instrumento.
- e) Que para los efectos del presente contrato señala como domicilio el ubicado en Prolongación Avenida Alcalde número 1221, colonia Miraflores, zona Centro, C.P. 44270 de esta ciudad de Guadalajara, Jalisco, México; mientras que para efectos de facturación señala como domicilio fiscal en 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 **SHP/DGAS/723/2023**, suscrito por C.P.C. Juan Partida Morales, en su carácter de Secretario de la Hacienda Pública, con fecha 27 de febrero del año 2023, se designó para efectos de suscribir el presente instrumento a el Ing. Jesús Salvador Peña Dueñas, en su carácter de Director General de Administración y Sistemas, 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 pública que sea designado como titular o encargado de la Dirección General de Administración y Sistemas de la **"DEPENDENCIA"**.

*[Handwritten signatures]*

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

- a) 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 **P00201**, y que la información contenida en el expediente respectivo no ha sufrido modificación alguna y se encuentra vigente.
- b) Que acredita la existencia legal de su representada, así como el carácter de mandatario legal de la misma para comparecer a la firma del presente instrumento, con la documentación contenida en el expediente señalado en el inciso que antecede, conforme a lo establecido en el artículo 43 del "REGLAMENTO", el cual se encuentra en los archivos de la "SECRETARÍA", de acuerdo con el artículo 23, fracción VII, del Reglamento Interno de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco.
- c) Que se identifica con credencial para votar número **Eliminado 1** expedida por el Instituto Nacional Electoral.
- d) 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 la calle Gabriel Castaños No. 09, colonia Arcos Vallarta, ciudad de Guadalajara, estado de Jalisco, C.P. 44130, el teléfono 3339156666 y correo electrónico licitaciones@computerland.com.mx.
- e) Que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes CLO960520AR3.
- f) Que tiene la capacidad legal, financiera, técnica y productiva necesaria para dar cumplimiento al presente contrato.
- g) Bajo protesta de decir verdad, declara 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.
- h) Bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, en específico de las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el Instituto Mexicano del Seguro Social.

III. Las "PARTES" declaran:

- a) Que el presente contrato, cuyo objeto será solventado con **RECURSOS NO ETIQUETADOS RECURSOS FEDERALES FONDO DE PARTICIPACIONES NO CONDICIONADAS DEL EJERCICIO 2023**, se originó con motivo de la Licitación Pública Local número **LPL25/2023 con concurrencia del Comité** denominada "**PÓLIZAS DE MANTENIMIENTO PARA EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA LA SECRETARÍA DE LA HACIENDA PÚBLICA**", la cual fue resuelta o autorizada a favor del "PROVEEDOR" de conformidad con el acta de resolución de fecha **21 de marzo de 2023**, emitida por el **Comité de Adquisiciones de la Administración Pública Centralizada del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco**.
- b) Que el "PROVEEDOR" se obliga a cumplir con las bases publicadas respecto de la licitación señalada en el inciso que antecede, y su junta aclaratoria, a las que en su conjunto se les referirá como las "**BASES**", y particularmente en el **ANEXO 1** de las mismas.
- 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.- DE LA DEPENDENCIA.** Las "PARTES" acuerdan que la "**DEPENDENCIA**", es la encargada de verificar que el servicio materia de la póliza 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**".

**SEGUNDA.- DEL OBJETO.** En virtud del presente contrato, la “**SECRETARÍA**” contrata **pólizas de mantenimiento** para la “**DEPENDENCIA**”, las cuales deberán cubrir la totalidad de las especificaciones técnicas señaladas primeramente en la propuesta presentada por el representante del “**PROVEEDOR**” y después en las “**BASES**” respecto de la licitación señalada en el inciso a) de la declaración III anterior, de acuerdo a lo que a continuación se describe:

PART.	CANT. HASTA	U.M.	DESCRIPCIÓN	P.U.	IMPORTE
1	1.00	SERVICIO	POLIZA DE MANTENIMIENTO AL LICENCIAMIENTO SOFTWARE PARA CONEXIÓN Y ADMINISTRACIÓN REMOTA DE 900 DISPOSITIVOS, MARCA TEAMVIEWER, MODELO CORPORATE, CON LAS ESPECIFICACIONES SEÑALADAS EN EL ANEXO 1 DEL PRESENTE CONTRATO.	\$299,995.00	\$299,995.00
2	1.00	SERVICIO	PÓLIZA DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE 25 LICENCIAS DE DBVISUALIZER V14.0.3 O SUPERIOR, CON LAS ESPECIFICACIONES SEÑALADAS EN EL ANEXO 1 DEL PRESENTE CONTRATO.	\$172,230.00	\$172,230.00
3	1.00	SERVICIO	POLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPO DE IMPRESIÓN PRINTONIX POR 12 MESES A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO, CON LAS ESPECIFICACIONES SEÑALADAS EN EL ANEXO 1 DEL PRESENTE CONTRATO.	\$1,079,450.00	\$1,079,450.00
4	1.00	SERVICIO	POLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LA FIRMADORA DE CHEQUES MARCA FORMAX, CON LAS ESPECIFICACIONES SEÑALADAS EN EL ANEXO 1 DEL PRESENTE CONTRATO.	\$439,000.00	\$439,000.00
SUBTOTAL:					\$1,990,675.00
I.V.A.:					\$318,508.00
TOTAL:					\$2,309,183.00

**TERCERA.- DE LA ENTREGA Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El “**PROVEEDOR**” deberá entregar las pólizas objeto de este contrato a más tardar el día **12 del mes de abril del año 2023**, en el Almacén de Parcialidades de la “**SECRETARÍA**”, ubicado en avenida Fray Antonio Alcalde 1221, colonia Miraflores, municipio de Guadalajara, Jalisco, dicha póliza tendrá una vigencia de 1 año contado a partir de la firma del presente instrumento jurídico.

Los servicios materia de las pólizas deberá prestarse por todo el tiempo de su vigencia en la calle Magisterio 1499, 5 piso, colonia Miraflores, municipio de Guadalajara, Jalisco, debiendo cumplir con las especificaciones del **ANEXO “1”** del “**CONTRATO**”.

El “**PROVEEDOR**” deberá presentar los siguientes entregables en la Dirección de Tecnología e Información Financiera de la “**DEPENDENCIA**”:

**PARTIDA 1:**

- Garantía por escrito de acuerdo al apartado 6 del **ANEXO 1** de las “**BASES**”.
- Certificado de licencia o carta en donde se indique la cantidad, ID de licenciamiento o número de serie, nombre del producto, la titularidad y la vigencia de la misma.
- Documento con detalles de acceso a la plataforma de soporte y actualizaciones.
- Guía de instalación y uso del producto entregado.
- Orden del día y listas de asistencia de la capacitación inicial.

**PARTIDA 2:**

- Garantía por escrito de acuerdo al apartado 6 del **ANEXO 1** de las “**BASES**”.
- Certificado de licencia o carta en donde se indique la cantidad, ID de licenciamiento o número de serie, nombre del producto, la titularidad y la vigencia de la misma.
- Documento con detalles de acceso a la plataforma de soporte y actualizaciones, de acuerdo a las políticas del fabricante.
- Guía de instalación y uso del producto entregado.
- La versión más reciente del fabricante, liberada a la fecha de la firma del contrato.

**PARTIDA 3:**

- Garantía por escrito de acuerdo al apartado 6 del **ANEXO 1** de las “**BASES**”.
- Al terminar cada servicio deberá realizar y entregar su orden de servicio o visita donde describa de manera amplia y detallada las actividades realizadas, incluyendo las tareas programadas y no programadas y que sea congruente y acorde al documento inicial entregado junto con el calendario anual de mantenimiento preventivo.

**PARTIDA 4:**

- Póliza de mantenimiento que incluya los aspectos descritos en el punto 5 del **ANEXO 1** de las “**BASES**”, con cobertura de 12 meses.

- Al terminar cada servicio deberá realizar y entregar su orden de servicio o visita donde describa de manera amplia y detallada las actividades realizadas, incluyendo las tareas programadas y no programadas y que sea congruente y acorde al documento inicial entregado junto con el calendario anual de mantenimiento preventivo.
- Garantía por escrito de acuerdo al apartado 6. de garantías del **ANEXO 1** de las "**BASES**".

Asimismo, con motivo de la póliza de la partida 1 de este contrato, el "**PROVEEDOR**" deberá proporcionar la capacitación a la que se hace referencia en el **ANEXO 1** de las "**BASES**" al personal que indique la "**DEPENDENCIA**", en el lugar y fechas que las "**PARTES**" acuerden.

**CUARTA.- DE LA VIGENCIA.** La vigencia del presente instrumento contractual comenzará a correr a partir del día **28 del mes de marzo del año 2023**, y concluirá el día **27 del mes de marzo del año 2024**, a excepción de las garantías, las cuales seguirán surtiendo sus efectos hasta el término de su vigencia.

**QUINTA.- DEL PRECIO.** El "**PROVEEDOR**" fija un precio de hasta **\$2,309,183.00 M.N. (dos millones trescientos nueve mil ciento ochenta y tres pesos <sup>00/100</sup> Moneda Nacional)** Impuesto al Valor Agregado incluido, por las pólizas objeto de este contrato, con el precio unitario indicado en la cláusula **SEGUNDA** del presente contrato.

**SEXTA.- DE LA FORMA DE PAGO.** La Secretaría de la Hacienda Pública realizará el pago al "**PROVEEDOR**" en moneda nacional, mediante pago único. El pago correspondiente se efectuará dentro de los 30 treinta días naturales siguientes a aquel en que la documentación señalada a continuación para para el pago total, sea recibida en la "**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 Sistema de Administración Tributaria.
- c) Copia de la Resolución de Adjudicación.
- d) 1 copia del contrato.
- e) Oficio de Recepción a Entera Satisfacción.
- f) 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 su voluntad de no realizar la aportación del 5 al millar del monto total del contrato antes del I.V.A., para su entero al Fondo Impulso Jalisco.
- g) 1 copia de la garantía de cumplimiento a la que se hace referencia en la cláusula **SEXTA bis** 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 bis.- DE LA GARANTÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES.** El "**PROVEEDOR**" se obliga a entregar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la firma del presente contrato, una garantía que responda por el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, así como por la calidad de los servicios prestados, a favor de la Secretaría de la Hacienda Pública, la cual podrá ser a través de cheque certificado o de caja, en efectivo mediante billete de depósito tramitado ante la Recaudadora N° 000 o mediante fianza expedida por una institución mexicana legalmente autorizada, por el importe del 10% diez por ciento del monto total del contrato, con una vigencia a partir del día de la fecha de la firma del contrato y hasta por 12 meses posteriores a partir de la terminación de la vigencia del contrato, con el fin de garantizar el cumplimiento de este instrumento y la calidad del objeto del mismo. El "**PROVEEDOR**" está obligado a modificar la garantía descrita en la presente cláusula, en caso de prórroga o adendum. Todo lo anterior de conformidad con el artículo 84 de la "**LEY**".

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

**SÉPTIMA.- DE LA GARANTÍA MATERIAL Y DE LA GARANTÍA DEL SERVICIO.** El "**PROVEEDOR**" garantiza la calidad de los entregables resultantes del servicio materia de la póliza objeto de este contrato por un periodo de 1 año contado a partir de su entrega, por lo que se obliga a reemplazar cualquiera de ellos a su costa, cuando el entregable respectivo presente alguna falla originada por defectos no imputables a la "**DEPENDENCIA**". Asimismo, el "**PROVEEDOR**" garantiza la calidad del servicio materia de la póliza objeto de este contrato, en el entendido de que lo prestará con la mejor calidad, diligencia y con personal calificado a efecto de cumplir con las especificaciones requeridas por la "**DEPENDENCIA**".

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

**NOVENA. OBLIGACIONES DE LA "DEPENDENCIA".**

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

**DÉCIMA.- ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO MATERIA DE LA PÓLIZA.-** La "DEPENDENCIA" designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato a la Mtra. Mónica Elizabeth Ledezma Padilla, en su carácter de Directora de Tecnología de la Información Financiera, o quien ocupe dicho cargo, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará al "PROVEEDOR" las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la prestación del servicio.

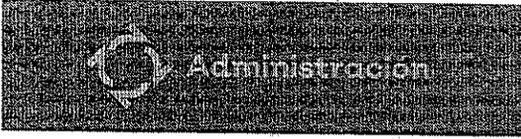
Asimismo, la "DEPENDENCIA" sólo aceptará la póliza y tramitará el pago del mismo previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con el presente contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta. La inspección del mismo consistirá en la verificación del cumplimiento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

En tal virtud, el "PROVEEDOR" manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, la póliza, no se tendrá por aceptado por parte de la "DEPENDENCIA".

**DÉCIMA PRIMERA.- DE LA RESCISIÓN.** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 85 de la "LEY", la "SECRETARÍA" podrá optar por el cumplimiento forzoso de este contrato o su rescisión, sin necesidad de declaración judicial alguna para que operen, siempre y cuando el "PROVEEDOR" incumpla con cualquier obligación establecida en las "BASES", la propuesta señalada en la cláusula SEGUNDA, o en el presente contrato; o bien cuando la póliza objeto de este contrato sea de características inferiores a las solicitadas en las "BASES" en perjuicio de la "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 materia de la póliza, 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 materia de la póliza o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de la "DEPENDENCIA";
- f) Si no presta el servicio materia de la póliza en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato, así como la propuesta y el requerimiento asociado a ésta;
- g) Si no proporciona a la "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 materia de la póliza;
- 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 **QUINTA** 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 **SEXTA bis** 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 entregara la póliza o se prestara el servicio materia de la póliza, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de la **"DEPENDENCIA"** de que continúa vigente la necesidad la póliza y del servicio materia de la póliza, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

La **"SECRETARÍA"** 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 SEGUNDA.- IMPUESTOS Y DERECHOS.** Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la póliza objeto del presente contrato, serán pagados por el **"PROVEEDOR"**, mismos que no serán repercutidos a la **"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 TERCERA.- DEL RECHAZO.** Las **"PARTES"** acuerdan que ni la **"DEPENDENCIA"** ni la **"SECRETARÍA"** estarán obligadas a recibir o aprobar aquellos entregables y/o servicios que el **"PROVEEDOR"** intente entregar y/o prestar, cuando a juicio de la **"SECRETARÍA"** o la **"DEPENDENCIA"**, las características de los mismos difieran, o sean inferiores de aquellas señaladas en las **"BASES"**, su **ANEXO 1** y su junta aclaratoria, así como las ofertadas en la propuesta del **"PROVEEDOR"**. La falta de aceptación o aprobación de los entregables y/o servicios con motivo de la presente cláusula, aun en casos en que ya hayan sido entregados y/o prestados por parte del **"PROVEEDOR"**, no será motivo para considerar interrumpidos los plazos pactados para su entrega y/o prestación para efectos de las penas convencionales, e inclusive para la rescisión del presente contrato.

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

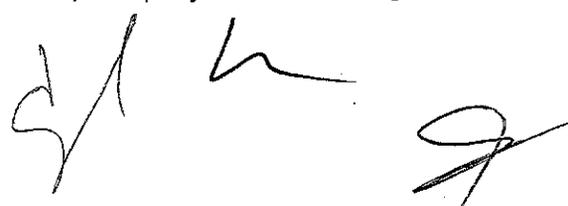
**DÉCIMA CUARTA.- LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.** El **"PROVEEDOR"** será responsable de tramitar y contar con las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones sea necesario contar para la entrega de la póliza y la prestación del servicio materia de la póliza.

**DÉCIMA QUINTA.- 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 SEXTA.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO.** Las **"PARTES"** están de acuerdo en que por necesidades de la **"DEPENDENCIA"** podrá ampliarse la entrega de la póliza y/o la prestación del servicio materia de la póliza, objeto del presente contrato, de conformidad con el artículo 80 de la **"LEY"**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente. Lo anterior, se formalizará mediante la celebración de una prórroga 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 **SEXTA bis** de este contrato.

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

**DÉCIMA SÉPTIMA.- DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA.** De conformidad con el artículo 89 de la **"LEY"**, la **"SECRETARÍA"** podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento sin responsabilidad para sí, cuando se extinga la necesidad de contar con la póliza objeto del presente contrato, por tratarse de causas de interés general o público, por cambios en el proyecto o programa para los cuales se haya pretendido destinar el objeto de este contrato, cuando se corra el riesgo de ocasionar algún daño o perjuicio a la **"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"**.

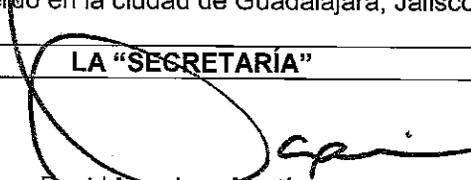


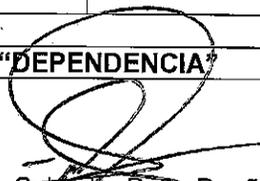
**DÉCIMA OCTAVA.- DE LAS NOTIFICACIONES.** La comunicación entre las "PARTES" será por escrito a través de cualquier medio que de forma fehaciente e indubitable haga constar su notificación.

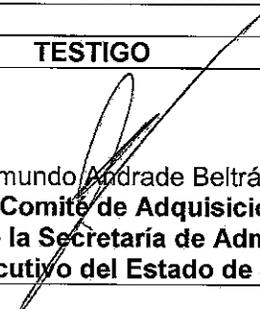
**DÉCIMA NOVENA.- DE LA AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR DATOS PERSONALES.** El "PROVEEDOR" manifiesta tener conocimiento de que la "SECRETARÍA", la "DEPENDENCIA", y en general las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, están sujetos a las disposiciones contenidas en la legislación 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.

**VIGÉSIMA.- DE LA COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN.** Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para resolver todo aquello que no esté previamente estipulado en él, las "PARTES" acuerdan en regirse en primer término por lo dispuesto en las "BASES", después en la propuesta señalada en la cláusula **SEGUNDA** de este contrato, 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.

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

<b>LA "SECRETARÍA"</b>  David Mendoza Martínez, <b>Director General de Abastecimientos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.</b>	<b>EL "PROVEEDOR"</b>  C. Gustayo Campa López, <b>Representante COMPUTER LAND DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.</b>
---	---

<b>LA "DEPENDENCIA"</b>  Ing. Jesús Salvador Peña Dueñas, <b>Director General de Administración y Sistemas de la Secretaría de la Hacienda Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.</b>
---

<b>TESTIGO</b>  Lic. Raymundo Andrade Beltrán, <b>Director del Comité de Adquisiciones y Enajenaciones de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.</b>	<b>TESTIGO</b>  Lic. Nora Aidé Nieto Torres, <b>Directora de lo Consultivo de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.</b>
--	--

RPVIERZG

LA PRESENTE HOJA CORRESPONDE AL CONTRATO DE "PÓLIZAS DE MANTENIMIENTO PARA EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA LA SECRETARÍA DE LA HACIENDA PÚBLICA", DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL NÚMERO LPL25/2023 CON CONCURRENCIA DEL COMITÉ, CELEBRADO EL 22 DE MARZO DE 2023 ENTRE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO Y COMPUTER LAND DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.

1 Se elimina por contener número de folio de identificación oficial del representante legal, por considerarse datos personales identificativos, con fundamento legal al artículo 21 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, en relación con las fracciones IX y X de artículo 3 el artículo 70 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, y fracción I del apartado quincuagésimo octavo de los Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que deberán observar los Sujetos Obligados, previstos en la citada Ley de Transparencia.





ANEXO 1

# computerland

Tecnología para la educación

1

ANEXO 2

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL  
LPL25/2023  
CON CONCURRENCIA DEL "COMITÉ"  
"POLIZAS DE MANTENIMIENTO PARA EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA LA SECRETARÍA DE LA  
HACIENDA PÚBLICA"

Guadalajara Jalisco, a 13 de Marzo del 2023

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO  
PRESENTE.

AT'N: Dirección General de Abastecimientos

(PROPUESTA TÉCNICA)

Partida	Unidad de Medida	Cantidad	Descripción																
1	Servicio	1	<p>Partida 1. Póliza de mantenimiento al licenciamiento de software para conexión y administración remota de 900 dispositivos.</p> <p>Cantidad: 1 licencia de: TeamViewer Corporate 1 año Marca: Team Viewer Modelo: Corporate, con las siguientes características:</p> <table border="1"> <tr> <td>Cantidad de Usuarios</td> <td>25 usuarios</td> </tr> <tr> <td>Idioma</td> <td>Multilenguaje (español)</td> </tr> <tr> <td>Personalización de Marca</td> <td>Incluida</td> </tr> <tr> <td>Conectividad</td> <td>Remota a gran escala para 900 dispositivos gestionados. La solución reside en la nube para acceso desde cualquier nodo con acceso a internet, con capacidad de dar mantenimiento remoto a equipos no atendidos (como servidores).</td> </tr> <tr> <td>Actualizaciones</td> <td>Todas las actualizaciones incluidas por el periodo del licenciamiento con capacidad de ejecutar dichas actualizaciones en forma remota.</td> </tr> <tr> <td>Control remoto</td> <td>Soporte a cualquier equipo de cómputo con sistema operativo Windows, MacOs, Linux, Android y iOS. Acceso remoto después de una reinicialización parcial o total del sistema. Capacidad de desactivar visualización y control del monitor del equipo remoto al usar funciones de oficina remota (pantalla negra). Funcionalidad de chat (voz y video incluidos). Diferentes resoluciones en la ventana de control remoto. Acceso no presencial seguro.</td> </tr> <tr> <td>Sincronización</td> <td>Copiar y pegar, arrastrar y soltar cualquier documento o archivo de la sesión remota entre ambos equipos</td> </tr> <tr> <td>Administración de Usuarios y Dispositivos</td> <td>Organiza los usuarios y computadoras dentro de grupos, otorga permisos de control y extiende accesos a los equipos remotos a usuarios específicos.</td> </tr> </table>	Cantidad de Usuarios	25 usuarios	Idioma	Multilenguaje (español)	Personalización de Marca	Incluida	Conectividad	Remota a gran escala para 900 dispositivos gestionados. La solución reside en la nube para acceso desde cualquier nodo con acceso a internet, con capacidad de dar mantenimiento remoto a equipos no atendidos (como servidores).	Actualizaciones	Todas las actualizaciones incluidas por el periodo del licenciamiento con capacidad de ejecutar dichas actualizaciones en forma remota.	Control remoto	Soporte a cualquier equipo de cómputo con sistema operativo Windows, MacOs, Linux, Android y iOS. Acceso remoto después de una reinicialización parcial o total del sistema. Capacidad de desactivar visualización y control del monitor del equipo remoto al usar funciones de oficina remota (pantalla negra). Funcionalidad de chat (voz y video incluidos). Diferentes resoluciones en la ventana de control remoto. Acceso no presencial seguro.	Sincronización	Copiar y pegar, arrastrar y soltar cualquier documento o archivo de la sesión remota entre ambos equipos	Administración de Usuarios y Dispositivos	Organiza los usuarios y computadoras dentro de grupos, otorga permisos de control y extiende accesos a los equipos remotos a usuarios específicos.
Cantidad de Usuarios	25 usuarios																		
Idioma	Multilenguaje (español)																		
Personalización de Marca	Incluida																		
Conectividad	Remota a gran escala para 900 dispositivos gestionados. La solución reside en la nube para acceso desde cualquier nodo con acceso a internet, con capacidad de dar mantenimiento remoto a equipos no atendidos (como servidores).																		
Actualizaciones	Todas las actualizaciones incluidas por el periodo del licenciamiento con capacidad de ejecutar dichas actualizaciones en forma remota.																		
Control remoto	Soporte a cualquier equipo de cómputo con sistema operativo Windows, MacOs, Linux, Android y iOS. Acceso remoto después de una reinicialización parcial o total del sistema. Capacidad de desactivar visualización y control del monitor del equipo remoto al usar funciones de oficina remota (pantalla negra). Funcionalidad de chat (voz y video incluidos). Diferentes resoluciones en la ventana de control remoto. Acceso no presencial seguro.																		
Sincronización	Copiar y pegar, arrastrar y soltar cualquier documento o archivo de la sesión remota entre ambos equipos																		
Administración de Usuarios y Dispositivos	Organiza los usuarios y computadoras dentro de grupos, otorga permisos de control y extiende accesos a los equipos remotos a usuarios específicos.																		

2

COMPUTERLAND, S. DE CV. AV. FRAY ANTONIO ALCALDE #1221, COL. MIRAFLORES, GUADALAJARA, JALISCO, MÉXICO. C.P. 44270

*(Handwritten signatures and marks)*

# computerland

Tecnología para la educación

2

<b>Agrupamiento de equipos de cómputo</b>	Organiza los equipos de cómputo de acuerdo con ubicaciones, funciones, permisos de acceso o cualquier otro criterio que se establezca.
<b>Autenticación de 2 factores</b>	Agrega una capa extra de seguridad de acceso.
<b>Tipo de Instalación</b>	A nivel local y a distancia, en segundo plano.
<b>Búsqueda de Computadora</b>	Filtro de búsqueda por nombre o grupo.
<b>Acceso en segundo plano</b>	Acceso y uso de equipo de cómputo remoto en segundo plano. Soporte a protocolo Wake on LAN.
<b>Transferir y compartir archivos</b>	Transferencia directa de archivos desde y hacia el equipo remoto.
<b>Impresión remota</b>	Imprime documentos desde el equipo origen hacia una impresora configurada en el equipo remoto
<b>Acceso API</b>	Soporte API para interactuar con otras plataformas
<b>Acceso desde dispositivos móviles</b>	App disponible para acceso por Android y iOS
<b>Seguridad</b>	Encriptación de 256 bits punto a punto
<b>Soporte técnico</b>	Incluye soporte técnico por parte de Computer Land de Occidente, en el uso y funcionamiento correcto del software (incluida la capacitación inicial). Incluye correo electrónico, <a href="mailto:jose.ochoa@computerland.com.mx">jose.ochoa@computerland.com.mx</a> y teléfono 01-800 o número de contacto 33 3915 6666 Ext. 105, para levantamiento de incidentes.

### GARANTÍA

Garantía de 1 año de acuerdo a las políticas del fabricante que incluye actualizaciones durante la vigencia.

**Marca: Team Viewer**

**Modelo: Corporate**

**Link:** [https://www.teamviewer.com/latam/?pa=2.54704427.1237415450.1678467083-828829373.1678467083&pac=1.10626688.1678496139.EAlalQobChMI8Jr3rNXS\\_QIV7CgtBh1A-A6TEAAVASAAEgKIYvD\\_BwE](https://www.teamviewer.com/latam/?pa=2.54704427.1237415450.1678467083-828829373.1678467083&pac=1.10626688.1678496139.EAlalQobChMI8Jr3rNXS_QIV7CgtBh1A-A6TEAAVASAAEgKIYvD_BwE)

### OBLIGACIONES:

- Se presenta **Datasheet del software** ofertado con link de página oficial, en el cual puede ser corroborada la información de acuerdo a su cotización
- Se presenta **Carta de Distribuidor Autorizado emitida por el fabricante**, vigente en digital (de acuerdo a respuesta de junta de aclaraciones) y mencionando el número de concurso al cual participa.
- Se menciona marca, modelo, especificaciones y garantía en nuestra cotización y propuesta técnica.
- Se presenta **Carta con el URL de la página web**, que tiene por dominio el nombre de la marca de dicho software. En la página se puede consultar y bajar actualizaciones sin costo para la convocante referentes al software ofertado.
- **Personal certificado por la marca propuesta** acudirá a realizar la **instalación, configuración y capacitación**, de al menos 5 personas, a las

COMPUTERLAND S.A. DE C.V. CALLE DEL ORO 1000, GUADALAJARA, JALISCO, MÉXICO

# computerland

Tecnología para la educación

3

			instalaciones de la DTIF, ubicadas en Magisterio 1499, Piso 5, Colonia Miraflores, en Guadalajara, Jalisco.
2	Servicio	1	<p><b>Partida 2. Póliza de mantenimiento y actualización de 25 licencias de DbVisualizer</b></p> <p><b>Cantidad: 1</b></p> <p><b>Con las siguientes características</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tipo:</b> Para Windows</li><li>• <b>Nombre del Software:</b> DBVisualizer</li><li>• <b>Versión:</b> V 14.0.3</li><li>• <b>Idioma:</b> Inglés/Español</li><li>• <b>Compatibilidad:</b> A partir de Windows v. 7 y versiones superiores</li><li>• <b>Tipo de licencia:</b> Servidor, flotantes</li></ul> <p><b>Servicios de Asistencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte en el uso del producto para los 25 usuarios de forma presencial en las oficinas de la Dirección de Tecnología de Información Financiera en Magisterio 1499 5° piso, Col. Miraflores, Guadalajara, Jalisco y/o remota por medio de Zoom, Google Meet o cualquier otra forma de comunicación remota disponible para ambas partes, de lunes a viernes de 9 AM a 5 PM.</li><li>• 5 asesorías técnicas o de resolución de problemas, de 2 horas cada una, una será presencial de así requerirse, en las oficinas de la Dirección de Tecnología de Información Financiera, con domicilio en Magisterio 1499 5° piso, Col. Miraflores, Guadalajara, Jalisco, en horario de lunes a viernes de 9 AM a 5 PM.</li></ul> <p><b>GARANTÍA</b> Garantía de 1 año de acuerdo a las políticas del fabricante que incluye actualizaciones durante la vigencia.</p> <p>Link: <a href="https://www.dbvis.com/features/">https://www.dbvis.com/features/</a></p> <p><b>Marca:</b> DbVis</p> <p><b>Modelo:</b> DBVisualizer</p> <p><b>OBLIGACIONES</b></p> <p><b>Versión del Software:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se menciona la marca y versión del software, especificaciones y garantía en nuestra cotización y propuesta técnica.</li><li>2. Se presenta <b>Carta bajo protesta de decir verdad</b> donde se expresa que somos una empresa calificada en el ramo y que poseemos la capacidad administrativa, financiera, legal y técnica para atender el requerimiento en las condiciones solicitadas.</li><li>3. Se presenta <b>Carta de Distribuidor Autorizado</b> emitida por el fabricante, vigente y en digital (de acuerdo a respuesta en junta de aclaraciones) y mencionando el número de concurso al cual participa.</li></ol>

COMPUTERLAND S DE RL, inscrita en el Registro Público de Comercio de Guadalajara, Jalisco, al número de inscripción 15/2014-6-8



# computerland

Tecnología para la educación

4

			4. Se presenta por escrito los datos y horarios de contacto para solicitar la asistencia técnica que se menciona en el apartado 5. Requerimiento
3	Servicio	1	<p><b>Partida 3. Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo para equipo de impresión Printronix por 12 meses a partir de la firma del contrato</b></p> <p><b>Cantidad: 1</b></p> <p><b>Incluye lo siguiente:</b></p> <p><b>1.- Descripción de los servicios que ampara la póliza de mantenimiento:</b> La póliza de mantenimiento incluye los servicios de soporte técnico en sitio (mantenimientos preventivos y correctivos) así como reemplazo y reparación de partes, piezas, accesorios y refacciones cuando así sea requerido para asegurar la correcta funcionalidad y operación de los equipos.</p> <p>El mantenimiento preventivo garantiza la calidad de los trabajos que se realicen a los equipos descritos en el punto 5.- denominado "Inventario de Equipos Objeto del Servicio", los cuales están bajo la supervisión y administración de la DTIF. En este sentido, en caso de resultar el proveedor adjudicado, se entregarán a entera satisfacción de la DTIF los productos, bienes y/o servicios que se especifican en la presente propuesta técnica.</p> <p><b>2.- Mantenimiento Preventivo</b></p> <p>a) Se realizarán 6 (seis) intervenciones de mantenimiento preventivo, actividad que será programada con el contacto designado por la DTIF, la Lic. Imelda Cecilia Orozco Rodríguez, Coordinadora Administrativa, con correo electrónico: <a href="mailto:cecilia.orozco@jalisco.gob.mx">cecilia.orozco@jalisco.gob.mx</a>, teléfono: 33 3668 1700, y extensión: 43519. Una vez que nuestra propuesta sea aprobada, recibiremos un correo de confirmación, de lo contrario, nos adecuaremos a las fechas según nos sea requerido por el contacto de la DTIF.</p> <p>b) La propuesta de fechas del calendario anual de mantenimiento preventivo (plan de trabajo) se incluye en la propuesta técnica (fechas tentativas). Se enviarán actualizadas al inicio de la póliza al contacto designado por la DTIF, mencionado anteriormente, y se adecuarán las fechas según sea requerido por el contacto mencionado.</p> <p>c) Se describen a detalle en la propuesta técnica las actividades técnicas y/o de logística que proponemos realizar a los equipos para que se mantengan funcionando de forma adecuada, el tipo de material o refacciones que probablemente se pudieran llegar a utilizar, así como el tipo de logística que se realizará (tiempos promedio de ejecución, requisitos previos a la ejecución del servicio, entre otros)</p> <p>d) Si existiera algún impedimento para atender la entrega del servicio en las fechas ya pactadas, se notificará por correo al contacto de la DTIF con al menos 5 días hábiles antes, para reagendar la cita y que ambas partes estemos de acuerdo.</p> <p>e) Al término de cada evento (servicio) se entregará la orden de servicio donde se describirá de manera detallada las actividades realizadas. Si existen</p>

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE JALISCO

# computerland

Tecnología para la educación

5

hallazgos y/u observaciones relevantes que consideremos pertinente u oportuno reportar, con el fin de mantener y prolongar la vida de uso del equipo, se describirá a detalle en la orden de servicio o visita.

- f) El formato de la orden de servicio o visita que se utilizará podrá ser llenado a mano o de forma digital y contendrá los siguientes datos obligatorios: folio o número interno de la empresa, nombre completo y firma del técnico que realizó el servicio, fecha y hora de inicio y fin, marca, modelo y número de serie del equipo, actividades de mantenimiento realizadas a detalle, hallazgos, recomendaciones u observaciones encontradas, nombre completo, puesto y firma del personal de la DTIF que asistió y recibió el servicio.
- g) La orden de servicio o visita se entregará el mismo día que concluye el servicio en 2 originales: un original para la Secretaría de la Hacienda Pública y otro para el expediente del proveedor participante. *OP*
- h) La orden de servicio o visita (documento entregable) se generará por cada equipo. En este sentido, si en el mismo día se realiza el mantenimiento a varios equipos, se generará una orden de servicio individual por cada equipo, esto para dejar vista independiente del estado que guarda cada equipo, a pesar de que a todos los equipos se les hayan hecho las mismas actividades realizadas, los posibles hallazgos de cada equipo se reportarán en su respectiva orden de servicio.

### 3.- Mantenimiento Correctivo y Fallas

El mantenimiento correctivo incluye las tareas o actividades que sean necesarias para atender la falla o avería del equipo, en donde al menos se realizará la revisión de sujeción de tornillos en chasis y tarjetas insertadas en los slots del equipo.

Las partes y refacciones estarán incluidas para los equipos descritos en el punto 5.- denominado Inventario de Equipos Objeto del Servicio, garantizando su correcta sustitución o reemplazo originales de la misma marca. La sustitución de las refacciones de los equipos que resulten dañados, correrá por cuenta del proveedor participante.

### 4.- Condiciones generales que cumplirá la póliza

Se agendó una visita previa a la presentación de propuestas técnico-económicas con el contacto designado por la DTIF ya mencionado anteriormente, para que se realicen un levantamiento de las piezas, partes y/o accesorios que se deben considerar con el fin de que todo esté incluido en la póliza.

Dicha constancia de nuestra visita, se anexa a la presente propuesta.

Se designa un líder de proyecto responsable de la coordinación y supervisión del mantenimiento, el Ing. José Ochoa Macías para lo cual proporcionaremos número telefónico local 33 3915 6666 Ext. 105, y WhatsApp [redacted] disponible las 24 horas del día, para su rápida localización durante el desarrollo de las actividades del mantenimiento.



# computerland

Tecnología para la educación

6

Se realizarán las visitas a sitio que sean necesarias para realizar los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo que se requieran.

Se cuenta con el servicio de un centro de asistencia técnica con atención 24 horas los 365 días del año para recibir reportes de fallas en los componentes suministrados y/o solicitar soporte en línea, al teléfono 33 39156666 Ext. 105.

**5.- Inventario de Equipos Objeto del Servicio: descripción, marca, modelo y número de serie.**

EQUIPO	MARCA Y MODELO	SERIE
Impresora de Nómina	PRINTRONIX P-7220	4RC6F1144018
Impresora de Nómina	PRINTRONIX P-7220	4RC6F1144017
Impresora de Nómina	PRINTRONIX P-7015 ZT	4RC6F1144016
Impresora de Nómina	PRINTRONIX P-8C20	8P8V31940065
<b>Total de Equipos: 4 (cuatro)</b>		

**6.- Medio, horario y forma de contacto con la DTIF**

El contacto asignado por la DTIF, la Lic. Imelda Cecilia Orozco Rodríguez, Coordinadora Administrativa, con correo electrónico: [cecilia.orozco@jalisco.gob.mx](mailto:cecilia.orozco@jalisco.gob.mx), teléfono: 33 3668 1700, y extensión: 43519.

**7.- Acuerdos de nivel de servicio (SLA- tiempos de atención, respuesta, solución), matriz de contactos, criticidad y escalabilidad):**

La atención de reportes durante la vigencia del servicio, será de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas; sábados, domingos y días festivos oficiales, no están incluidos.

**7.1 Tiempos de atención y respuesta**

- Tiempo de atención para soporte remoto:** 15 minutos (máximo) para registrar.
- Tiempo de atención para soporte en sitio:** 1 hora (máximo), a partir de la hora y día en que la DTIF haya solicitado la atención vía correo, telefónicamente y/o en la plataforma de soporte de incidentes del proveedor participante.
- Tiempo de respuesta (retroalimentación) para soporte remoto:** 30 minutos (máximo), a partir de la hora y día en que la DTIF haya reportado el incidente vía correo, telefónicamente y/o en la plataforma de soporte de incidentes en caso de resultar el proveedor adjudicado.
- Tiempo de respuesta (retroalimentación) para soporte en sitio:** 1 hora (máximo) a partir de la hora y día en que la DTIF haya reportado el incidente vía correo, y/o telefónicamente o ambas. Si es requerida la sustitución de equipo, o en partes y refacciones en sitio, el tiempo de sustitución, falla parcial o total de cualquier componente, parte o refacción interna o externa, será de 8 horas hábiles máximo, después de reportado el incidente por las vías antes mencionadas.

**7.2 Tiempos de solución**

- Tiempo de solución para soporte remoto:** variable, dependiendo de cada caso, sin que sobrepasen los tres días hábiles.
- Tiempo de solución para soporte técnico y mantenimiento correctivo en sitio:** variable dependiendo de cada caso sin que sobrepasen los tres días

# computerland

Tecnología para la educación

7

días hábiles. En los casos en donde ha de reemplazarse o sustituirse alguna parte o refacción, el tiempo comienza a contar a partir de que el proveedor participante haga la notificación a la Dependencia Requiriente de que ya se cuenta con la refacción y se está listo para realizar el reemplazo en el sitio.

Todos los incidentes serán catalogados como de prioridad alta por la operación.

### 7.3 Matriz de Contactos

La matriz de contactos se integra con los siguientes datos:

Nombre completo:	José Ochoa Macías
Puesto dentro de la organización:	Jefe del área de Servicio
Rol del líder del proyecto.	Julio Sanromán Calleros
Teléfono/WhatsApp	33 3915 6666 Ext. 105 / [REDACTED]
Correo electrónico de soporte	jose.ochoa@computerland.com.mx

ap

### GARANTÍAS

Garantía durante la vigencia del contrato en refacciones y mano de obra en sitio (incluyendo las piezas nuevas que pudieran reemplazarse derivado de la visita inicial de diagnóstico), será de 1 año a partir del inicio de la póliza de mantenimiento.

### OBLIGACIONES

1. Se presenta Carta de Distribuidor Autorizado emitida por el representante autorizado en México, vigente en digital y mencionando el número de concurso al cual participa. (de acuerdo a respuesta de junta de aclaraciones).
2. Se presentan 2 ingenieros certificados en mantenimiento y soporte, emitidos por el representante autorizado en México, vigentes y que serán responsables de realizar las actividades solicitadas, serán el Ing. Juan José Toral y el Ing. Javier Castillo Chavez. (de acuerdo a respuesta de junta de aclaraciones).
3. Se presenta Carta emitida por el representante autorizado en México vigente en digital, mencionando el número de concurso al cual participa, en donde se especifica que se cuenta con el personal calificado, con la preparación y puesta a punto de los servicios, (de acuerdo a respuesta de junta de aclaraciones).

Se consideran en nuestra propuesta cualquier tipo de componente, hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados, maniobras, herramientas, materiales, insumos, etc. que se requieran para la correcta instalación, configuración y puesta a punto.

4	Servicio	1	<p>Partida 4. Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo para la firmadora de cheques marca Formax</p> <p>Cantidad: 1</p> <p>1.- Descripción de los servicios que ampara la póliza de mantenimiento propuesta:</p>
---	----------	---	---

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

**computerland**

Tecnología para la educación

8

La póliza de mantenimiento incluye los servicios de soporte técnico remoto y mantenimientos preventivos y correctivos en sitio, así como reemplazo y reparación de partes, piezas, accesorios y refacciones cuando así sea requerido para asegurar la correcta funcionalidad y operación de los equipos.

## 2.- Mantenimiento preventivo

- a) A partir de la firma del contrato, se realizarán 4 (cuatro) intervenciones de mantenimiento preventivo a partir de la adjudicación del contrato, las actividades que serán programadas junto con el personal de la Coordinación Administrativa de la DTIF, a través del contacto designado en el punto 7 de la presente propuesta. Estos mantenimientos incluirán en todas las visitas:
- Limpieza interna del equipo, revisión y diagnóstico, en apego a las recomendaciones que indique el fabricante de los equipos
  - Revisión de sujeción de tornillos en chasis y tarjetas insertadas en los slots del equipo (sustitución opcional por daño de tarjetas y/o refacciones).
- b) Se proporciona la propuesta del calendario anual de mantenimiento preventivo (plan de trabajo) el cual será aprobado por el contacto designado por la DTIF mencionado anteriormente, en donde se visualizan las fechas propuestas correspondientes a las 4 (cuatro) visitas y se adecuarán según sea requerido por el contacto mencionado. Una vez que nuestra propuesta sea aprobada, recibiremos un correo de confirmación, de lo contrario, de común acuerdo, nos adecuaremos al calendario con las fechas estimadas de acuerdo con el contacto de la DTIF.
- c) Se anexa documento junto con el calendario que describe a detalle las actividades técnicas y/o de logística que se realizarán, indicando los tiempos estimados de ejecución, responsables, si se requiere algún tipo de acceso o permisos especiales que deban ser tramitados previamente, entre otros.
- d) Se notificará inmediatamente al contacto designado de la DTIF, vía telefónica, personal o por correo electrónico en caso de incidente y/o impedimento para acceder a la ubicación y/o ejecutar el servicio.
- e) Al término de cada servicio se realizará y entregará la orden de servicio o visita donde se describirá de manera amplia y detallada las actividades realizadas, incluyendo las tareas programadas y no programadas y que será congruente y acorde al documento inicial entregado junto con el calendario anual del mantenimiento preventivo. Si existen hallazgos y/u observaciones relevantes que nuestro personal técnico como proveedores participantes, consideremos pertinente y/u oportuno reportar, con el fin de mantener y prolongar la vida de uso del equipo, tales como cambio de instalación eléctrica, condiciones de humedad no adecuadas, deterioro notable en las instalaciones donde está el equipo y/o falta de capacitación en el uso y manejo de este, se describirá a detalle en la orden de servicio o visita en una sección destacada para que el contacto asignado por la DTIF, pueda evaluar y dar seguimiento.
- f) Se consideran en nuestra propuesta cualquier tipo de componente en hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados, maniobras,

# computerland

Tecnología para la educación

9

herramientas, materiales, insumos, etc. que se requieran para la correcta instalación, configuración y puesta a punto.

g) El formato de la orden de servicio o visita podrá ser llenado a mano o de forma digital y contendrá los siguientes datos obligatorios: folio o número interno de la empresa, nombre completo y firma del técnico que realizó el servicio, fecha y hora de inicio y fin, marca, modelo y número de serie del equipo, actividades de mantenimiento realizadas a detalle, hallazgos, recomendaciones u observaciones encontradas, nombre completo, puesto y firma del personal de la DTIF que asistió y recibió el servicio.

h) La orden de servicio o visita se entregará el mismo día que concluye el servicio en 2 originales: un original para la Secretaría de la Hacienda Pública y otro original para el expediente del proveedor participante.

### 3.- Generalidades del servicio

Se designará un líder de proyecto responsable de la coordinación y supervisión del mantenimiento de la presente póliza, para lo cual proporcionaremos número telefónico local disponible las 24 horas del día, 33 39 156666 Ext. 105 para su rápida localización durante el desarrollo de las actividades del mantenimiento.

Se realizarán las visitas a sitio que sean necesarias para realizar los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo que se requieran.

### 4.- Inventario de equipos amparados: descripción, marca, modelo, número de serie y ubicación física

Equipo	Modelo	Serie	Ubicación Física
Firmadora de cheques, equipo separador de mediano volumen con unidad firmadora doble integrada doble cabezal de impresión	ED-68000 MaxBurst 17	G15443	Almacén de la DTIF, 5to piso, Calle Magisterio, #1499

### 5.- Horario de cobertura y atención

La atención de reportes durante la vigencia del servicio, será de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas; sábados, domingos y días festivos oficiales, no están incluidos.

### 6.- Acuerdos de nivel de servicio (SLA- tiempos de atención, respuesta, solución), matriz de contactos, criticidad y escalabilidad):

Se cuenta con el servicio de un centro de asistencia técnica con atención 24 horas los 365 días del año, (7 x 24) o número telefónico 33 39 15 6666 Ext. 105 para recibir reportes de fallas en los componentes suministrados y/o solicitar soporte en línea.

#### 6.1 Tiempos de atención y respuesta propuestos:

- a) **Tiempo de atención para soporte remoto:** 30 minutos (máximo) para contestar llamadas o correos referentes a un incidente
- b) **Tiempo de atención para soporte en sitio:** 8 horas (máximo), a partir de la hora y día en que la DTIF haya solicitado la atención vía correo,

ap

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures]*

# computerland

Tecnología para la educación

10

- b) **Tiempo de atención para soporte en sitio:** 8 horas (máximo), a partir de la hora y día en que la DTIF haya solicitado la atención vía correo, telefónicamente y/o en la plataforma de soporte de incidentes del proveedor participante.
- c) **Tiempo de respuesta (retroalimentación) para soporte remoto:** 30 minutos (máximo) a partir de la hora y día en que la DTIF haya reportado el incidente vía correo, telefónicamente y/o en la plataforma de soporte de incidentes del proveedor participante.
- d) **Tiempo de respuesta (retroalimentación) para soporte en sitio:** 1 hora (máximo) a partir de la hora y día en que la DTIF haya reportado el incidente vía correo y/o telefónicamente o ambas. Si es requerida la sustitución de equipo, o en partes y refacciones en sitio, el tiempo de sustitución, falla parcial o total de cualquier componente, parte o refacción interna o externa, será de 8 (ocho) horas hábiles (máximo), después de reportado el incidente por las vías antes mencionadas.

### 6.2 Tiempo de solución propuestos

- a) **Tiempo de solución para soporte remoto:** variable, dependiendo de cada caso, sin que sobrepasen los 3 (tres) días hábiles.
- b) **Tiempo de solución para soporte técnico y mantenimiento correctivo en sitio:** variable dependiendo de cada caso sin que sobrepasen los 3 (tres) días hábiles. En los casos en donde ha de reemplazarse o sustituirse alguna parte o refacción, el tiempo comenzará a contar a partir de que el proveedor participante haga la notificación a la Dependencia Requerente de que ya se cuenta con la refacción y se está listo para realizar el reemplazo en el sitio.

### 6.3 Matriz de Contactos

La matriz de contactos se integra con los siguientes datos:

<b>Nombre completo:</b>	José Ochoa Macías
<b>Puesto dentro de la organización:</b>	Jefe del área de Servicio
<b>Rol del líder del proyecto:</b>	Julio Sanromán Calleros
<b>Teléfono/WhatsApp</b>	33 3915 6666 Ext. 105 / [REDACTED]
<b>Correo electrónico de soporte:</b>	<a href="mailto:jose.ochoa@computerland.com.mx">jose.ochoa@computerland.com.mx</a>

### 7.- Medio y forma de contacto con la DTIF

El contacto asignado por la DTIF, la Lic. Imelda Cecilia Orozco Rodríguez, Coordinadora Administrativa, con correo electrónico: [cecilia.orozco@jalisco.gob.mx](mailto:cecilia.orozco@jalisco.gob.mx), teléfono: 3336681700, y extensión: 43519.

### 8.- Vigencia y cierre de contrato

La vigencia de la presente póliza de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo es de 12 (doce) meses a partir de la firma del contrato

### GARANTÍAS

Garantía por 12 (doce) meses en partes, mano de obra y en sitio.

[REDACTED]

# computerland

Tecnología para la educación

11

		<b>OBLIGACIONES</b>  1.- Se presenta <b>Carta de Distribuidor Autorizado</b> emitida por el representante en México, vigente y en digital y mencionando el número de concurso al cual participa. (de acuerdo a respuesta de junta de aclaraciones). 2. Se mencionan todas las especificaciones de los servicios descritos en el apartado 5 Requerimientos de las bases, así como la garantía, que será de 1 año, con vigencia expresa en nuestra cotización y propuesta técnica. 3. Se presenta <b>1 ingeniero certificado en el mantenimiento y reparación de los equipos listados</b> , emitido por el representante en México, vigente y que será responsable de realizar las actividades solicitadas, Ing. Arturo García Sánchez. (de acuerdo a respuesta de junta de aclaraciones). 4. Se presenta <b>Carta emitida por el representante en México vigente en digital</b> , mencionando el número de concurso al cual participa, en la cual se manifiesta contar con la <b>experiencia, reconocimiento y capacidad técnica en el mercado para brindar los servicios de instalación, soporte y mantenimiento al equipo descrito en el Inventario de Equipos Amparados</b> . Punto 4 de nuestra propuesta. (de acuerdo a respuesta de junta de aclaraciones).
--	--	---

GP

**NOTA:** Se realiza el desglose a detalle, considerando lo previsto en el Anexo 1, Carta de Requerimientos Técnicos (Anexo Técnico) y cumpliendo con lo requerido dentro del mismo,

**TIEMPO DE ENTREGA:** 15 días naturales, (De no señalar fecha específica, el Licitante deberá señalar si el número de días son naturales, tomando en cuenta que estos se contarán a partir de la suscripción del contrato en caso de resultar adjudicado)

En caso de ser adjudicado proporcionaré bienes y/o servicios en los términos y condiciones del presente anexo, la orden de reparación y/o contrato, la convocatoria y las modificaciones que se deriven de las aclaraciones del presente procedimiento.

Seré responsable por los defectos, vicios ocultos o falta de calidad en general de los bienes por cualquier otro incumplimiento en que puedan incurrir en los términos de la orden de compra y contrato.

ATENTAMENTE

Ing. Gustavo Campa López  
Representante Legal  
Computer Land de Occidente S.A. de C.V.

**computerland**  
Tecnología para la educación

49

ANEXO 21

CARTA DE HORARIOS, NIVELES DE ESCALACIÓN Y CALENDARIO PROPUESTO

LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL  
LPL25/2023  
CON CONCURRENCIA DEL "COMITÉ"  
"POLIZAS DE MANTENIMIENTO PARA EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA LA SECRETARÍA DE LA  
HACIENDA PÚBLICA"

Guadalajara, Jalisco, a 13 de Marzo de 2023

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO  
PRESENTE.

AT'N: Dirección General de Abastecimientos

ESPECIFICACIONES:

PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	GARANTÍA Y CARACTERÍSTICAS ADICIONALES
3	1	SERVICIO	POLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.	DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN MARCA PRINTRONIX ESPECIFICACIONES DE ACUERDO AL ANEXO TÉCNICO	POLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO CORRECTIVO PARA LAS IMPRESORAS MARCA PRINTRONIX MODELOS P-7220 n/s 4RC6F1144018, 4RC6F1144017, P-7015-ZT n/s 4RC6F1144016, P-8220 n7s 4PT8A1520030, DURANTE 1 AÑO, LA CUAL SE DETALLA A CONTINUACIÓN, DE ACUERDO A NUESTRA PROPUESTA TÉCNICA.
4	1	SERVICIO	MANTENIMIENTO DE IMPRESORA	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA FIRMADORA FORMAX	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA FIRMADORA FORMAX DURANTE 1 AÑO LA CUAL SE DETALLA A CONTINUACIÓN, DE ACUERDO A NUESTRA PROPUESTA TÉCNICA.

Propuesta Técnica Partida 3.-

La cobertura del mantenimiento será de 12 meses a partir de la firma del contrato.

1 Descripción de los servicios que amparará la Póliza de Mantenimiento

Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos de impresión marca Printronix por 12 meses a partir de la firma del contrato y que incluirá lo siguiente:

Con la finalidad de garantizar la calidad de los bienes y servicios que se contraten para la Dirección de Tecnología de Información Financiera (DTIF) y de la Dirección General de Administración, Contabilidad y Sistemas de la Secretaría de la

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

# computerland

Tecnología para la educación

Hacienda Pública, en caso de resultar adjudicado, Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., entregará a entera satisfacción de la Dirección de Tecnología de Información Financiera, los productos bienes y/o servicios derivados de la contratación de la póliza de mantenimiento.

La póliza de mantenimiento incluye los servicios de soporte técnico remoto, soporte en sitio, y mantenimientos preventivos y correctivos en sitio, así como reemplazo de partes, piezas y refacciones cuando así sea requerido, para asegurar la correcta funcionalidad y operación de los equipos.

El mantenimiento preventivo tendrá la finalidad de garantizar la calidad de los trabajos que se realicen a los equipos descritos en el punto de las bases de Licitación, los cuales están bajo la supervisión y administración de la Dirección de Tecnología de la Información Financiera (DTIF), adscrita a la Dirección General de Administración y Sistemas de la Secretaría de la Hacienda Pública (SHP). En ese sentido, de resultar adjudicados, entregaremos a entera satisfacción de la DTIF, los productos, bienes y/o servicios que se especifican en la presente propuesta técnica, derivados de la contratación de la presente póliza de mantenimiento.

## 2 Alcances del Mantenimiento Preventivo propuesto:

- a) Se deberán de realizar al menos 6 (Seis) intervenciones de mantenimiento preventivo, a partir de la adjudicación del contrato, actividad la cual será programada en conjunto con el personal del almacén de la DTIF y con el contrato designado por la DTIF, durante la vigencia del Contrato de Mantenimiento, con el personal del almacén de la DTIF y con el contacto designado por la DTIF Lic. Imelda Cecilia Orozco Rodríguez, Coordinadora Administrativa, con correo electrónico: cecilia.orozco@jalisco.gob.mx, teléfono: 33 3668 1700, y extensión: 43519, estos mantenimientos incluirán en todas las visitas:
- Limpieza interna del equipo, revisión y diagnóstico, en apego a las recomendaciones que indique el fabricante de los equipos.
  - Revisión de sujeción de tornillos en chasis y tarjetas insertadas en los slots del equipo (sustitución opcional por daño de tarjetas y/o refacciones), de acuerdo a los alcances propuestos.
- b) Se proporcionará una propuesta de calendario anual de mantenimiento preventivo (plan de trabajo)
- Primer Mantenimiento: 31 de marzo del 2023
  - Segundo Mantenimiento: 31 de mayo del 2023.
  - Tercer Mantenimiento: 31 de Julio del 2023.
  - Cuarto Mantenimiento: 29 de septiembre del 2023.
  - Quinto mantenimiento: 30 de noviembre del 2023.
  - Sexto mantenimiento: 31 de enero del 2024.
- c) 5 días hábiles después de haber sido notificada la adjudicación, vía correo electrónico al contacto designado por la DTIF Lic. Imelda Cecilia Orozco Rodríguez, Coordinadora Administrativa, con correo electrónico: cecilia.orozco@jalisco.gob.mx, teléfono: 33 3668 1700, y extensión: 43519; en donde de común acuerdo se visualizarán las fechas propuestas correspondientes a las 6 (seis) visitas programadas para llevar a cabo el mantenimiento preventivo, Si el calendario es aprobado, se recibirá un correo de confirmación, de lo contrario, de común acuerdo se adecuará el calendario con las fechas estimadas por la DTIF.
- d) Se anexará junto con el calendario anual de mantenimiento preventivo, un documento que describa a detalle las actividades técnicas y/o de logística que realizará, indicando tiempos estimados de ejecución, nombres de los responsables, si se necesitara algún tipo de acceso o permiso especial que deba ser tramitado previamente, entre otros. El contenido del documento estará apegado a lineamientos en materia de mantenimiento a la marca de los equipos descritos, y que están operando en el almacén de DTIF.
- e) Si se tuviera algún tipo de incidente o impedimento para acceder a la ubicación y/o ejecutar el servicio, se notificará inmediatamente vía telefónica, personal o por correo electrónico.
- f) Al término de cada evento (servicio), se realizará y entregará un reporte o bitácora amplia y detallada de las actividades realizadas, incluyendo las tareas programadas y no programadas y que sea congruente y acorde al documento inicial entregado junto con el calendario anual de mantenimiento preventivo. Si el evento así lo amerita, se anexará evidencia fotográfica del antes y después (impresa y digital). Se indicará el número de mantenimiento preventivo del equipo, de tal forma que, en todo momento, quede visible la cantidad de servicios que restan. Si existen hallazgos y/u observaciones relevantes que el personal técnico del participante, en caso de resultar adjudicado, considere pertinente reportar, con el fin de mantener y prolongar la vida de uso del equipo, tales como cambio de instalación eléctrica, condiciones de humedad no adecuadas, deterioro notable en las instalaciones donde está el equipo y/o falta de capacitación en el uso y manejo del mismo, se integrará en el reporte en una sección destacada para que el contacto asignado por la DTIF, pueda evaluar y dar seguimiento.

50

af

CONTRATO 146 II - SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y/O PERIFERIALES DE LA SECRETARÍA DE LA HACIENDA PÚBLICA

# computerland

Tecnología para la educación

51

- g) De resultar el proveedor adjudicado, se considerará cualquier tipo de componente en hardware, software, mano de obra, viáticos y traslados, que sean necesario para la correcta ejecución de la presente póliza.

### 3 Alcances del Mantenimiento Correctivo propuesto y fallas:

El mantenimiento correctivo incluirá las tareas o actividades que sean necesarias para que se detecte la falla o avería del equipo, en donde al menos habrá de realizarse la revisión de sujeción de tornillos en chasis y tarjetas insertadas en los slots del equipo, la sustitución por daño de tarjetas y/o refacciones de los equipos, revisión del aterrizaje de equipos (en caso de falla, esta se corregirá totalmente y se informará en el reporte del evento o servicio realizado). Las partes y refacciones estarán incluidas para los equipos descritos en el punto de las bases de la Licitación, garantizando su correcta sustitución o reemplazos originales de la misma marca. La sustitución de las refacciones correrá por nuestra cuenta en caso de resultar el participante adjudicado.

### 4 Condiciones Generales que se ofertan en la póliza:

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., en caso de resultar adjudicado, designará a un líder de proyecto, responsable de la coordinación y supervisión del presente mantenimiento, debiendo proporcionar número telefónico local y/o whatsapp, disponible las 24 horas del día, para la rápida localización durante el desarrollo, ejecución de las actividades y tareas del presente mantenimiento.

De resultar el participante adjudicado, se realizarán las visitas a sitio que sean requeridas para realizar los servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo que se requieran.

Computer Land, en caso de resultar el participante adjudicado, manifiesta que contamos con un centro de asistencia técnica con servicio de atención 24 horas los 365 días del año (7x24) o número telefónico local 33 3915 6666, en la ciudad de Guadalajara, para recibir reportes de fallas en los componentes suministrados y/o solicitar soporte en línea.

Inventario de Equipos objeto del servicio: Descripción. Marca, modelo y número de serie, que ampara la presente Propuesta:

EQUIPO	MODELO	SERIE	UBICACIÓN FÍSICA
IMPRESORA DE NÓMINA	P-7220	4RC6F1144018	Almacén de la DTIF, 5 to piso, calle Magisterio No. 1499
IMPRESORA DE NÓMINA	P-7220	4RC6F1144017	Almacén de la DTIF, 5 to piso, calle Magisterio No. 1499
IMPRESORA DE NÓMINA	P-7015 ZT	4RC6F1144016	Almacén de la DTIF, 5 to piso, calle Magisterio No. 1499
IMPRESORA DE NÓMINA	P-8220	4PT8A1520030	Almacén de la DTIF, 5 to piso, calle Magisterio No. 1499

Total de equipos (impresoras): 4 (cuatro)

-Medio, horario y forma de contacto con la DTIF

El contacto asignado por la DTIF es Lic. Imelda Cecilia Orozco Rodríguez, Coordinadora Administrativa, con correo electrónico: cecilia.orozco@jalisco.gob.mx, teléfono: 33 3668 1700, y extensión: 43519.

Vigencia, cierre de contrato y entregables:

1. La vigencia de la presente propuesta técnica de mantenimiento preventivo y correctivo es por 12 (doce) meses a partir de la notificación de adjudicación.
2. Treinta (30) días hábiles antes de que concluya la vigencia del contrato, de resultar el participante adjudicado, informaremos a través de un oficio dirigido al contacto de la DTIF el estado que guardan los servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo al corte proporcionados, señalando los faltantes pendientes y/o asuntos sin resolver que tiene, y si se necesitará alguna gestión u apoyo por parte de la DTIF para solucionarlo.
3. Treinta (30) días hábiles después de concluida la vigencia del contrato, de resultar el participante adjudicado, entregaremos digitalmente el expediente electrónico que incluya escaneados en formato .pdf (1 archivo .pdf por cada reporte), lo siguiente:

- a) Reporte y/o bitácoras de todos los eventos realizados durante los 12 meses, organizados en subcarpetas por cada mes. Los reportes no deberán tener ninguna omisión en la información, firmas, evidencia fotográfica y deberán coincidir con las fechas reales de cuando se ejecutó el servicio.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

# computerland

52

Tecnología para la educación

- b) Oficios o comunicados oficiales que se hayan enviado al contacto asignado por la DTIF y/o hacia cualquier otro funcionario público de la SHP.
- c) Memoria técnica que incluya el resumen de los servicios realizados por mes y acumulados (número # de soporte técnico remoto, en sitio, mantenimientos preventivos, mantenimientos correctivos, sustitución de partes o refacciones y otros servicios), así como las sugerencias, observaciones y/o mejoras técnicas finales que tenga a bien recomendar, en caso de que existan. Dicha memoria técnica se presentará impresa y en medios digitales (USB) en donde conste la firma autógrafa de recibido a satisfacción y visto bueno técnico del contacto asignado por la DTIF, descrito en el punto de las bases y mencionado anteriormente.
- d) Lo anterior se presentará en medio electrónico (USB) y remitido a través de un oficio de entrega y cierre de servicios, descritos en los puntos de las bases, y mencionados anteriormente, a modo de cierre y conclusión de los servicios de la póliza a la DTIF.

## 5.5 Acuerdos de nivel de servicio (SLA's):

Horario de cobertura y atención:

La cobertura de atención de reportes durante cobertura y vigencia del servicio, será de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, sábados y domingos no estarán incluidos.

No se incluyen días festivos oficiales.

- Nivel de Servicio (SLA -tiempo de atención, respuesta, solución), matriz de contactos, criticidad y escalabilidad

Tiempos de atención y respuesta:

- a. Tiempo de atención para soporte remoto: 15 minutos (máximo), para registrar, a partir de la hora y día en que la DTIF haya reportado el incidente, para contestar llamadas o correos referentes a un incidente.
- b) Tiempo de atención para soporte en sitio: 1 hora (máximo), a partir de la hora y día en que la DTIF haya solicitado la atención vía correo, telefónicamente y/o la plataforma de incidentes en caso de resultar el participante adjudicado.
- c) Tiempo de respuesta (retro alimentación) para soporte remoto: 30 minutos (máximo), a partir de la hora y día en que la DTIF haya reportado el incidente vía correo, telefónicamente y/o la plataforma de soporte de incidentes en caso de resultar el participante adjudicado.
- d) Tiempo de respuesta (retro alimentación) para soporte en sitio: 1 hora (máximo), a partir de la hora y día en que la DTIF haya reportado el incidente vía correo y/o telefónicamente. Si es requerida la sustitución de equipo o en partes y refacciones en sitio, el tiempo de sustitución, falla parcial o total de cualquier componente, parte o refacción interna o externa, es de 8 (ocho) horas hábiles (máximo), después de reportado el incidente por las vías antes mencionadas.

Tiempo de solución:

- a) Tiempo de solución para soporte remoto: variable dependiendo de cada caso, sin que sobre pasen los 3 (tres) días hábiles.
- b) Tiempo de solución para soporte técnico y mantenimiento correctivo en sitio: variable dependiendo de cada caso, sin que sobre pasen los 3 (tres) días hábiles. En los casos en donde ha de reemplazarse o sustituirse alguna parte o refacción, el tiempo comienza a contar a partir de que en caso de resultar el participante adjudicado, notifiquemos que ya contamos con la refacción y está listo para realizar el reemplazo en sitio.

Matriz de contactos:

Se enlista a continuación:

Nombre	Arturo Lemus
Puesto	Soporte y servicio
Rol	Primer contacto de Soporte
Teléfono	33 39 15 6666 número local en la Ciudad de Guadalajara
Correo electrónico de soporte	soporte@computerland.com.mx
Plataforma Web para soporte	<a href="https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/">https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/</a>

Nombre	José Ochoa
--------	------------

# computerland

53

Tecnología para la educación

Puesto	Coordinador de Servicio y Soporte
Rol	Supervisor de Soporte
Teléfono	33 3915 6666
Correo electrónico de soporte	Jose.choa@computerland.com.mx
Plataforma Web para soporte	https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/

Nombre	Julio Sanromán
Puesto	Gerente Comercial
Rol	Lider de Proyecto
Teléfono	33 39 15 6666
Correo electrónico de soporte	Julio.sanroman@computerland.com.mx
Plataforma Web para soporte	https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/

### Matriz de criticidad y escalabilidad de incidentes

En caso de resultar el participante adjudicado, a continuación se describe la metodología que se sigue para la atención de incidentes y soporte técnico (remoto y en sitio) y la forma en la que la DTIF ha de notificar y/o registrar toda petición, solicitud, falla, incidente o evento, según el nivel de criticidad que corresponda, mencionando el contacto y medio de comunicación adecuado para cumplir con los tiempos de respuesta descritos anteriormente.

Nivel de criticidad	Contacto	
Alto: Incidente, falla o avería que interrumpe o impide totalmente la correcta operación y funcionalidad del equipo.	Nombre	Arturo Lemus
	Puesto	Soporte y servicio
	Rol	Primer contacto de Soporte
	Teléfono	33 39 15 6666 número local en la Ciudad de Guadalajara
	Correo electrónico de soporte	soporte@computerland.com.mx
	Plataforma Web para soporte	https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/
Medio: Incidente, falla o avería que interrumpe o impide parcialmente la correcta operación y funcionalidad del equipo.	Nombre	Arturo Lemus
	Puesto	Soporte y servicio
	Rol	Primer contacto de Soporte
	Teléfono	33 39 15 6666 número local en la Ciudad de Guadalajara
	Correo electrónico de soporte	soporte@computerland.com.mx
	Plataforma Web para soporte	https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/
Baja: Incidente, falla o avería eventual que presenta en su funcionamiento y que no impacta en el uso y manejo del equipo.	Nombre	José Ochoa
	Puesto	Coordinador de Servicio y Soporte
	Rol	Supervisor de Soporte
	Teléfono	33 3915 6666
	Correo electrónico de soporte	Jose.choa@computerland.com.mx
	Plataforma Web para soporte	https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/

Garantía: Durante la vigencia del contrato en refacciones y mano de obra en sitio.

NO SE DEBE ENTENDER QUE ESTE DOCUMENTO TIENE VALOR LEGAL SIN LA FIRMA DE LOS PARTICIPANTES.

# computerland

Tecnología para la educación

54

- Se proporciona número telefónico local en la Ciudad de Guadalajara, 33 3615 6666, para recibir reporte de fallas en los componentes suministrados o solicitar soporte en línea, sólo será necesario llamar, para solicitar atención y se prestará en el momento.
- Por cada evento que se atienda, se entregará un reporte detallado de las actividades realizadas, incluyendo cualquier tarea de mantenimiento realizada a los equipos.

Horario de atención de Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm

Primer Nivel: Arturo Lemus Tel. 33 3915 6666

Segundo Nivel: José Ochoa Tel. 33 3915 6666

Tercer Nivel: Julio Sanromán Tel. 33 3915 6666

#### Acreditaciones y certificaciones:

Demostramos que somos un distribuidor autorizado de la marca del equipo descrito en el punto de las bases de Licitación y de nuestra propuesta técnica, a través de la carta del Distribuidor Autorizado en el país, que manifiesta que somos un distribuidor autorizado de la marca.

Así mismo, presentamos carta donde manifestamos que tenemos la experiencia, reconocimiento y capacidad técnica en el mercado para brindar los servicios de instalación, soporte y mantenimiento al equipo descrito en el punto de las bases y de nuestra propuesta técnica.

También presentamos carta de suministro de partes y refacciones originales.

- Se mencionan todas las especificaciones de los servicios descritos en el apartado 5. REQUERIMIENTOS, así como la garantía con vigencia expresa en nuestra cotización y propuesta técnica.
- Demostramos que somos un distribuidor autorizado de la marca del equipo descrito en el punto de las bases de Licitación y de nuestra propuesta técnica, a través de la carta del Distribuidor Autorizado en el país, que manifiesta que somos un distribuidor autorizado de la marca, y que contamos con personal técnico con al menos dos ingenieros con capacidad para brindar atención ante fallas, así como mantenimientos preventivos y correctivos de la marca, de acuerdo a respuesta en junta de aclaraciones.
- Consideramos en nuestra propuesta, cualquier tipo de componente en hardware y software, mano de obra, viáticos, traslados, etc., que se requieran para la correcta instalación, configuración, puesta a punto, además de lo necesario para la ejecución adecuada del servicio objeto del requerimiento.
- Presentamos Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's), con matriz de escalamiento, datos y horarios de contacto, así como el proceso para levantar y dar seguimiento a reportes.
- Comprobamos por escrito que contamos con centro de asistencia técnica local en la Ciudad de Guadalajara para recibir reportes de fallas.
- El servicio incluye refacciones.
- Se incluirán todas las visitas necesarias, para realizar los servicios preventivos y correctivos que se requieran.
- Se deberán de realizar al menos 6 mantenimientos preventivos por equipo programados durante la vigencia del Contrato de Mantenimiento, (actividad programada en conjunto con el personal del almacén de la DTIF y con Lic. Imelda Cecilia Orozco Rodríguez, Coordinadora Administrativa, con correo electrónico: cecilia.orozco@jalisco.gob.mx, teléfono: 33 3668 1700, y extensión: 43519., en un horario de 9:00 a 17:00 horas. Cada servicio tomará alrededor de 1.5 horas, el técnico se presentará en las oficinas de la DTIF, se registrará y posterior a ello, pasará a la ubicación de los equipos, para realizar el servicio contratado. Sólo previamente a la visita del técnico, se recibirá la confirmación por parte de la DTIF, de que se podrá llevar a cabo la visita, y los equipos estarán si unos, para poder llevar a cabo el servicio.
- El servicio deberá de considerar la limpieza interna de los equipos, revisión y diagnóstico de los dispositivos, así como de los ventiladores, en apego a las recomendaciones que indique el fabricante de los equipos.
- Revisión de sujeción de tornillos en Chasis y Tarjetas insertadas en los slots del equipo (sustitución opcional por daño de tarjetas y/o refacciones de los equipos).
- Revisión del aterrizaje de equipos (en caso de falla, esta deberá corregirse totalmente e informarse mediante reporte).
- Por cada evento que se atienda, el proveedor del servicio, entregará un reporte detallado de las actividades realizadas, incluyendo cualquier tarea de mantenimiento realizada a los equipos.

INFORMACIÓN DE CONTACTO PARA EL SERVIDOR DE SERVICIO AL CLIENTE

# computerland

Tecnología para la educación

55

- m) Equipo localizado en la Dirección de Tecnología de Información Financiera de la Dirección General de Contabilidad, Administración y Sistemas de la Secretaría de la Hacienda Pública; Edificio (Nuevo León) Domicilio: Magisterio y Tamaulipas 1499, Col. Miraflores. Ciudad: Guadalajara, C. P. 44220.
- n) Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) con matriz de escalación, datos y horarios de contacto, así como el proceso para levantar y dar seguimiento a reportes.
- o) Reportes de los servicios o tickets emitidos objeto de la póliza de manera periódica.
- p) 30 días hábiles antes de que concluya la vigencia del contrato, de resultar adjudicados, informaremos a través de oficio dirigido al contacto de la DTIF, el estado que guardan los servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo al corte proporcionados, señalando los faltantes, pendientes y/o asuntos sin resolver que tiene, y si se necesita alguna gestión u apoyo por parte de la DTIF para solucionarlo.
- q) 30 días hábiles después de concluida la vigencia del contrato, en caso de resultar adjudicados, entregaremos digitalmente el expediente electrónico que incluya escaneados en formato pdf (1 archivo pdf por cada reporte) lo siguiente:
  - a) Reporte y/o bitácoras de todos los eventos realizados durante los 12 meses, organizados en subcarpetas por cada mes. Los reportes no deberán tener ninguna omisión en la información, firmas, evidencia fotográfica y deberán coincidir con las fechas reales de cuando se ejecutó el servicio.
  - b) Oficios o comunicados oficiales que se hayan enviado al contacto asignado por la DTIF y/o hacia cualquier otro funcionario público de la SHP.
  - c) Memoria técnica que incluya el resumen de los servicios realizados por mes y acumulados (# de soporte técnico remoto, en sitio, mantenimientos preventivos, mantenimientos correctivos, sustitución de partes o refacciones y otros servicios), así como las sugerencias, observaciones y/o mejoras técnicas finales que tenga a bien recomendar, en caso de que existan. Dicha memoria técnica se presentará impresa y en medios digitales (USB) en donde conste la firma autógrafa de recibido a satisfacción y visto bueno técnico del contacto asignado por la DTIF, descrito en el punto mencionado anteriormente.
  - d) Lo anterior se presentará en medio electrónico (USB) y remitido a través de un oficio de entrega y cierre de servicios, descritos en los puntos mencionados anteriormente, a modo de cierre y conclusión de los servicios de la póliza a la DTIF.

## GARANTÍAS:

- La garantía de los servicios tiene vigencia de 12 (doce) meses durante la vigencia del contrato y hasta la fecha de término o conclusión del contrato, en mano de obra, sustitución o reemplazo de partes y refacciones en sitio.
- Se garantizará que en caso de sustituirse cualquier parte o refacción será necesaria suministrarlas en todos los casos con reemplazos, originales o compatibles y de la misma marca de los equipos PRINTRONIX.

Durante la vigencia del contrato.

## OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., presenta carta del Distribuidor Nacional Autorizado, representante del fabricante, a nivel República Mexicana, vigente en digital, en la cual nos reconoce como proveedor/canal asociado certificado.

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., presenta documento del Distribuidor Nacional Autorizado, representante del fabricante, a nivel República Mexicana, vigente en digital, donde reconoce que el canal cuenta entre nuestro personal técnico, con al menos 2 ingenieros con capacidad para brindar atención ante fallas, así como para mantenimientos preventivos y correctivos de la marca ofertada.

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., presenta Acuerdos de Nivel de Servicio SLAs y Matriz de Escalación, Así como el proceso para levantar y dar seguimiento a reportes.

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., considera en su propuesta, cualquier tipo de componente en hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados, etc., que se requieran para la ejecución adecuada de los mantenimientos objeto de la póliza.

# computerland

Tecnología para la educación

56

**ENTREGABLES**

Póliza de mantenimiento Preventivo y Correctivo, para los equipos marca Printronix, con vigencia expresa

EQUIPO	MODELO	SERIE
IMPRESORA DE NÓMINA	P-7220	4RC6F1144018
IMPRESORA DE NÓMINA	P-7220	4RC6F1144017
IMPRESORA DE NÓMINA	P-7015 ZT	4RC6F1144016
IMPRESORA DE NÓMINA	P-8220	4PT8A1520030

En caso de resultar el participante que resulte adjudicado, entregaremos por escrito o en digital lo siguiente:

- Póliza de mantenimiento con titularidad, vigencia y garantía expresas.
- Reportes de los eventos realizados.
- Oficios o comunicados oficiales
- Memoria técnica
- Garantía por escrito mínimo de 1 año por parte del proveedor.

En caso de ser adjudicado proporcionaré servicios en los términos y condiciones del presente anexo, la orden de compra y/o contrato, la convocatoria y las modificaciones que se deriven de las aclaraciones del presente procedimiento.

TIEMPO DE ENTREGA: 15 días naturales

En caso de ser adjudicado proporcionaré servicios en los términos y condiciones del presente anexo, la orden de compra y/o contrato, la convocatoria y las modificaciones que se deriven de las aclaraciones del presente procedimiento.

Seré responsable por los defectos, vicios ocultos o falta de calidad en general de los servicios por cualquier otro incumplimiento en que puedan incurrir en los términos de la orden de compra y/o contrato. La garantía para el equipo de cómputo será por 12 meses.

La póliza de mantenimiento incluye los servicios de soporte técnico remoto, soporte en sitio, y mantenimientos preventivos y correctivos en sitio, así como reemplazo de partes, piezas y refacciones cuando así sea requerido, para asegurar la correcta funcionalidad y operación de los equipos.

El mantenimiento preventivo tendrá la finalidad de garantizar la calidad de los trabajos que se realicen a los equipos descritos en el punto 5.5 de las bases de Licitación, los cuales están bajo la supervisión y administración de la DTIF, adscrita a la Dirección General de Administración y Sistemas de la Secretaría de la Hacienda Pública (SHP). En ese sentido, de resultar adjudicados, entregaremos a entera satisfacción de la DTIF, los productos, bienes y/o servicios derivados de la contratación de la presente póliza de mantenimiento.

**Propuesta de Servicio Técnico Partida 4**

En caso de ser el participante adjudicado proporcionaremos los servicios en los términos y condiciones del presente anexo, la orden de compra y/o contrato, la convocatoria y las modificaciones que se deriven de las aclaraciones del presente procedimiento.

Seremos responsable por los defectos, vicios ocultos o falta de calidad en general de los servicios por cualquier otro incumplimiento en que puedan incurrir en los términos de la orden de compra y/o contrato. La garantía para el servicio será por 12 meses.

La cobertura del mantenimiento será de 12 meses a partir de la firma del contrato.

Con la finalidad de garantizar la calidad de los bienes y servicios que se contraten para la Dirección de Tecnología de Información Financiera (DTIF) y de la Dirección General de Administración, Contabilidad y Sistemas de la Secretaría de la Hacienda Pública, en caso de resultar adjudicado, Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., entregará a entera satisfacción de la Dirección de Tecnología de Información Financiera, los productos bienes y/o servicios derivados de la contratación de la póliza de mantenimiento.

1. Descripción de los servicios que ampara la Póliza de Mantenimiento

[Redacted signature area]

# computerland

Tecnología para la educación

57

La póliza de mantenimiento incluye los servicios de soporte técnico remoto, y mantenimientos preventivos y correctivos en sitio, así como reemplazo de partes, piezas y refacciones originales, cuando así sea requerido, para asegurar la correcta funcionalidad y operación de los equipos.

El mantenimiento preventivo tendrá la finalidad de garantizar la calidad de los trabajos que se realicen al equipo descrito en el punto, los cuales están bajo la supervisión y administración de la DTIF, adscrita a la Dirección General de Administración y Sistemas de la SHP. En ese sentido, de resultar adjudicados, entregaremos a entera satisfacción de la DTIF, los productos, bienes y/o servicios derivados de la contratación de la presente póliza de mantenimiento.

## 2 Alcances del Mantenimiento Preventivo propuesto:

- a) Se deberán de realizar al menos 4 (cuatro) intervenciones de mantenimiento preventivo a partir de la adjudicación del contrato, actividad la cual será programada en conjunto durante la vigencia del Contrato de Mantenimiento, con el personal del almacén de la DTIF y con el contacto designado por la DTIF Lic. Imelda Cecilia Orozco Rodríguez, Coordinadora Administrativa, con correo electrónico: cecilia.orozco@jalisco.gob.mx, teléfono: 33 3668 1700, y extensión: 43519, estos mantenimientos incluirán en todas las visitas:
  - Limpieza interna del equipo, revisión y diagnóstico, en apego a las recomendaciones que indique el fabricante de los equipos.
  - Revisión de sujeción de tornillos en chasis y tarjetas insertadas en los slots del equipo (sustitución opcional por daño de tarjetas y/o refacciones).
- b) Se proporcionará una propuesta de calendario anual de mantenimiento preventivo (plan de trabajo) 5 días hábiles después de haber sido notificada en caso de resultar adjudicado, vía correo electrónico al contacto designado por la DTIF Lic. Imelda Cecilia Orozco Rodríguez, Coordinadora Administrativa, con correo electrónico: cecilia.orozco@jalisco.gob.mx, teléfono: 33 3668 1700, y extensión: 43519, en donde se visualizará las fechas propuestas correspondientes a las 4 (cuatro) visitas programadas para el mantenimiento preventivo. Si el calendario es aprobado, se recibirá un correo de confirmación, de lo contrario, de común acuerdo se adecuará el calendario con las fechas estimadas.
  - Primer Mantenimiento: 31 de marzo del 2023
  - Segundo Mantenimiento: 30 de junio del 2023.
  - Tercer Mantenimiento: 29 de septiembre del 2023.
  - Cuarto Mantenimiento: 29 de diciembre del 2023.
- c) Se anexa junto con el calendario anual de mantenimiento preventivo, un documento que describa a detalle las actividades técnicas y/o de logística que se realizarán, indicando tiempos estimados de ejecución, responsables, si se necesitará algún tipo de acceso o permiso especial que deba ser tramitado previamente, entre otros. El contenido del documento estará apegado a lineamientos en materia de mantenimiento a la marca de los equipos descritos en el punto, y que están operando en el almacén de DTIF. El tiempo calculado para cada mantenimiento es de 2 horas, el equipo será desarmado, lubricado y vuelto a armar, a reserva de que se detecte alguna falla mayor que implique otro tipo de atención y solicitud de la pieza que se requiera, en caso dado.
- d) Si se tuviera algún tipo de incidente o impedimento para acceder a la ubicación y/o ejecutar el servicio, se notificará inmediatamente vía telefónica, personal o por correo electrónico.
- e) Al término de cada servicio, se realizará y entregará un reporte o bitácora amplia y detallada de las actividades realizadas, incluyendo las tareas programadas y no programadas y que sea congruente y acorde al documento inicial entregado junto con el calendario anual de mantenimiento preventivo. Si el evento así lo amerita, se anexará evidencia fotográfica del antes y después (impresa y digital). Se indicará el número de mantenimiento preventivo del equipo, de tal forma que, en todo momento, quede visible la cantidad de servicios que restan. Si existen hallazgos y/u observaciones relevantes que el personal técnico del proveedor considere pertinente reportar con el fin de mantener y prolongar la vida de uso del equipo, tales como cambio de instalación eléctrica, condiciones de humedad no adecuadas, deterioro notable en las instalaciones donde está el equipo y/o falta de capacitación en el uso y manejo del mismo, se integrará en el reporte en una sección destacada para que el contacto asignado por la DTIF, pueda evaluar y dar seguimiento.
- f) De resultar el proveedor adjudicado, se considerará cualquier tipo de componente en hardware, software, mano de obra, viáticos y traslados, que sean necesario para la correcta ejecución de la presente póliza.

## 3. Alcances del Mantenimiento Correctivo propuesto y fallas:

Las partes y refacciones estarán incluidas para el equipo firmador descrito en el punto, garantizando su correcta sustitución o reemplazos originales de la misma marca. La sustitución de las refacciones correrá por nuestra cuenta en caso de resultar el proveedor adjudicado.

## 4. Generalidades del servicio:

ANEXO 1 AL CONTRATO CMT-CTO 50/23

# computerland

Tecnología para la educación

58

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., en caso de resultar adjudicado, designará a un líder de proyecto, responsable de la coordinación y supervisión del presente mantenimiento, debiendo proporcionar número telefónico local y/o whatsapp, disponible las 24 horas del día, para la rápida localización durante el desarrollo, ejecución de las actividades y tareas del presente mantenimiento.

De resultar el proveedor adjudicado, se realizarán las visitas a sitio que sean requeridas para realizar los servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo que se requieran.

Computer Land de Occidente, manifiesta que contamos con un centro de asistencia técnica con servicio de atención 24 horas los 365 días del año (7x24) o número telefónico local 33 3915 6666, en la ciudad de Guadalajara, para recibir reportes de fallas en los componentes suministrados y/o solicitar soporte en línea.

5. Inventario de equipo amparado: descripción, marca, modelo, número de serie y ubicación física  
Alcances del Mantenimiento Correctivo propuesto y fallas:

Equipo que ampara la presente Propuesta:

EQUIPO	MODELO	SERIE	UBICACIÓN FÍSICA
FIRMADORA DE CHEQUES EQUIPO SEPARADOR DE MEDIANO VOLUMEN CON UNIDAD FIRMADORA DOBLE INTEGRADA DOBLE CABEZAL DE IMPRESIÓN,	FD-6800 MaxiBurst 17",	G15443.	Almacén de la DTIF, 5 to piso, calle Magisterio No. 1499

6 Horario de cobertura y atención:

24 x 7.

7 Nivel de servicio (SLA – tiempos de atención, respuesta, solución), matriz de contactos, criticidad y escalabilidad:

7.1 Tiempos de atención y respuesta ofertados:

- Tiempo de atención para soporte remoto: 30 minutos (máximo), para contestar llamadas o correos referentes a un incidente, a partir de la hora y día en que la DTIF haya reportado, para contestar llamadas o correos referentes a un incidente.
- Tiempo de atención para soporte en sitio: 8 horas (máximo), a partir de la hora y día en que la DTIF haya solicitado la atención vía correo, telefónicamente y/o la plataforma de incidentes del proveedor.
- Tiempo de respuesta (retro alimentación) para soporte remoto: 30 minutos (máximo), a partir de la hora y día en que la DTIF haya solicitado la atención vía correo, telefónicamente y/o la plataforma de incidentes del proveedor.
- Tiempo de respuesta (retro alimentación) para soporte en sitio: 1 hora (máximo), a partir de la hora y día en que la DTIF haya reportado el incidente vía correo y/o telefónicamente. Si es requerida la sustitución de equipo o en partes y refacciones en sitio, el tiempo de sustitución, falla parcial o total de cualquier componente, parte o refacción interna o externa, es de 8 (ocho) horas hábiles (máximo), después de reportado el incidente por las vías antes mencionadas.

7.2 Tiempo de solución propuestos:

- Tiempo de solución para soporte remoto: variable dependiendo de cada caso, sin que sobre pasen los 3 (tres) días hábiles.
- Tiempo de solución para soporte técnico y mantenimiento correctivo en sitio: variable dependiendo de cada caso, sin que sobre pasen los 3 (tres) días hábiles. En los casos en donde ha de reemplazarse o sustituirse alguna parte o refacción, el tiempo comienza a contar a partir de que el proveedor adjudicado notifica que ya cuenta con la refacción y está listo para realizar el reemplazo en sitio.

7.3 Matriz de contactos:

Se enlista a continuación nuestra matriz de contactos:

COMPUTERLAND DE OCCIDENTE, S. A. DE C. V. GUADALAJARA, JALISCO, MÉXICO. CONTACTO: TEL: 33 3915 6666, WHATSAPP: 33 3915 6666



# computerland

Tecnología para la educación

59

Matriz de contactos:

Se enlista a continuación:

Nombre	Arturo Lemus
Puesto	Soporte y servicio
Rol	Primer contacto de Soporte
Teléfono	33 39 15 6666 número local en la Ciudad de Guadalajara
Correo electrónico de soporte	soporte@computerland.com.mx
Plataforma Web para soporte	https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/

Nombre	José Ochoa
Puesto	Coordinador de Servicio y Soporte
Rol	Supervisor de Soporte
Teléfono	33 3915 6666
Correo electrónico de soporte	Jose.ochoa@computerland.com.mx
Plataforma Web para soporte	https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/

Nombre	Julio Sanromán
Puesto	Gerente Comercial
Rol	Líder de Proyecto
Teléfono	33 39 15 6666
Correo electrónico de soporte	Julio.sanroman@computerland.com.mx
Plataforma Web para soporte	https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/

Garantía: Durante la vigencia del contrato en refacciones y mano de obra en sitio.

#### 7.4 Matriz de criticidad y escalabilidad de incidentes

A continuación se describe la metodología que se sigue para la atención de incidentes y soporte técnico (remoto y en sitio) y la forma en la que la DTIF ha de notificar y/o registrar toda petición, solicitud, falla, incidente o evento, según el nivel de criticidad que corresponda, mencionando el contacto y medio de comunicación adecuado para cumplir con los tiempos de respuesta descritos anteriormente.

#### Matriz de criticidad y escalabilidad de incidentes

En caso de resultar el participante adjudicado, a continuación se describe la metodología que se sigue para la atención de incidentes y soporte técnico (remoto y en sitio) y la forma en la que la DTIF ha de notificar y/o registrar toda petición, solicitud, falla, incidente o evento, según el nivel de criticidad que corresponda, mencionando el contacto y medio de comunicación adecuado para cumplir con los tiempos de respuesta descritos anteriormente.

Nivel de criticidad	Contacto	
Alto: Incidente, falla o avería que interrumpe o impide totalmente la correcta operación y funcionalidad del equipo.	Nombre	Arturo Lemus
	Puesto	Soporte y servicio
	Rol	Primer contacto de Soporte
	Teléfono	33 39 15 6666 número local en la Ciudad de Guadalajara
	Correo electrónico de soporte	soporte@computerland.com.mx
	Plataforma Web para soporte	https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/
Medio: Incidente, falla o avería que interrumpe o	Nombre	Arturo Lemus

Handwritten signatures and marks at the bottom right of the page.



# computerland

Tecnología para la educación

60

impide parcialmente la correcta operación y funcionalidad del equipo.	Puesto	Soporte y servicio
	Rol	Primer contacto de Soporte
	Teléfono	33 39 15 6666 número local en la Ciudad de Guadalajara
	Correo electrónico de soporte	soporte@computerland.com.mx
Baja: Incidente, falla o avería eventual que presenta en su funcionamiento y que no impacta en el uso y manejo del equipo.	Plataforma Web para soporte	<a href="https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/">https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/</a>
	Nombre	José Ochoa
	Puesto	Coordinador de Servicio y Soporte
	Rol	Supervisor de Soporte
	Teléfono	33 3915 6666
	Correo electrónico de soporte	Jose.ochoa@computerland.com.mx
	Plataforma Web para soporte	<a href="https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/">https://www.soporte.computerland.com.mx/contact-us/</a>

- Se proporciona número telefónico local en la Ciudad de Guadalajara, 33 39 15 6666, para recibir reporte de fallas en los componentes suministrados o solicitar soporte en línea. Deberá de llamar, enviar correo electrónico y/o ingresar a nuestra plataforma, para enviar una breve descripción del problema y a del mismo, se iniciarán los tiempos de atención.
- Por cada evento que se atienda, se entregará un reporte detallado de las actividades realizadas, incluyendo cualquier tarea de mantenimiento realizada a los equipos.

Horario de atención de Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm

Primer Nivel: Arturo Lemus Tel. 33 3915 6666

Segundo Nivel: José Ochoa Tel. 33 3915 6666

Tercer Nivel: Julio Sanromán Tel. 33 3915 6666

### 8 Acreditaciones y certificaciones:

Presentamos carta donde manifestamos bajo protesta de decir verdad, que tenemos la experiencia, reconocimiento y capacidad técnica en el mercado para brindar los servicios de instalación, Soporte y mantenimiento al equipo descrito en el punto.

Presentamos carta de suministro de partes y refacciones originales, que se comercializan en territorio nacional para todos los casos, fallas e incidentes y/o eventos que así sea requerido, y que si fuera necesario realizar alguna importación de las mismas, realizaremos el proceso completo de acuerdo a la reglamentación vigente para la venta, suministro y transportación de equipos y partes vigentes.

Se presenta 1 personal técnico que participará en los servicios que ampara la presente póliza, Arturo García.

Demostramos que somos un distribuidor autorizado de la marca del equipo descrito en el punto, a través de la carta del Distribuidor Autorizado en el país, como se respondió en junta de aclaraciones, que manifiesta que somos un distribuidor autorizado de la marca.

Así mismo, presentamos carta donde manifestamos que tenemos la experiencia, reconocimiento y capacidad técnica en el mercado para brindar los servicios de instalación, soporte y mantenimiento al equipo descrito en el punto.

También presentamos carta de suministro de partes y refacciones originales.

- El servicio incluye refacciones.
- Se incluirán todas las visitas necesarias, para realizar los servicios preventivos y correctivos que se requieran.

9 Medio, horario y forma de contacto de la DTIF:



# computerland

Tecnología para la educación

61

- c) Se deberán de realizar al menos 6 mantenimientos preventivos por equipo programados durante la vigencia del Contrato de Mantenimiento, (actividad programada en conjunto con el personal del almacén de la DTIF y con Lic. Imelda Cecilia Orozco Rodríguez, Coordinadora Administrativa, con correo electrónico: cecilia.orozco@jalisco.gob.mx, teléfono: 33 3668 1700, y extensión: 43519., en un horario de 9:00 a 17:00 horas, persona asignada por la DTIF.
- d) El servicio deberá de considerar la limpieza interna de los equipos, revisión y diagnóstico de los dispositivos, así como de los ventiladores, en apego a las recomendaciones que indique el fabricante de los equipos.
- e) Revisión de sujeción de tornillos en Chasis y Tarjetas insertadas en los slots del equipo (sustitución opcional por daño de tarjetas y/o refacciones de los equipos).
- f) Revisión del aterrizaje de equipos (en caso de falla, esta deberá corregirse totalmente e informarse mediante reporte).
- g) Por cada evento que se atienda, el proveedor del servicio, entregará un reporte detallado de las actividades realizadas, incluyendo cualquier tarea de mantenimiento realizada a los equipos.
- h) Equipo localizado en la Dirección de Tecnología de Información Financiera de la Dirección General de Contabilidad, Administración y Sistemas de la Secretaría de la Hacienda Pública; Edificio (Nuevo León) Domicilio: Magisterio y Tamulipas 1499, Col. Miraflores. Ciudad: Guadalajara, C. P. 44220.

## 10. Vigencia y cierre de contrato:

- a) La vigencia de la presente póliza de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo será de 12 (doce) meses a partir de la notificación de adjudicación.
- b) 30 días hábiles antes de que concluya la vigencia del contrato, de resultar adjudicados, informaremos a través de oficio dirigido al contacto de la DTIF, el estado que guardan los servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo al corte proporcionados, señalando los faltantes, pendientes y/o asuntos sin resolver que tiene, y si se necesita alguna gestión u apoyo por parte de la DTIF para solucionarlo.
- c) 30 días hábiles después de concluida la vigencia del contrato, en caso de resultar adjudicados, entregaremos digitalmente el expediente electrónico que incluya escaneados en formato pdf (1 archivo pdf por cada reporte) lo siguiente:
  - a) Reporte y/o bitácoras de todos los eventos realizados durante los 12 meses, organizados en subcarpetas por cada mes. Los reportes no deberán tener ninguna omisión en la información, firmas, evidencia fotográfica y deberán coincidir con las fechas reales de cuando se ejecutó el servicio.
  - b) Oficios o comunicados oficiales que se hayan enviado al contacto asignado por la DTIF y/o hacia cualquier otro funcionario público de la SHP.
  - c) Memoria técnica que incluya el resumen de los servicios realizados por mes y acumulados (# de soporte técnico remoto, en sitio, mantenimientos preventivos, mantenimientos correctivos, sustitución de partes o refacciones y otros servicios), así como las sugerencias, observaciones y/o mejoras técnicas finales que tenga a bien recomendar, en caso de que existan. Dicha memoria técnica se presentará impresa y en medios digitales (USB) en donde conste la firma autógrafa de recibido a satisfacción y visto bueno técnico del contacto asignado por la DTIF, descrito en el punto 5.9 y mencionado anteriormente.
  - d) Lo anterior se presentará en medio electrónico (USB) y remitido a través de un oficio de entrega y cierre de servicios, descritos en los puntos 5.2 y 5.3 y mencionados anteriormente, a modo de cierre y conclusión de los servicios de la póliza a la DTIF.

## GARANTÍAS:

- La garantía de los servicios tiene vigencia de 12 (doce) meses a partir de la fecha de adjudicación y hasta la fecha de término o conclusión del contrato, en mano de obra, sustitución o reemplazo de partes y refacciones en sitio.
- Se garantizará que en caso de sustituirse cualquier parte o refacción será necesaria suministrarlas en todos los casos con reemplazos, originales o compatibles y de la misma marca de los equipos FORMAX.

Durante la vigencia del contrato.

## OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., presenta nuestra propuesta técnica en el orden en que se describe en el Anexo Técnico, integrando el contenido que consideramos pertinente para tal efecto.

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE LA OFERTA MÁS VENTAJOSA

# computerland

Tecnología para la educación

62

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., presenta carta donde manifestamos bajo protesta de decir verdad, que tenemos la experiencia, reconocimiento y capacidad técnica en el mercado para brindar los servicios de instalación, soporte y mantenimiento al equipo descrito en el punto, Firmadora Marca Formax.

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., presenta curriculum de nuestro personal técnico.

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., presenta carta de suministro de partes y refacciones originales, que se comercializan en territorio nacional para todos los casos, fallas e incidentes y/o eventos que así sea requerido, y que si fuera necesario realizar alguna importación de las mismas, realizará el proceso completo de acuerdo a su reglamentación vigente para la venta, suministro y transportación de equipos y partes vigentes.

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., presenta carta bajo protesta de decir verdad, en la cual en el caso de resultar adjudicado nos comprometemos a considerar cualquier tipo de componente en hardware, software, mano de obra, viáticos y traslados, que sean necesarios para la correcta ejecución de la presente propuesta y póliza.

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., presenta carta del Distribuidor Nacional Autorizado, representante del fabricante, a nivel República Mexicana, vigente en digital, en la cual nos reconoce como proveedor/canal asociado certificado, de acuerdo a respuesta de Junta de Aclaraciones.

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., presenta documento del Distribuidor Nacional Autorizado, representante del fabricante, a nivel República Mexicana, vigente en digital, donde reconoce que el canal cuenta entre nuestro personal técnico, con al menos 1 ingenieros con capacidad para brindar atención ante fallas, así como para mantenimientos preventivos y correctivos de la marca ofertada, de acuerdo a respuesta de Junta de Aclaraciones.

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., presenta Acuerdos de Nivel de Servicio SLAs y Matriz de Escalación, Así como el proceso para levantar y dar seguimiento a reportes.

Computer Land de Occidente, S. A. de C. V., considera en su propuesta, cualquier tipo de componente en hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados, etc., que se requieran para la ejecución adecuada de los mantenimientos objeto de la póliza.

CP

## ENTREGABLES

En caso de resultar el proveedor adjudicado, nos apegaremos a los entregables descritos en el punto, en los términos y plazos estipulados, mismos que se enuncian a continuación:

- Reporte y/o bitácoras de todos los eventos realizados durante los 12 meses, organizados en subcarpetas por cada mes. Los reportes no deberán tener ninguna omisión en la información, firmas, evidencia fotográfica y deberán coincidir con las fechas reales de cuando se ejecutó el servicio.
- Oficios o comunicados oficiales que se hayan enviado al contacto asignado por la DTIF y/o hacia cualquier otro funcionario público de la SHP.
- Memoria técnica que incluya el resumen de los servicios realizados por mes y acumulados (# de soporte técnico remoto, en sitio, mantenimientos preventivos, mantenimientos correctivos, sustitución de partes o refacciones y otros servicios), así como las sugerencias, observaciones y/o mejoras técnicas finales que tenga a bien recomendar, en caso de que existan. Dicha memoria técnica se presentará impresa y en medios digitales (USB) en donde conste la firma autógrafa de recibido a satisfacción y visto bueno técnico del contacto asignado por la DTIF, descrito en el punto 5.9 y mencionado anteriormente.
  - Garantía por escrito de acuerdo lo especificado en el punto Garantías del Anexo y Propuesta Técnica:
  - La garantía de los servicios tiene vigencia de 12 (doce) meses a partir de la fecha de adjudicación y hasta la fecha de término o conclusión del contrato, en mano de obra, sustitución o reemplazo de partes y refacciones en sitio.

Póliza de mantenimiento Preventivo y Correctivo, para el equipo marca Formax, con vigencia expresa

EQUIPO	MODELO	SERIE
FIRMADORA DE CHEQUES EQUIPO SEPARADOR DE MEDIANO VOLUMEN CON UNIDAD FIRMADORA DOBLE INTEGRADA DOBLE CABEZAL DE IMPRESIÓN,	FD-6800 MaxiBurst 17",	G15443.

El participante que resulte adjudicado, entregará por escrito lo siguiente:

- Garantía por escrito mínimo de 1 año por parte del proveedor.

CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EL EQUIPO MARCA FORMAX, CON VIGENCIA EXPRESA

# computerland

63

Tecnología para la educación

- Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) con matriz de escalación, datos y horarios de contacto, así como el proceso para levantar y dar seguimiento a reportes.
- Reportes de los servicios o tickets emitidos objeto de la póliza de manera periódica.

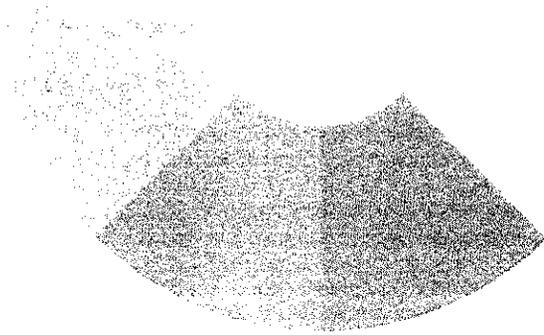
En caso de ser adjudicado proporcionaré servicios en los términos y condiciones del presente anexo, la orden de compra y/o contrato, la convocatoria y las modificaciones que se deriven de las aclaraciones del presente procedimiento.

TIEMPO DE ENTREGA: 15 días naturales

Seré responsable por los defectos, vicios ocultos o falta de calidad en general de los servicios por cualquier otro incumplimiento en que puedan incurrir en los términos de la orden de compra y/o contrato. La garantía para el equipo de cómputo será por 12 meses.

Atentamente

  
Gustavo Campa López  
Representante Legal



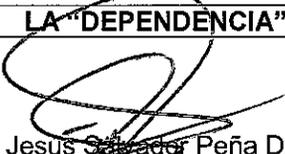

CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

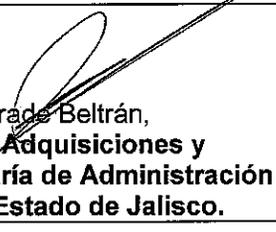
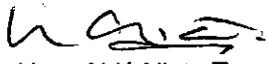
  




Leído que fue el presente ANEXO 1 al contrato por las "PARTES" y enteradas de su alcance y contenido, lo firman éstas de común acuerdo en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

LA "SECRETARÍA"	EL "PROVEEDOR"
 David Mendoza Martínez, Director General de Abastecimientos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.	 C. Gustavo Campa López, Representante <b>COMPUTER LAND DE OCCIDENTE,</b> S.A. DE C.V.

LA "DEPENDENCIA"
 Ing. Jesús Salvador Peña Dueñas, Director General de Administración y Sistemas de la Secretaría de la Hacienda Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

TESTIGO	TESTIGO
 Lic. Raymundo Andrade Beltrán, Director del Comité de Adquisiciones y Enajenaciones de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.	 Lic. Nora Aidé Nieto Torres, Directora de lo Consultivo de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

RPV/ERZG

LA PRESENTE HOJA CORRESPONDE AL ANEXO 1 DEL CONTRATO DE "PÓLIZAS DE MANTENIMIENTO PARA EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA LA SECRETARÍA DE LA HACIENDA PÚBLICA", DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL NÚMERO LPL25/2023 CON CONCURRENCIA DEL COMITÉ, CELEBRADO EL 22 DE MARZO DE 2023 ENTRE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE JALISCO Y COMPUTER LAND DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.

