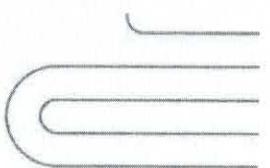


El Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco a través de su Unidad Centralizada de Compras ubicada en el tercer piso del edificio de la calle Higuera número 70, Colonia Centro en Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, invita a las Personas Físicas o Morales interesadas, a participar en la Licitación Pública, ello de conformidad con el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el artículo 72 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y a efecto de normar el desarrollo de la presente Licitación sin la Concurrencia del Comité de Adquisiciones, se emite la siguiente Convocatoria:

No: 0000336 PAQUETES Y PROGRAMAS (SOFTWARE)
Solicitudes: OPCO-10

Origen de los Recursos	Municipal
Ejercicio Fiscal que abarca la Contratación	2026
Tipo de Contrato o Pedido(Orden de Compra)	Cerrado
Adjudicación de los Bienes o Servicios	Ver anexo con especificaciones
La partida presupuestal, de conformidad con el clasificador por objeto del gasto	3331, TES/4013/2025
Criterio de evaluación de propuestas	Binario
Fecha de Publicación	23/12/2025
Aclaraciones	Al teléfono 01 (33) 32834400 Ext 4050
Fecha y hora límite para entrega de propuestas (Mínimo 10 días entre publicación y apertura)	29/12/2025 01:00:00 p. m.
Apertura de propuestas. Se invita a los licitantes a participar en el evento	29/12/2025 01:01:00 p. m.
Fecha de Publicación de Fallo	Desde la fecha de apertura de propuestas o hasta 20 días posteriores
Domicilio de las Oficinas del Órgano Interno de Control donde podrán presentarse inconformidades.	Calle Vallarta 59 Poniente, Colonia Centro, Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco

**BASES**

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	U/M
1	SERVICIOS DE CONSULTORÍA ADMINISTRATIVA, PROCESOS, TÉCNICA Y EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	SERVICIO

Descripción Detallada:

POLIZA SOPORTE INTEGRAL DE KIOSKOS DIGITALES PARA EL GOBIERNO MUNICIPAL DE TLAJOMULCO DE ZUÑIGA, JALISCO. SÉGUN ANEXO CON ESPECIFICACIONES.

1.- Los invitamos a registrarse en nuestro Padrón de Proveedores, información al teléfono 32834400 ext. 4050 o en <https://transparencia.tlajomulco.gob.mx/transparencia/articulo-8/Padron-proveedores#convocatorias>

2.- Al tratarse de bienes/servicios de operación continua, cuya ejecución se realizara durante el periodo 2026, estos se presentaran dentro de un sobre cerrado y sellado, mismo que deberá ser depositado en la urna del Órgano Interno de Control ubicado en la calle Vallarta # 59 Poniente, Colonia Centro en Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco; previo registro del día y hora de entrega.

3.- El sobre DEBERÁ estar debidamente cerrado y sellado, tener como caratula el nombre del proveedor (persona física o moral) y número de la licitación. La cotización deberá estar elaborada de preferencia en papel membretado de la empresa, con nombre y firma del Representante Legal acreditado, al suscribir la cotización aceptan bajo protesta de decir verdad que NO se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en el artículo 52 de esta Ley. Deberá anexar una cotización por proceso de licitación ya sea electrónica o en sobre.

4.- La vigencia de la cotización deberá ser por un mínimo de 30 días a partir de la fecha de apertura de propuestas y especificarse lo anterior en el cuerpo de la propuesta. Esta podrá ser utilizada dentro de la vigencia para futuras adquisiciones sin previo aviso.

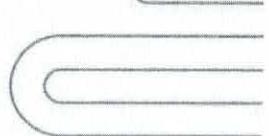
5.- El precio del bien o servicio objeto de la presente invitación, deberá estar especificado en moneda nacional, desglosando el I.V.A.

6.- Detallar claramente las especificaciones de lo ofertado, el tiempo de entrega en días naturales y la garantía con la que cuentan.

7.- Los conceptos y partidas de la cotización deberán ser en el mismo orden que se establezcan en la licitación. Así como en la factura de quien resulte adjudicado.

8.- En la descripción de los bienes, deberán indicar marca y modelo. En bienes y servicios deberá señalar cantidades de los bienes y servicios, precio unitario, subtotal, I.V.A. desglosado o mencionar si el producto es exento de I.V.A. y el gran total.

9.- Los licitantes deberán de adjuntar o acompañar impresión legible y completa del documento emitido por el SAT de la opinión del cumplimiento de sus obligaciones fiscales en sentido positivo, con una vigencia de emisión no mayor a 30 días naturales contados a partir de la entrega de las



propuestas, en caso de que no se pueda leer el código bidimensional QR la proposición será desechada.

10.- Los licitantes deberán de adjuntar impresión legible y completa del Documento expedido por el SAT, del que se desprenda que el licitante se encuentra domiciliado en el Estado de Jalisco.

11.- Los licitantes deberán de adjuntar impresión legible y completa de comprobante de domicilio a su nombre con una vigencia de emisión no mayor a 90 días naturales contados a partir de la entrega de las propuestas.

12.- La cotización solamente podrá ser considerada si es recibida dentro del término y condiciones establecidas.

13.- A manera de poder ser evaluada la propuesta, se DEBERÁ presentar ficha técnica, manuales, certificaciones y todos los documentos que comprueben la calidad ofertada.

14.- Para intervenir en el acto de presentación y apertura de proposiciones, bastará que los licitantes presenten un escrito ante personal del Órgano Interno de Control en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, sin que resulte necesario acreditar su personalidad jurídica.

15.- Se notificará a través del correo electrónico proporcionado el pedido (Orden de Compra) adjudicado, señalándose las cantidades de bienes o servicios a suministrar o ejecutar, mismos que podrán ser adjudicados de manera parcial o total.

16.- EL PROVEEDOR para el caso de que sea adjudicado con una cantidad superior al equivalente a cuatro mil veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización deberá presentar a los 05 días posteriores a la notificación del pedido (Orden de Compra) o Fallo de resolución una garantía a nombre de: Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco en alguna de las siguientes modalidades:

a) Depósito en efectivo realizado a través de la Tesorería Municipal para tal efecto.

b) Cheque certificado.

c) Una fianza expedida por una institución legalmente establecida.

El importe de la garantía será del 10% (diez por ciento) por cumplimiento del importe total de lo adjudicado I. V. A. incluido.

La Unidad Centralizada de Compras de Recursos Materiales conservará en custodia dicha garantía, esta se retendrá hasta el momento en que la obligación garantizada se tenga por cumplida, de conformidad con las normas que la regulan.

17.- Se aplicará una pena convencional, sobre el importe total de bienes y/o servicios que no hayan sido recibidos o suministrados dentro del plazo establecido en el Pedido (Orden de Compra), de 01 hasta 05 días el 3% de sanción sobre el monto de la adjudicación; de 06 hasta 10 días el 6% de sanción sobre el monto de la adjudicación; de 11 hasta 20 días el 10% de sanción sobre el monto de la adjudicación, de 21 días en adelante además se podrá rescindir el Pedido (Orden de Compra) o contrato a criterio del convocante. Nota: Los porcentajes de la sanción mencionados en la tabla que antecede, no deberán ser acumulables y con el hecho de presentar su oferta acepta estos términos y condiciones.

ANEXO TECNICO

1. **Dependencia solicitante:** Tesorería Municipal

Unidad Responsable (área técnica requirente): Dirección de Procesos Administrativos y Proyectos.

LICITACION PUBLICA LOCAL

2. Objetivo del Servicio:

Asegurar la operación continua y eficiente de los kioscos digitales del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, garantizando su máxima disponibilidad y desempeño mediante la implementación de programas integrales de mantenimiento preventivo y correctivo, la atención técnica especializada y el suministro ágil de refacciones de calidad certificada. Este objetivo busca conservar los equipos en condiciones óptimas para facilitar la realización segura, confiable y rápida de los trámites municipales de la ciudadanía en los mismos.

3. Objeto del Servicio:

Contar con un servicio integral de mantenimiento que contemple todas las actividades técnicas, operativas y administrativas requeridas para asegurar el funcionamiento continuo y eficiente de los kioscos digitales multitrámites del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jal.

4.- Especificaciones técnicas requeridas:

POLIZA DE SOPORTE INTEGRAL DE KIOSCOS DIGITALES PARA EL GOBIERNO MUNICIPAL DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JALISCO

Especificaciones requeridas:

- 1.- Soporte vía telefónica ilimitado.
- 2.- Soporte online en un sistema de atención de tickets, ilimitado.
- 3.- Soporte en sitio mínimo a cinco eventos mensuales acumulables.
- 4.- Mantenimiento de aplicativos desarrollados para los kioscos.
- 7.- Reemplazo de refacciones, por lo menos un lote de refacciones
- 8.- Realizar mínimo 5 mantenimientos preventivos.

4.1.- Niveles mínimos de soportes requeridos:

Considerar por lo menos 3 niveles de soporte, detallando los niveles de escalamiento y considerando estos tiempos de atención:

Oficina: Lunes –Viernes de 09:00 – 18:00 hrs; Sábado: de 09:30 – 13:00 hrs.

Horarios de Soporte en sitio: 8am a 6pm

Tiempos de respuesta: 12 horas hábiles máximo para su atención y un máximo 24 horas hábiles para su respuesta y/o resolución.

4.2.- Soporte online y/o correo electrónico

Que el proveedor proporcione un correo electrónico para que los usuarios que el Municipio designe, levanten los reportes y el proveedor dará respuesta en los tiempos referidos en el párrafo anterior.

Datos mínimos que deberán de proporcionarse por parte de los designados por el Municipio para que el proveedor atienda el reporte:

- Nombre del sitio.
- Equipamiento reportado
- Falla presentada.
- Nombre, número de teléfono y e-mail de quien lo reporta.

Los responsables de los Kioscos, deberán de recibir un número de reporte con el cual se le atenderá y será vigente hasta que la falla sea resuelta a su entera satisfacción.

En caso de falla de alguna aplicación se enviará el ticket vía correo electrónico de que la falla fue resuelta y el Municipio tendrá 48 hrs para hacer la validación, en el caso de que el Municipio no de respuesta se entenderá de concluido el reporte y entregándose un reporte de la intervención realizada detallando el trabajo realizado, este reporte se entregará por correo electrónico.

El único medio oficial por el cual se pueden levantar reportes de fallas y se dará seguimiento formal a estas será por el sistema de atención de tickets.

El Municipio podrá reforzar el seguimiento a la atención de su ticket levantado haciendo una llamada telefónica directamente al contacto de soporte del proveedor.

4.3.- Soporte en sitio

Se deberán de considerar mínimo 5 eventos de soportes en sitio mensuales, los cuales podrán ser acumulables en un año durante el periodo de la póliza. En caso de reportes de falla de Hardware, por lo menos de manera remota un técnico deberá de realizar pruebas de primer nivel dentro de las 6 horas hábiles siguientes al levantamiento del reporte, como en los siguientes casos:

- No prende Kiosco
- No prende monitor
- No prende CPU
- No entra pantalla aplicaciones
- No prende pantalla secundaria
- No entrega ticket
- No imprime láser
- No da cambio
- Se atoró billete
- No hay conexión de red.
- Entre otros

Estas pruebas las tendrán que realizar para corroborar la falla y para pronta respuesta de parte del proveedor. Si persiste el problema se procederá a realizar el soporte en sitio y se atenderá conforme al reporte generado.

4.4.- Reemplazo de refacciones, por lo menos un lote con los componentes básicos (suministro y ejecución):

- Monitor touch
- Impresora láser
- Impresora térmica,
- Dispensador de monedas
- CPU
- No Break
- Monedero
- Teclado
- Tarjeta vending

En el caso de cambio de las refacciones, estas se validarán con el personal de soporte en sitio y ejecutarán las tareas de suministro e instalación de las mismas. Adicionalmente a este reporte se realizarán actividades adicionales como medida preventiva de desempeño y funcionalidad del kiosco para realizar una evaluación sitio y kiosco respectivamente, como se detallan a continuación:

Evaluación de las condiciones del sitio y kiosco:

- Sistema de la red eléctrica, validar voltajes, tierras, centros de carga, etc.,
- Verificación del resto de los componentes, checklist del funcionamiento de cada uno de ellos, minimizando el riesgo de fallas posteriores.
- Validación de las condiciones ambientales del sitio, aires acondicionados, seguridad de las instalaciones, filtraciones de humedad, etc.,
- Mantenimiento de la apariencia del kiosco, superficie exterior, identidad gráfica,

funcionamiento de los anuncios exteriores, limpieza del interior del espacio de los usuarios, etc.

4.5.-Mantenimiento preventivo:

Se realizarán por lo menos 5 mantenimientos preventivos a los Kioscos durante la vigencia de la póliza.

*Gabinete del kiosco:

- Limpieza y encerado del gabinete (exterior e interior)
- Limpieza de puertas.
- Aceitado de chapas de seguridad.

Unidad de procesamiento central:

- Limpieza del gabinete en exterior e interior
- Revisión y limpieza de ventiladores
- Limpieza de fuente de poder para CPU
- Limpieza de tarjeta madre con todos sus componentes (tarjetearía electrónica)
- Limpieza y revisión de fuente de poder para dispositivos de pago
- Limpieza del circuito de control de los dispositivos de pago
- Verificación de flujo de aire de equipo
- Inspección visual interna de equipo
- Verificación visual de conexiones

Dispositivos de Red

- Revisión de conectores de red

Impresora láser

- Limpieza en interior y exterior
- Calibración de Fuser Unit
- Calibración de tambor de tonner
- Calibración de bandas de transporte de papel
- Revisión de bandejas
- Revisión de conectores

Teclado Antivandálico

- Limpieza en interior y exterior
- Revisión de conectores
- Track Ball / Touch Pad

Monitor LCD

- Limpieza en interior y exterior
- Revisión de conectores y cables
- Revisión de filtro de privacidad

Dispositivos de protección y respaldo de energía

- Revisión de carga de batería
- Mantenimiento exterior de no-break

Set de pruebas de funcionalidad

- Pruebas generales del sistema video
- Pruebas generales de impresión
- Pruebas generales de teclado
- Pruebas de conectividad de red e internet.



Requisitos mínimos obligatorios a cumplir por los proveedores:

Para acreditar la experiencia de los concursantes, deberán demostrar que cuentan con experiencia de haber instalado kioscos y darles mantenimiento integral en sitio con al menos **dos proyectos similares con instancias gubernamentales**. Deberán demostrarlo con copias de mínimo 2 contratos de venta e instalación de kioscos electrónicos firmados por el concursante con instancias gubernamentales y que cuenten con carta de satisfacción, carta de cierre del proyecto o cancelación de fianza del mismo.

El proveedor deberá de tener por lo menos 20 kioscos instalados y daries mantenimiento técnico integral en territorio nacional, para lo cual puede manifestarlo con una carta bajo protesta de decir verdad.

Entregar carta bajo protesta de decir verdad para garantizar contar con stock de refacciones en sitio por lo menos por el periodo de la póliza.

Entregar carta bajo protesta de decir verdad que se cuenta con un sistema Help Desk vía Web para el levantamiento de tickets de soporte por parte del personal de la convocante que esté disponible 24x7 para la convocante.

5. Vigencia del Contrato: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2026.

6. Tipo de Contrato: cerrado.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

7. Catálogos de servicios

Número de concepto (consecutivo)	PARTIDA (conforme sistema)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
1	3331	SERVICIO DE CONSULTORIA ADMINISTRATIVA, PROCESOS, TECNICA Y EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	1	SERVICIO

8. Criterios de evaluación: BINARIO