



CADGRAFICS
DE OCCIDENTE

Guadalajara Jalisco, a 27 de febrero de 2024

At'n: GUILLERMINA TÉLLEZ VALENCIA
guillermina.tellez@jalisco.gob.mx
SECRETARÍA DE LA HACIENDA PÚBLICA
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

Fecha actual: 27 de febrero de 2024

Nombre de la razón social: CADGRAFICS DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.

RFC: COC1008301A7

RUPC:

Domicilio: Calle Dia 2381, Col. Jardines del Bosque, C.P. 44520, Guadalajara, Jalisco, México

Contacto de ventas: OMAR CASTRO CASTRO, DIRECTOR COMERCIAL

Tel. Directo: (33) 1404 0396

Correo: omar.castro@cadgrafics.com.mx

Número de proveedor: P17399

Unidad de medida del producto o servicio que ofrece: Servicio

A continuación, le presentamos la propuesta de la empresa CADGrafics de Occidente, S.A. de C.V., para la provisión de los servicios de: Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de digitalización marca KODAK con vigencia del 01 de mayo de 2024 y hasta el 30 de noviembre del 2024 de los equipos ubicados en diferentes sedes y que se enlistan a continuación:

	Marca	Modelo	Serie
1	KODAK	i4250	54870057
2	KODAK	i4250	54870577
3	KODAK	i4250	54870449
4	KODAK	i4250	54879336
5	KODAK	i3500	60885421
6	KODAK	i3500	60885573
7	KODAK	i3500	60885417
8	KODAK	i3500	60885925
9	KODAK	S2060w	62662860
10	KODAK	S2060w	62662401
11	KODAK	S2060w	62662839
12	KODAK	S2060w	62662835
13	KODAK	S3120	70453946

www.cadgrafics.com.mx

Calle Dia 2381
Col. Jardines del Bosque
C.P. 44520, Guadalajara, Jalisco, México
Conmutador: (33) 1404 0396, 33 3647 7144
Cel: 33 15359349



CADGRAFICS
DE OCCIDENTE

Incluye la actualización a su última versión, de las siguientes licencias del software Grupo D KODAK Capture Pro, con 1 año de garantía, que son utilizadas por los equipos i3500 e i4250 mencionados en la tabla anterior.

	Modelo de escáner	Número de serie de la licencia
1	i3500	1573 2417 8830 8061
2	i3500	3766 5697 9785 2969
3	i3500	8349 0573 9984 5460
4	i3500	9678 8414 6064 0861
5	i4250	2086 8788 9660 8143
6	i4250	6220 6989 2290 3151

Descripción	Unidad	Precio Unitario	Cantidad	Subtotal (MXN)
Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de digitalización marca KODAK con vigencia a partir del 01 de mayo de 2024 y hasta el 30 de noviembre de 2024. Incluye: • Dos intervenciones de mantenimiento preventivo por equipo durante la vigencia de la póliza • Refacciones originales y atención en sitio • Actualización de Licencias KCPro	Servicio	\$896,688.00	1	\$896,688.00
			Subtotal	\$896,688.00
			IVA (16%)	\$143,470.08
			TOTAL	\$1,040,158.08

CANTIDAD CON LETRA: Un millón cuarenta mil ciento cincuenta y ocho pesos 08/100 M.N.

TIEMPO DE ENTREGA: 1 semana

CONDICIONES DE PAGO: De contado contra entrega de la póliza previa firma de contrato

www.cadgrafics.com.mx

Calle Dia 2381
Col. Jardines del Bosque
C.P. 44520, Guadalajara, Jalisco, México
Commutador: (33) 1404 0396, 33 3647 7144
Cel: 33 15359349



CADGRAFICS
DE OCCIDENTE

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Se requiere mantener, renovar y atender el soporte de los 13 equipos anteriormente listados.

La cobertura del mantenimiento será a a partir del 01 de mayo de 2024 y hasta el 30 de noviembre de 2024 para los equipos relacionados anteriormente.

Se requiere que incluya la actualización a su última versión, de las siguientes licencias del software Grupo D KODAK Capture Pro, con 1 año de garantía, que son utilizadas por los equipos i3500 e i4250 mencionados en la tabla anterior.

Se deberá contar con el personal certificado y reconocido por el fabricante de los equipos de digitalización mencionados.

Se deberá contar con un centro de asistencia técnica con servicio de atención 24 horas los 365 días del año o número telefónico local en la ciudad de Guadalajara, para recibir reportes de fallas en los componentes suministrados o solicitar soporte en línea.

Se deberá integrar un SLA y matriz de escalabilidad tomando en cuenta que la atención de reportes, durante la cobertura y vigencia del contrato deberá de ser de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs.

En caso de fallas, el tiempo mínimo para la atención deberá de ser de la siguiente manera:

1. Tiempo de respuesta para soporte remoto: 4 hrs. (máximo), a partir de la hora y día en que la Dirección de Contabilidad haya reportado el incidente.
2. Tiempo de respuesta para soporte en sitio: 8 hrs. hábiles (máximo), a partir de la hora y día en que la Dirección de Contabilidad haya reportado el incidente.
3. Tiempo de respuesta y sustitución en sitio, de partes o refacciones: 8 horas (máximo), en el caso de presentarse falla parcial o total de cualquier componente, parte o refacción interno o externo, a partir de la hora y día en que la SHP haya reportado el incidente.
4. Será necesario garantizar que en caso de sustituirse cualquier parte o refacción sea suministrada con reemplazos originales de la misma marca de los equipos de digitalización marca KODAK.

Condiciones generales:

1. Para todos los equipos, deberán realizarse al menos dos (2) intervenciones de mantenimiento preventivo a partir de la adjudicación del contrato (actividad programada en conjunto con personal de la SHP).
2. Cualquier actividad a realizarse incluidos trabajos de mantenimiento deberán de coordinarse con el Lic. Alejandro Diosdado Hernández, Coordinador de Soporte Técnico y Atención a Usuarios.
3. Se designará un líder de proyecto certificado en PMP, el cual será el responsable de la coordinación y supervisión del presente mantenimiento, debiendo proporcionar número telefónico disponible las 24 horas del día, para su rápida localización durante el desarrollo, ejecución de las actividades y tareas del presente mantenimiento.
4. El proveedor adjudicado deberá garantizar que:
 - a. El servicio incluye mano de obra en sitio, partes, accesorios y/o refacciones.
 - b. Incluir todas las visitas necesarias, para realizar los servicios preventivos y correctivos que se requieran.

www.cadgrafics.com.mx

Calle Dia 2381
Col. Jardines del Bosque
C.P. 44520, Guadalajara, Jalisco, México
Conmutador: (33) 1404 0396, 33 3647 7144
Cel: 33 15359349



CADGRAFICS
DE OCCIDENTE

- c. El servicio deberá de considerar la limpieza interna de los equipos, revisión y diagnóstico de los dispositivos de redundancia, así como de los ventiladores, en apego a las recomendaciones que indique el fabricante de los equipos, en los cuales se incluya:
 - i. 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).
 - ii. Revisión del aterrizaje de equipos (en caso de falla esta deberá corregirse totalmente e informarse mediante reporte).
5. El proveedor participante deberá entregar su propuesta de plan de trabajo, a más tardar 30 días hábiles posteriores a la firma del contrato, especificando fechas, actividades, responsables y tiempos de ejecución, el cual deberá ser enviado para su aprobación, al Lic. Alejandro Diosdado Hernández, Coordinador de Soporte Técnico y Atención a Usuarios, correo electrónico: alejandro.diosdado@jalisco.gob.mx, teléfono: 33 3668 1700, extensión 43515
6. El proveedor participante deberá entregar memoria técnica que incluya el resumen de todos los servicios realizados durante la vigencia de su contrato, a más tardar 15 días hábiles posteriores a la fecha de término del contrato, en formato electrónico debidamente escaneados los documentos de todos los servicios realizados en donde esté visible la firma autógrafa de quién recibió y dio su visto bueno en cada servicio. Lo anterior deberá ser entregado al encargado del área designado por la DTIF.

Garantías: durante la vigencia del contrato en partes, mano de obra y en sitio.

ATENTAMENTE

OMAR CASTRO CASTRO
DIRECTOR COMERCIAL
CADGRAFICS DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.
RFC: COC1008301A7
RUPC: P17399

Tel. Directo: (33) 1404 0396 Correo: omar.castro@cadgrafics.com.mx

www.cadgrafics.com.mx

Calle Dia 2381
Col. Jardines del Bosque
C.P. 44520, Guadalajara, Jalisco, México
Conmutador: (33) 1404 0396, 33 3647 7144
Cel: 33 15359349



SPERTO DIGITAL

Página 1 de 5

Guadalajara, Jal., a 26 de febrero de 2024

**SECRETARÍA DE LA HACIENDA PÚBLICA
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO**

AT'N: GUILLERMINA TÉLLEZ VALENCIA
COORDINADORA ESPECIALIZADA EN INFORMÁTICA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN FINANCIERA
P R E S E N T E

Aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo y le hago llegar la cotización de mi representado cuyos datos solicitados enlisto a continuación:

- Fecha actual: 26 de febrero de 2024
- Nombre de la razón social: Sperto Digital, S.A. de C.V.
- RFC: SDI120926K49
- Domicilio: Turín 2633, Col. Providencia 1ª sección, C.P. 44630, Guadalajara, Jalisco, México.
- Contacto de ventas: Raúl Jiménez Escobar
- Firma del contacto de ventas
- Correo: rjimenez@spertodigital.com.mx
- Teléfono: 33 38 53 83 00
- Número de proveedor en el Gobierno del Estado de Jalisco: P22792
- Unidad de medida del producto o servicio que ofrece: "Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de digitalización marca KODAK con vigencia a partir del 1 de mayo del 2024 al 30 de noviembre de 2024"
- Cantidad en pesos mexicanos: 1 (una póliza que ampara los equipos y licencias descritos en la solicitud recibida.
- Tiempo de entrega: Inmediato a la asignación de la licitación o firma de contrato.
- Condiciones de pago: Contra firma de contrato.
- Vigencia de la presente propuesta: 60 días

Esperando que la propuesta sea de su interés me reitero a sus órdenes para cualquier información adicional que pudiera requerir y a la espera de su amable respuesta

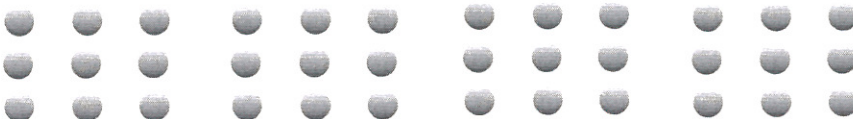
Atentamente

Raúl Jiménez Escobar

Socio Director

rjimenez@spertodigital.com.mx

(33) 3853 8300



Sperto Digital S.A de C.V.
333.853.8300
Turín 2633
Providencia 1ra. Secc
44630 Guadalajara, Jalisco.



SPERTO DIGITAL

Página 2 de 5

Partida 1-

Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de digitalización marca KODAK con vigencia a partir del 1 de mayo del 2024 al 30 de noviembre del 2024.

Cantidad: 1

Sperto Digital considera los siguientes requerimientos:

- Mantener, renovar y atender el soporte de los 13 equipos abajo listados.
- La cobertura del mantenimiento será durante la vigencia del contrato para los equipos relacionados en la siguiente tabla y que se encuentran físicamente en Magisterio # 1499, planta baja, Dirección Contabilidad, Edificio Jugueteros I Paseo Degollado #50 y Edificio Pedro Moreno #281.

Equipos de digitalización amparados:

Marca	Modelo	Serie	Ubicación	Unidad responsable
KODAK	i4250	54870057	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i4250	54870577	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i4250	54870449	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i4250	54879336	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección de Contabilidad
KODAK	i3500	60885421	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i3500	60885573	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i3500	60885417	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i3500	60885925	Recaudadora 114 Ramón Corona 356 A	Dirección de Vigilancia y Cumplimiento de Obligaciones
KODAK	S2060w	62662860	Edificio Pedro Moreno #281, Piso 3	Dirección General de Egresos
KODAK	S2060w	62662401	Edificio Jugueteros Paseo Degollado #50, Piso 2	Dirección de Presupuesto
KODAK	S2060w	62662839	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Secretaría de la Hacienda Pública
KODAK	S2060w	62662835	Edificio Pedro Moreno #281, Piso 3	Dirección e Caja General
KODAK	S3120	70453946	Edificio Nuevo León Magisterio #1499 2do Piso	Dirección de Tecnología de la Información Financiera





SPERTO DIGITAL

Página 3 de 5

3. La actualización a su última versión, de las siguientes licencias del software Grupo D KODAK Capture Pro, con 1 año de garantía, que son utilizadas por los equipos i3500 e i4250 mencionados en la tabla anterior:

Modelodeescáner	Númerodeseriedela licencia
i3500	1573 2417 8830 8061
i3500	3766 5697 9785 2969
i3500	8349 0573 9984 5460
i3500	9678 8414 6064 0861
i4250	2086 8788 9660 8143
i4250	6220 6989 2290 3151

4. Sperto Digital cuenta con el personal certificado y reconocido por el fabricante de los equipos de digitalización mencionados.
5. Sperto Digital tendrá disponible un centro de asistencia técnica con servicio de atención 24 horas los 365 días del año o número telefónico local en la ciudad de Guadalajara, para recibir reportes de fallas en los componentes suministrados o solicitar soporte en línea.
6. Entregar su SLA y matriz de escalabilidad tomando en cuenta que la atención de reportes, durante la cobertura y vigencia del contrato deberá de ser de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs.
7. En caso de fallas, el tiempo mínimo que considera Sperto Digital para la atención será de la siguiente manera:
- Tiempo de respuesta para soporte remoto: 4 hrs. (máximo), a partir de la hora y día en que la Dirección de Contabilidad haya reportado el incidente.
 - Tiempo de respuesta para soporte en sitio: 8 hrs. hábiles (máximo), a partir de la hora y día en que la Dirección de Contabilidad haya reportado el incidente.
 - Tiempo de respuesta y sustitución en sitio, de partes o refacciones: 8 horas (máximo), en el caso de presentarse falla parcial o total de cualquier componente, parte o refacción interno o externo, a partir de la hora y día en que la SHP haya reportado el incidente.
 - Será necesario garantizar que en caso de sustituirse cualquier parte o refacción sea suministrada con reemplazos originales de la misma marca de los equipos de digitalización marca KODAK.

Condiciones generales:

- Para todos los equipos, se realizarán al menos dos (2) intervenciones de mantenimiento preventivo a partir de la adjudicación del contrato (actividad programada en conjunto con personal de la SHP).
- Cualquier actividad a realizarse incluidos trabajos de mantenimiento se deberá de coordinar con el Lic. Alejandro Diosdado Hernández, Coordinador de Soporte Técnico y Atención a Usuarios.
- Sperto Digital designará un líder de proyecto certificado en PMP, el cual será el responsable de la coordinación y supervisión del presente mantenimiento, debiendo proporcionar número telefónico disponible las 24 horas del día, para su rápida localización durante el desarrollo, ejecución de las actividades y tareas del presente mantenimiento.
- Sperto Digital garantiza que:
 - ❖ El servicio incluye mano de obra en sitio, partes, accesorios y/o refacciones.



Sperto Digital S.A de C.V
333.853.8300
Turín 2633
Providencia 1ra. Secc
44630 Guadalajara, Jalisco.



SPERTO DIGITAL

Página 4 de 5

- ❖ Incluir todas las visitas necesarias, para realizar los servicios preventivos y correctivos que se requieran.
- ❖ El servicio deberá de considerar la limpieza interna de los equipos, revisión y diagnóstico de los dispositivos de redundancia, así como de los ventiladores, en apego a las recomendaciones que indique el fabricante de los equipos, en los cuales se incluya:
 - 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).
- Sperto Digital entregará su propuesta de plan de trabajo, a más tardar 30 días hábiles posteriores a la firma del contrato, especificando fechas, actividades, responsables y tiempos de ejecución, el cual deberá ser enviado para su aprobación, al Lic. Alejandro Diosdado Hernández, Coordinador de Soporte Técnico y Atención a Usuarios, correo electrónico: alejandro.diosdado@jalisco.gob.mx, teléfono: 33 3668 1700, extensión 43515.
- Sperto Digital entregará una memoria técnica que incluya el resumen de todos los servicios realizados durante la vigencia de su contrato, a más tardar 15 días hábiles posteriores a la fecha de término del contrato, en formato electrónico debidamente escaneados los documentos de todos los servicios realizados en donde esté visible la firma autógrafa de quién recibió y dio su visto bueno en cada servicio. Lo anterior deberá ser entregado al encargado del área designado por la DTIF.

Garantías

Garantía durante la vigencia del contrato en partes, mano de obra y en sitio



Sperto Digital S.A de C.V
333.853.8300
Turín 2633
Providencia 1ra. Secc
44630 Guadalajara, Jalisco.



SPERTO DIGITAL

Página 5 de 5
Propuesta Económica

Descripción	Unidad	Precio Unitario	Cantidad	Subtotal (MXN)
Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de digitalización marca KODAK con vigencia a partir del 1 de mayo del 2024 al 30 de noviembre del 2024. Incluye: <ul style="list-style-type: none">Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de digitalización marca KODAK descritos previamente en la presente propuesta.Actualización de Licencias de KODAK Capture Pro conforme al listado incluidos también previamente en esta propuesta.	Servicio	\$880,186.50	1	\$880,186.50
Subtotal				\$880,186.50
IVA (16%)				\$140,829.84
TOTAL				\$ 1,021,016.34

Son: Un millón veintiún mil dieciséis pesos 34/100 M.N.

Condiciones Comerciales

- Todos los precios están expresados en pesos mexicanos.
- Pago contra firma de contrato.
- Tiempo de entrega: La póliza entra en vigor inmediatamente a la firma del contrato. El calendario de actividades se acordará de manera conjunta por el Cliente y Sperto Digital.



Sperto Digital S.A de C.V
333.853.8300
Turín 2633
Providencia 1ra. Secc
44630 Guadalajara, Jalisco.



Compañía Proveedora de Sistemas, S.A. de C.V.

Guadalajara, Jal., a 26 de febrero de 2024

**SECRETARÍA DE LA HACIENDA PÚBLICA
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
AT'N: GUILLERMINA TÉLLEZ VALENCIA
COORDINADORA ESPECIALIZADA EN INFORMÁTICA**

En atención a su amable solicitud le comparto a continuación nuestra cotización para la adquisición de Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de digitalización marca KODAK con vigencia del 01 de mayo de 2024 y hasta el 30 de noviembre de 2024 de 13 equipos de digitalización marca KODAK, con números de serie 54870057, 54870577, 54870449, 54879336, 60885421, 60885573, 60885417, 60885925, 62662860, 62662401, 62662839, 62662835, 70453946, incluye actualización a su última versión y soporte de 6 licencias del software de captura Kodak Capture Pro con números de serie 1573 2417 8830 8061, 3766 5697 9785 2969, 8349 0573 9984 5460, 9678 8414 6064 0861, 2086 8788 9660 8143, 6220 6989 2290 3151, refacciones originales y atención en sitio.

Partida	Descripción	Cantidad	Unidad	Subtotal	IVA	Total (MXN)
1	Póliza de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de digitalización marca KODAK con vigencia a del 01 de mayo de 2024 y hasta el 30 de noviembre de 2024.	1	Servicio	\$889,996.50	\$142,399.44	\$1,032,395.94
TOTAL				\$889,996.50	\$142,399.44	\$1,032,395.94

Cantidad con letra: Un millón treinta y dos mil trescientos noventa y cinco pesos 94/100 M.N.

CONDICIONES COMERCIALES:

- Los precios están expresados en pesos mexicanos.
- El pago deberá ser contra entrega de la póliza y presentación de factura
- La entrega se realizará dentro de los 10 días posteriores a la firma del contrato.

Quedamos a sus órdenes para cualquier comentario o aclaración.

ATTE: ING. JUAN IGNACIO GAXIOLA GAXIOLA

igaxiola@grupocps.com.mx

Cel. (33) 3479-0676

RFC: PSI011116HC2 / Proveedor: P14241 / contacto@grupocps.com.mx



Compañía Proveedora de Sistemas, S.A. de C.V.

Descripción del Servicio:

1. Se requiere mantener, renovar y atender el soporte de los 13 equipos abajo listados.
2. La cobertura del mantenimiento será durante la vigencia del contrato para los equipos relacionados en la siguiente tabla y que se encuentran físicamente en Magisterio # 1499, planta baja, Dirección Contabilidad, Edificio Jugueteros I Paseo Degollado #50 y Edificio Pedro Moreno #281.

Marca	Modelo	Serie	Ubicación	Unidad responsable
KODAK	i4250	54870057	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i4250	54870577	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i4250	54870449	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i4250	54879336	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección de Contabilidad
KODAK	i3500	60885421	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i3500	60885573	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i3500	60885417	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Dirección Contabilidad
KODAK	i3500	60885925	Recaudadora 114 Ramón Corona 356 A	Dirección de Vigilancia y Cumplimiento de Obligaciones
KODAK	S2060w	62662860	Edificio Pedro Moreno #281, Piso 3	Dirección General de Egresos
KODAK	S2060w	62662401	Edificio Jugueteros Paseo Degollado #50, Piso 2	Dirección de Presupuesto
KODAK	S2060w	62662839	Edificio Nuevo León Magisterio #1499, Planta Baja	Secretaría de la Hacienda Pública
KODAK	S2060w	62662835	Edificio Pedro Moreno #281 Piso 1	Dirección de Caja General
KODAK	S3120	70453946	Edificio Nuevo León Magisterio #1499 2do Piso	Dirección de Tecnología de la información Financiera

3. Se requiere que incluya la actualización a su última versión, de las siguientes licencias del software Grupo D KODAK Capture Pro, con 1 año de garantía, que son utilizadas por los equipos i3500 e i4250 mencionados en la tabla anterior.

Modelo de escáner	Número de serie de la licencia
i3500	1573 2417 8830 8061
i3500	3766 5697 9785 2969
i3500	8349 0573 9984 5460
i3500	9678 8414 6064 0861
i4250	2086 8788 9660 8143
i4250	6220 6989 2290 3151

4. Contar con el personal certificado y reconocido por el fabricante de los equipos de digitalización mencionados.
5. Contar con un centro de asistencia técnica con servicio de atención 24 horas los 365 días del año o número telefónico local en la ciudad de Guadalajara, para recibir reportes de fallas en los componentes suministrados o solicitar soporte en línea.
6. Integrar su SLA y matriz de escalabilidad tomando en cuenta que la atención de reportes, durante la cobertura y vigencia del contrato deberá de ser de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hr.
7. En caso de fallas, el tiempo mínimo para la atención deberá de ser de la siguiente manera:
 - Tiempo de respuesta para soporte remoto: 4 hr. (máximo), a partir de la hora y día en que la Dirección de Contabilidad haya reportado el incidente.



Compañía Proveedora de Sistemas, S.A. de C.V.

- Tiempo de respuesta para soporte en sitio: 8 hrs. hábiles (máximo), a partir de la hora y día en que la Dirección de Contabilidad haya reportado el incidente.
- Tiempo de respuesta y sustitución en sitio, de partes o refacciones: 8 horas (máximo), en el caso de presentarse falla parcial o total de cualquier componente, parte o refacción interno o externo, a partir de la hora y día en que la SHP haya reportado el incidente.
- Será necesario garantizar que en caso de sustituirse cualquier parte o refacción sea suministrada con reemplazos originales de la misma marca de los equipos de digitalización marca KODAK.

Condiciones generales:

- • Para todos los equipos, deberán realizarse al menos dos (2) intervenciones de mantenimiento preventivo a partir de la adjudicación del contrato (actividad programada en conjunto con personal de la SHP).
- Cualquier actividad a realizarse incluidos trabajos de mantenimiento deberán de coordinarse con el Lic. Alejandro Diosdado Hernández, Coordinador de Soporte Técnico y Atención a Usuarios.
- El proveedor participante designará un líder de proyecto certificado en PMP, el cual será el responsable de la coordinación y supervisión del presente mantenimiento, debiendo proporcionar número telefónico disponible las 24 horas del día, para su rápida localización durante el desarrollo, ejecución de las actividades y tareas del presente mantenimiento.
- El proveedor participante deberá garantizar que:
 - El servicio incluye mano de obra en sitio, partes, accesorios y/o refacciones.
 - Incluir todas las visitas necesarias, para realizar los servicios preventivos y correctivos que se requieran.
 - El servicio deberá de considerar la limpieza interna de los equipos, revisión y diagnóstico de los dispositivos de redundancia, así como de los ventiladores, en apego a las recomendaciones que indique el fabricante de los equipos, en los cuales se incluya:
 - ✓ 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).
- El proveedor participante deberá entregar su propuesta de plan de trabajo, a más tardar 30 días hábiles posteriores a la firma del contrato, especificando fechas, actividades, responsables y tiempos de ejecución, el cual deberá ser enviado para su aprobación, al Lic. Alejandro Diosdado Hernández, Coordinador de Soporte Técnico y Atención a Usuarios, correo electrónico: alejandro.diosdado@jalisco.gob.mx, teléfono: 33 3668 1700, extensión 43515.
- El proveedor participante deberá entregar memoria técnica que incluya el resumen de todos los servicios realizados durante la vigencia de su contrato, a más tardar 15 días hábiles posteriores a la fecha de término del contrato, en formato electrónico debidamente escaneados los documentos de todos los servicios realizados en donde esté visible la firma autógrafa de quién recibió y dio su visto bueno en cada servicio. Lo anterior deberá ser entregado al encargado del área designado por la DTIF.

Garantías:

Garantía durante la vigencia del contrato en partes, mano de obra y en sitio.