

Fallo de adjudicación
LPN 003/2025
“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE RED Y TELEFONÍA”

Con fundamento en los artículos 115 fracción II, primer párrafo y IV, primer párrafo, así como el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 9° primer párrafo, fracciones I, II, III, IV, V y VI, 73 primer párrafo, 79, 85 fracción IV y 88 primer y último párrafos de la Constitución Política del Estado de Jalisco; artículo 1 numeral 1, fracción III, y artículo 2 y 3, fracción IX, 34, 35 numeral 1, fracción III, 47, 59 numerales 1 y 2, 67, 69 y demás concurrente de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios; los artículos 1, 2, fracción III, 6, 15 y 16 de la Ley de Austeridad y Ahorro del Estado de Jalisco y sus Municipios; correspondiente al oficio CGIIS/049/2025 para la Licitación **LPN 003/2025** referente a la **“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE RED Y TELEFONÍA”** Requerido por la Coordinación General de Inteligencia e Innovación Social.

ANTECEDENTES:

1. El Comité de Adquisiciones de Tlajomulco de Zúñiga, aprobó en su cuarta sesión con carácter de ordinaria con fecha de 27 veintisiete de febrero de 2025 dos mil veinticinco, las bases de este proceso de adquisición, por lo que a través de la Dirección de Recursos Materiales y por medio del portal del Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga, en la misma fecha se publicó la convocatoria para participar, de acuerdo con el artículo 47 numeral 1 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como con lo establecido en el rubro “Publicación de la Convocatoria en el portal web del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco (en formato descargable)” de las bases de la licitación.

2. El 07 siete de marzo de 2025 dos mil veinticinco se llevó a cabo una junta de aclaraciones, de conformidad con los artículos 63 y 70 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como al rubro “Fecha, hora y lugar de la celebración de la primera Junta de Aclaraciones” de las bases de la licitación.

3. El 13 trece de marzo de 2025 dos mil veinticinco durante la quinta Sesión con carácter de Ordinaria del Comité de Adquisiciones de Tlajomulco de Zúñiga, se llevó a cabo el registro y el acto de presentación de propuestas técnicas y económicas en apego a los artículos 59, fracciones V a XI y 64 a 70 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

El Comité recibió la propuestas de (01) un licitante, en la inteligencia de que se condujo sin limitar el proceso de competencia y libre concurrencia, disposición contenida en el artículo 51, Numeral 1 de la Ley de compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Establecido lo anterior se hace constar que el licitantes :

- **HOLA INNOVACIÓN S.A. DE C.V.**

En función de lo antes expuesto, así como a lo deliberado y resuelto por los miembros de este Comité y el área requirente, quienes conforman este acto, se emite el siguiente:

FALLO DE ADJUDICACIÓN:

Primero. El Comité de Adquisiciones de Tlajomulco de Zúñiga, resolvió que el licitante **Hola Innovacion S.A. de C.V.**, cumple en su propuesta con los requisitos legales establecidos en las bases, los anexos y la convocatoria de la licitación, al entregar todos los documentos. Esto es así de acuerdo con la revisión realizada por la Dirección General de Recursos Materiales. Esto es así de acuerdo con la revisión realizada por la Dirección General de Recursos Materiales.

En virtud de lo anterior se adjunta cuadro comparativo:

Tabla 1:

DOCUMENTO SOLICITADO EN BASES	Hola Innovacion S.A. de C.V.
Acta Constitutiva (copia) en caso de ser persona moral.	CUMPLE
Poder representante (copia)	CUMPLE
Copia de identificación vigente	CUMPLE
Copia de comprobante de domicilio, vigencia no mayor a 2 meses.	CUMPLE
Carátula con el texto solicitado incluyendo el nombre del participante y número de hojas de su propuesta.	CUMPLE
Copia del Recibo Oficial de pago de Derecho de Bases de Licitación,	CUMPLE
Anexo 1 Propuesta técnica	CUMPLE
Constancia de visita de campo (en caso de)	NO APLICA
Anexo 4 Constancia de entrega de muestras (en caso de)	NO APLICA
Curriculum del participante.	CUMPLE
Carta original firmada de aceptación y apego a las disposiciones establecidas en las bases.	CUMPLE
Carta bajo protesta de decir verdad de entregar los servicios solicitados de acuerdo a las necesidades y tiempos de la dependencia solicitante.	CUMPLE
Carta compromiso bajo protesta de decir verdad, de mantener el precio de los bienes y/o servicios ofertados. Así como cubrir cualquier eventualidad.	CUMPLE

Carta bajo protesta de decir verdad en la que garanticen la calidad de lo ofertado contra vicios ocultos del bien o servicio que ofrecen.	CUMPLE
Opinión positiva emitida por el SAT, con una antigüedad menor a 30 días.	CUMPLE
Constancia de Situación Fiscal Actualizada	CUMPLE
Constancia de Situación Fiscal de no adeudos "INFONAVIT". con una antigüedad menor a 30 días	CUMPLE
Licencia Municipal Vigente o copia de la SIEM Sistema de Información Empresarial Mexicano.	CUMPLE
Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) del pago del Impuesto sobre la nómina del Estado o CARTA BAJO PROTESTA DE DECIR LA VERDAD, si no cuenta con trabajadores.	CUMPLE
Opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social con una antigüedad menor a 30 días.	CUMPLE
Anexo 7 Declaración constancia de proveedores.	CUMPLE
Anexo 8 Declaración escrita, bajo protesta de decir verdad, de integridad y no colusión, con el texto establecido en las bases.}km,.-	CUMPLE
Anexo 9 Carta de manifestación a la retención de la aportación "cinco al millar para fondo impulso Jalisco"	CUMPLE
Anexo 10 Carta bajo protesta, si alguno de los miembros de su administración, socios o accionistas, asociados, miembros, así como apoderados, han trabajado, colaborado, operado o sido parte, bajo cualquier modalidad, durante los últimos 02 años, de alguna otra de las empresas o proveedores que participen.	CUMPLE
Anexo 12 Estratificación de empresa	CUMPLE
Anexo 5, Propuesta Económica , de acuerdo a cotización.	CUMPLE

Segundo. En atención al dictamen con número de oficio **CGIIS/DSRG/064/2025** elaborado por Edgar Oswaldo Hernandez Barajas, mediante el que el área requirente (Dirección de Sistemas de Recursos Gubernamentales) evaluó las propuestas, donde se valora puntualmente el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas, se califica a la propuesta del licitante **HOLA INNOVACION S.A. DE C.V.**, de **solvente técnicamente** por ende, garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

En virtud de lo anterior se adjunta cuadro comparativo:

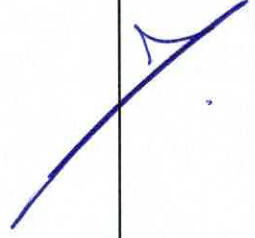
Tabla 2:

CONCEPTO	PROVEEDOR 1. HOLA INNOVACIÓN S.A DE C.V.		
	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	MOTIVO
	(Bien o características del servicio, ofertado por el licitante)	(Criterio de acuerdo a lo ofertado)	(Razón y número de página de la propuesta técnica que avala el cumplimiento de lo ofertado en razón de lo solicitado)
1	ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE ENLACE ETHERNET 7 enlaces de 20 Mbps. 14 enlaces de 50 Mbps. 1 enlace de 100 Mbps. 1 servicio de 70 troncales SIP. OPERACIÓN DEL SERVICIO. - EL LICITANTE debe entregar el servicio operando en la capa 2 del modelo OSI, haciendo la propuesta de la distribución de VLANs de acuerdo con las mejores prácticas. - El servicio entregado por EL LICITANTE deberá tener la capacidad de agregar más servicios sin que esto represente la necesidad de agregar otro equipamiento o actualizar el entregado inicialmente. - EL LICITANTE debe presentar carta o escrito bajo protesta de decir verdad donde manifieste que tiene la capacidad para ofrecer el servicio de conectividad en la modalidad dual stack utilizando direcciones IPv4 e IPv6. - EL LICITANTE debe de incluir para la operación del servicio un equipo terminal (router) con capacidad suficiente para el enlace y funcionalidades requeridas, el cual será responsabilidad de EL LICITANTE la operación como en el mantenimiento, con al menos las siguientes características: - La compatibilidad con IPv6/ IPv4 (DUAL STACK). - Soporte protocolo de ruteo: BGP, OSPF. - La capacidad de procesamiento de dichos equipos no	SI CUMPLE	El proveedor especifica el Servicio de Enlaces Ethernet. Página 327.

	debe exceder el 80% cuando se esté transmitiendo al 100% de la capacidad de cada enlace. - El equipo que debe ser proporcionado por el proveedor del servicio debe soportar IPv4 routing protocols RIP v1/v2, EIGRP, OSPF, BGP, PBR, PFR. - El equipo que debe ser proporcionado por el proveedor del servicio debe soportar IPv6 routing protocols EIGRP, RIP, OSPFv3, IS-IS, BGP and PBR. - El equipo que debe ser proporcionado por el proveedor debe tener la opción de mecanismos estándares de cifrado de datos AES sin necesidad de nuevo hardware.		
2	CONSIDERACIONES GENERALES ü EL LICITANTE debe certificar mediante una carta u hoja de especificaciones técnicas del fabricante del equipo, que el equipamiento propuesto cumple con las características técnicas requeridas en este concurso. ü EL LICITANTE debe considerar todo el equipo activo necesario para la prestación del servicio de Enlace Ethernet. Descripción de los Equipos de Telefonía IP Los equipos para telefonía IP se deberán suministrar de acuerdo con lo especificado en las características técnicas e incluir como mínimo los elementos de hardware, software y funcionalidades requeridas en el presente anexo técnico. <i>Las funcionalidades que deben cumplir los teléfonos IP son:</i> • Recibir llamadas. • Transferencia de llamada. • Retención de llamada. • Conferencia. • Tecnología IP. <i>Entre los beneficios que busca el CAT, son:</i> • Mejorar los niveles de calidad en el servicio. • Mejor experiencia en la atención del cliente. • Estar a la vanguardia tecnológica que apoye a las necesidades del CAT.	SI CUMPLE	El proveedor especifica los Equipos Telefónicos. Página 319,327.

	• Estabilidad y disponibilidad de la solución. • Actualización y evitar la obsolescencia de equipo. • Escalabilidad de la solución. La finalidad de la contratación es ampliar las herramientas tecnológicas en materia de telefonía IP del CAT, a fin de mantener la continuidad de los servicios que proporciona. Equipos de telefonía IP: 75 teléfonos IP gama baja y 75 gama media.		
3	Funcionalidades básicas de la telefonía. • Establecimiento de llamadas. Capacidad de realizar llamadas internas y hacia la Red Pública de Telefonía. • Estado de la llamada. Facilidad que permite visualizar en el display del Teléfono IP, el estado de las llamadas establecidas (recibidas o realizadas), en el que se muestre como mínimo el número y la duración. • Identificación de llamada. (CLID/nombre del llamante (CNID) Funcionalidades que permiten que un teléfono que recibe una llamada, además de timbrar, también reciba la información del número telefónico de la línea que lo llama (CLID o Calling Line Identification) y en su caso, el nombre asociado a dicha línea telefónica (CNID o Calling Number Identification). • Indicador de Mensaje de Voz. Indicador visual en el teléfono de que se recibió un mensaje de voz. • Indicador de llamada en espera. Indicador audible mediante un tono que deberá escucharse cuando se tenga una llamada en espera, además de un indicador visual en el display del Teléfono IP, que deberá activarse cuando una llamada se pone en espera. • Multilínea. Facilidad que permite configurar varias líneas o accesos asociados a un número de extensión en un teléfono IP. • Multirepresentación de número Facilidad que permite que se anuncien las llamadas de un mismo número de extensión, en diferentes teléfonos IP, inclusive en inmuebles diferentes. • Accesos rápidos. El Sistema deberá permitir a través del Teléfono IP, la programación de marcaciones rápidas mediante teclas, dependiendo de la capacidad de teclas programables que se tenga. • Control de volumen. El Sistema deberá permitir fijar el volumen mínimo de audio y tono de timbre de los teléfonos IP.	SI CUMPLE	El Proveedor Especifica los Equipos Telefónicos y funcionalidades .. básicas. Página 320,321,322,327.

- Transferencia de llamadas con y sin consulta. Esta facilidad deberá permitir transferir una llamada establecida (interna o externa) a otra extensión o a cualquier otro número telefónico externo, consultando previamente si se desea recibir la llamada o directamente sin realizar esta consulta.
- Desvío automático de llamadas (Externas/Internas).
Facilidad que permite que todas las llamadas dirigidas a una extensión puedan enrutarse de manera automática hacia otra extensión, una operadora, un número externo o un equipo de correo de voz.
- Desvío de llamadas en ocupado. En una llamada establecida, se deberá recibir una alerta en la pantalla del teléfono, indicando que hay una llamada entrante y deberá contarse con la opción de desviarla al correo de voz del usuario o un número predeterminado.
- Desvío de llamadas no atendidas. Facilidad que en caso de no responder una llamada dirige la misma a un número telefónico predefinido o al correo de voz del usuario, después de un determinado número de timbrados.
- Conferencia Múltiple. Capacidad de establecer conferencias de un mínimo de 6 participantes. Se deberán visualizar el nombre y/o número de línea de los participantes.
- Remarcación. Facilidad que permite remarcar el último número marcado, con una tecla específica o digitando algún prefijo.
- Función de No Molestar. Facilidad que permite a los usuarios pulsar una tecla o un prefijo para que no timbre el teléfono y no sean molestados con llamadas entrantes.
- Arreglo Jefe/Secretaria. Configuración de esquemas Jefe-Secretaria con consulta y transferencia de llamada, además de contar con identificación visual del estado de la línea del Jefe (colgado-descolgado al. menos).
- Aparcamiento de llamada. Esta función permite poner una llamada en espera (estacionarla) pulsando una tecla o prefijo y recuperarla desde otro teléfono.
- Captura de llamadas por grupo. Configuración de un grupo de teléfonos que permite, que de cualquiera de ellos, se pueda responder las llamadas del resto.
- Retención/Recuperación de llamada. Esta facilidad permite a un usuario atender una llamada, no obstante, tenga una llamada establecida. El usuario puede elegir atender la nueva llamada poniendo a la primera en espera o alternarlas.



P

H




↑



	• Códigos de Marcación. El Sistema deberá contar con la funcionalidad de marcación a números restringidos (larga distancia, llamadas a celular y números de entretenimiento como mínimo), a través de un Código de Marcación personalizado de al menos 5 dígitos, que podrá utilizar el usuario en cualquier teléfono físico. • Música en espera. Facilidad que permite oír música o mensajes de audio de fondo, cuando se coloca una llamada en espera. El Sistema deberá incluir la música; por lo que respecta a los mensajes de audio, podrán ser predefinidos por el CAT. • Historial de llamadas. En los teléfonos IP se deberá observar el registro de las llamadas recibidas, realizadas y perdidas, con información de la llamada como; día, hora y duración, como mínimo. • Timbres distintivos del teléfono. Facilidad que permite personalizar el tono del timbre del Teléfono IP. • Personalización de la pantalla del Teléfono IP. Personalización de la imagen de fondo de la pantalla. • Generación de tonos (DTMF). Envío de tonos desde Teléfonos IP hacia la Red Pública, con el fin de interactuar con sistemas de audio respuesta. • Acceso al Correo de voz. Facilidad que permite acceder al correo de voz mediante una tecla predefinida en el Teléfono IP. Para escuchar los mensajes de voz, se deberá requerir un PIN. • Configuración de Redes Privadas. El Sistema deberá contar con la capacidad de configurar redes privadas, con esquemas de marcación cerrada. El Equipo de Procesamiento de Llamadas IP, deberá permitir inclusive la programación de un número de Red Privada en un Teléfono IP de cualquiera de las categorías solicitadas (con excepción de las analógicas), sin que se pierda el esquema de marcación cerrada. • Acceso al Directorio Telefónico. Capacidad del Sistema de acceder al Directorio Telefónico a través de los teléfonos IP. El licitante deberá considerar el acceso a LDAP.		
4	Licenciamiento para usuarios de telefonía. El licitante deberá proveer mediante derechos de uso de programas de software las licencias necesarias para los teléfonos solicitados por el CAT. La cantidad de nuevas extensiones telefónicas son 150 las cuales son a través de aparatos telefónicos.	SI CUMPLE	El Proveedor Especifica los Licenciamientos Para Usuarios de Telefonía. Página 322,323,324 y 327.

El licitante deberá contemplar dentro de su propuesta técnica:

Tipo de Licencias:

Licenciamiento para clientes de telefonía con dispositivos gama media **100**.

Licenciamiento para clientes de telefonía con dispositivos gama baja **100**.

Terminales Telefónicas:

Como parte de la solución de telefonía, el licitante deberá incluir los aparatos telefónicos IP para los usuarios del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga.

Teléfonos Gama Media:

El licitante deberá incluir dentro de su propuesta técnica 75 teléfonos de Gama Media, los cuales deben cumplir con las siguientes características técnicas y funcionalidades:

Características Técnicas y Especificaciones:

DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
Protocolo	SIP
Pantalla	3.5 pulgadas, escala de grises
Número de líneas	4
Speakerphone	Full Duplex
Botones programables (físicos o SoftKey)	4
Led indicador	Message Waiting
Botones físicos	Speaker audio, Audio Mute, Control de volumen, Messages, Directorio o Contactos
Funciones de llamadas	Transfer o Forward, Conference, Estándar Keypad 1. Transferir llamada de voz 2. Reenvío de llamadas, o desvío de llamada de voz 3. Conferencia de voz 4. Call hold o llamada en espera 5. Call Pick
Acceso al Directorio personal/corporativo	SI



Soporte de protocolos	SIP, DHCP, HTTPS
Audio códec	G.711, G.722, G.729
Puertos Ethernet	2 (dos) Gigabit Ethernet (10/100/1000)
Alimentación de Energía	PoE 802.3af
Base	Escritorio
QoS	802.1Q/p
Seguridad	Debe tener la capacidad habilitada de encriptación de tráfico de voz (media y señalización) con cifrado de 128 bits.
Idioma	Español
Cumplimiento de normativa de Seguridad	NOM-019-SCFI-1998 & UL 60950 o CAN/CSA C22.2 No. 60950 Second Edition

Teléfonos Gama Baja:

El licitante deberá incluir dentro de su propuesta técnica 75 teléfonos de Gama Baja, los cuales deben cumplir con las siguientes características técnicas y funcionalidades:

Características y Especificaciones:

DESCRIPCION	CARACTERISTICA
Protocolo	SIP
Pantalla	1.5 pulgadas, escala de grises
Número de líneas	2
Speakerphone	Full Duplex
Botones programables (físicos o SoftKey)	2
Botones físicos	Speaker audio, Audio Mute, Control de voz Messages, Directorio o Contactos
Funciones de llamadas	Transfer o Forward, Conferencia, Estándar K 1. Transferir llamada de voz 2. Reenvío de llamadas, o desvío de llamada voz 3. Conferencia de voz 4. Call hold o llamada en espera
Acceso al Directorio personal/corporativo	Si
Soporte de protocolos	SIP, DHCP, HTTPS
Audio códec	G.711, G.722, G.729

	<table><tr><td>Puertos Ethernet</td><td>1 puerto Gigabit Ethernet (10/100).</td></tr><tr><td>Alimentación de Energía</td><td>PoE 802.3af</td></tr><tr><td>Base</td><td>Escritorio</td></tr><tr><td>QoS</td><td>802.1Q/p</td></tr><tr><td>Seguridad</td><td>Debe tener la capacidad habilitada de encriptación de voz (media y señalización) con cifrado de 128 bits.</td></tr><tr><td>Idioma</td><td>Español</td></tr><tr><td>Cumplimiento de normativa de Seguridad</td><td>NOM-019-SCFI-1998 o UL 60950 o CAN C22.2 No. 60950 Second Edition</td></tr></table>	Puertos Ethernet	1 puerto Gigabit Ethernet (10/100).	Alimentación de Energía	PoE 802.3af	Base	Escritorio	QoS	802.1Q/p	Seguridad	Debe tener la capacidad habilitada de encriptación de voz (media y señalización) con cifrado de 128 bits.	Idioma	Español	Cumplimiento de normativa de Seguridad	NOM-019-SCFI-1998 o UL 60950 o CAN C22.2 No. 60950 Second Edition		TLAJOMULCO GOBIERNO MUNICIPAL								
Puertos Ethernet	1 puerto Gigabit Ethernet (10/100).																								
Alimentación de Energía	PoE 802.3af																								
Base	Escritorio																								
QoS	802.1Q/p																								
Seguridad	Debe tener la capacidad habilitada de encriptación de voz (media y señalización) con cifrado de 128 bits.																								
Idioma	Español																								
Cumplimiento de normativa de Seguridad	NOM-019-SCFI-1998 o UL 60950 o CAN C22.2 No. 60950 Second Edition																								
5	Licencias de suscripción de Telefonía y Contact Center El licitante deberá proveer las distintas suscripciones y soporte de fabricante para las soluciones de Telefonía y Contact Center que actualmente operan en el CAT con un periodo del 1 de marzo 2025 al 30 septiembre 2025. <table><tr><td>Licenciamiento</td><td>Cantidad</td></tr><tr><td>Flex 3.0 for Contact Center</td><td>1</td></tr><tr><td>Solution Support for Collaboration</td><td>1</td></tr><tr><td>On-Premises UCCX Premium Concurrent Agent</td><td>15</td></tr><tr><td>Collaboration Flex Plan 3.0</td><td>1</td></tr><tr><td>NU On-Premises Calling Enhanced</td><td>65</td></tr><tr><td>Unified Attendant Console Advanced</td><td>2</td></tr><tr><td>NU On-Premises Calling Professional</td><td>30</td></tr><tr><td>UN TelePresence Room</td><td>1</td></tr><tr><td>NU On-Premises Calling Access</td><td>555</td></tr><tr><td>CUBE Standard Trunk Session License</td><td>100</td></tr></table>	Licenciamiento	Cantidad	Flex 3.0 for Contact Center	1	Solution Support for Collaboration	1	On-Premises UCCX Premium Concurrent Agent	15	Collaboration Flex Plan 3.0	1	NU On-Premises Calling Enhanced	65	Unified Attendant Console Advanced	2	NU On-Premises Calling Professional	30	UN TelePresence Room	1	NU On-Premises Calling Access	555	CUBE Standard Trunk Session License	100	SI CUMPLE	El Proveedor Especifica los Licenciamientos Para Usuarios de Telefonía Contact Center. Página 323,324 y 327.
Licenciamiento	Cantidad																								
Flex 3.0 for Contact Center	1																								
Solution Support for Collaboration	1																								
On-Premises UCCX Premium Concurrent Agent	15																								
Collaboration Flex Plan 3.0	1																								
NU On-Premises Calling Enhanced	65																								
Unified Attendant Console Advanced	2																								
NU On-Premises Calling Professional	30																								
UN TelePresence Room	1																								
NU On-Premises Calling Access	555																								
CUBE Standard Trunk Session License	100																								
6	Soporte de Fabricante de Solución WIFI. El licitante deberá proveer los soportes de Fabricante para la solución de WIFI que actualmente se encuentra operando en el CAT con un periodo de 7 meses debiendo proveer soportes para los siguientes dispositivos:	SI CUMPLE	El Proveedor Especifica el Soporte de Fabricante y Solución WIFI Página 324 y 327.																						

		LAJOMULCO GOBIERNO MUNICIPAL							
<table><tr><th>Equipo</th><th>Cantidad</th></tr><tr><td>L-ACSSAP-16AP Controladora AP</td><td>1</td></tr><tr><td>AirEngine5760-51 AP's</td><td>15</td></tr></table>		Equipo	Cantidad	L-ACSSAP-16AP Controladora AP	1	AirEngine5760-51 AP's	15		
Equipo	Cantidad								
L-ACSSAP-16AP Controladora AP	1								
AirEngine5760-51 AP's	15								
7	Matriz de escalamiento El licitante deberá proporcionar una matriz de escalamiento de mínimo 4 niveles, especificando datos de contacto de cada responsable del nivel, en caso de que los incidentes no sean resueltos en el tiempo establecido. Deberá sujetarse a los siguientes parámetros: ● 1er nivel de escalamiento: 30 minutos sin respuesta después de haber levantado el reporte en la mesa de ayuda. ● 2º nivel de escalamiento: 60 minutos sin respuesta después de haber levantado el reporte en la mesa de ayuda. ● 3er nivel de escalamiento: 1.5 horas sin respuesta después de haber levantado el reporte en la mesa de ayuda. ● 4º nivel de escalamiento: 2 horas sin respuesta después de haber levantado el reporte en la mesa de ayuda.	SI CUMPLE	El Proveedor Especifica Matriz de Escalamiento. Página 324 y 327						

8	Servicios de mantenimiento ü El Licitante deberá proporcionar 1 servicio de mantenimiento preventivo durante el periodo del contrato. ü El licitante deberá realizar las siguientes actividades: • Respaldo de información. • Revisión general del equipo. • Limpieza externa del equipo sin desmontar. • Limpieza interna del equipo. • Etiquetado de nombre e IP del equipo. Servicios de mantenimiento correctivo El Licitante deberá de contar con Ingenieros con conocimientos avanzados para atender las necesidades de las soluciones propuestas de la Convocante, por lo que deberán de conocer la red y servicios en su totalidad y en caso de falla quienes la atienden sean estos Ingenieros que deberán solucionar el problema con una visión integral de los servicios y no de manera limitada al hardware y/o software. Para la administración de incidentes, la mesa de servicios asignará los niveles de severidad acorde a la siguiente descripción de nivel de severidad: • Prioridad Inmediata - La operación se ve afectada completamente y hay servicios críticos que no se pueden proporcionar. • Prioridad Alta - La operación se ve afectada de manera parcial y algún servicio crítico se ve afectado, pero no se detiene. • Prioridad Media - La operación se ve afectada en menor medida y hay servicios que degradaron su nivel de servicio, pero aún se mantienen los niveles comprometidos. • Prioridad Baja - La operación puede verse afectada en un futuro, por lo que es importante atender el incidente, pero la urgencia no es alta y ningún servicio se ve afectado en este momento.	SI CUMPLE	LAJOMULCO GOBIERNO MUNICIPAL El Proveedor Especifica el Servicio de Mantenimiento, Mantenimiento Correctivo Página 324,325 y 327.
---	---	-----------	--

9

SLA

SI CUMPLE

LAJOMULCO GOBIERNO MUNICIPAL

El Proveedor Especifica
los Service Level
Agreements (SLA)

Página 325.

SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)						
Soporte	Prioridad	Tiempo de Atención	Tiempo de Respuesta	Tiempo Total Restauración	SLA's	Cantidad Incluida
		Mesa De Servicio				
Incidentes.	Inmediata	5x8	30 min	6 hrs	90.00%	limitado
	Alta	5x8	60 min	12 hrs	90.00%	limitado
	Media	5x8	90 min	24 hrs	90.00%	limitado
	Baja	5x8	120 min	36 hrs	90.00%	limitado
Cambios.	Estándar	5x8	180 min	6 hrs	90.00%	limitado

Tercero. Así pues, en virtud de que el área requirente, Coordinación General de Inteligencia e Innovación Social, expresa conformidad con la proposición recibida y conforme a lo dispuesto en el artículo 66, numeral 2 y 67 numeral 1, fracción II de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, se procede adjudicar el contrato, de la Licitación **LPN 003/2025** a la persona moral **HOLA INNOVACION S.A. DE C.V.** por un monto de **\$4,945,080.00 (Cuatro millones novecientos cuarenta y cinco mil ochenta pesos 00/100 M.N) IVA incluido.**

En virtud de lo anterior se presenta el cuadro económico respectivo:

Tabla 3:

			HOLA INNOVACION S.A. DE C.V.
Partida	Especificaciones	Servicio	Precio unitario Sin IVA
1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA RED Y CONECTIVIDAD Y TELEFONIA DEL CENTRO ADMINISTRATIVO DE DE TLAJOMULCO (CAT)	1	\$4,263,000.00
		SUBTOTAL	\$4,263,000.00

		I.V.A.	\$682,080.00
		TOTALES	\$4,945,080.00

Nota 1: Los pagos podrán ser en parcialidades o en una sola entrega.

Nota 2: En caso de existir errores aritméticos se observarán los precios unitarios.

Nota 3: Se hace la acotación que en virtud del régimen fiscal del licitante adjudicado y/o en razón del bien o servicio a contratar, la licitante podrá ser sujeta de retenciones del Impuesto Sobre la Renta y/o el Impuesto al Valor Agregado, por lo que los montos que se contemplen en la Orden de Compra podrán variar al monto establecido en el presente fallo.

Cuarto. Publíquese el contenido del presente fallo en el Portal de Transparencia del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, haciendo este evento, las veces de notificación personal del mismo a los participantes. Lo anterior sin perjuicio de que puedan acudir personalmente para que se les entregue copia del mismo en el piso 1, Centro Administrativo Tlajomulco (CAT), Calle Higuera número 70 colonia Centro, Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, ubicación de la convocante.

Se hace constar que el acto fue celebrado en la sexta sesión con carácter de ordinaria con fecha de 27 Veintisiete de marzo de 2025 dos mil veinticinco.

Quinto. En congruencia con la fracción V del artículo 69 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y su Municipios, se manifiesta que la Dirección Jurídica de lo Consultivo del Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, notificará al proveedor adjudicado para que pueda acudir a la firma del contrato y presentación de garantías.

Elaboró: lmr/v

 Ing. José Rafael Martínez Valencia Presidente Suplente de Comité de Adquisiciones	 FIRMA
---	--

 Lic. Marco Antonio Patta Pérez Representante de la Sindicatura Municipal	 FIRMA
--	--

<u>Oscar Esteban Delgado Enriquez</u> Representante Oficialia Mayor	 FIRMA
--	---

<u>Alexandra Magallanes Avila</u> Representante de Tesorería Municipal	 FIRMA
---	--

La presente hoja de firmas corresponde al fallo de la adjudicación de la licitación LPN 003/2025

<i>Gerardo Sblan Zúñiga Casado</i> Representante de Coordinación General de Potencia Económica	<i>[Signature]</i> FIRMA
---	---

<i>MANUEL LEDERMA ESPARZA</i> Representante de Director General de Desarrollo Rural	<i>[Signature]</i> FIRMA
--	---

<i>Sergio Amador Ortiz Tefoy</i> Órgano Interno de Control Con Voz	<i>[Signature]</i> FIRMA
---	---

<i>Berta Yolanda Orzua Virgen</i> Secretaría Técnica Con Voz	<i>[Signature]</i> FIRMA
---	---

La presente hoja de firmas corresponde al fallo de la adjudicación de la licitación LPN 003/2025

[Signature]

[Signature]

[Signature]