BASES

A las que se sujetará el procedimiento de Licitación Pública Presencial número **SH/LPE/155/2018** relativa a la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL REMOTO PARA GARANTIZAR LA OPERATIVIDAD DE LA E-BUSINESS SUITE DE ORACLE (EBS)**, requeridos por la **SECRETARÍA DE HACIENDA**, esto con fundamento en el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos 40, 51, 55, 56, 60 y demás relativos aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.

I. INFORMACIÓN GENERAL

CONVOCANTE

La Secretaría de Hacienda, a través del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua, con domicilio en Av. Venustiano Carranza 601, Col. Obrera de la Ciudad de Chihuahua, Chihuahua.

II. OBJETO DE LA LICITACIÓN

PARTIDA	DESCRIPCIÓN
ÚNICA	SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL REMOTO PARA GARANTIZAR LA OPERATIVIDAD DE LA E-BUSINESS SUITE DE ORACLE (EBS)

De acuerdo a las especificaciones descritas en el Anexo Técnico.

III. PRIMERA JUNTA DE ACLARACIÓN DE LAS BASES

La primera junta de aclaración de dudas sobre el contenido de las bases tendrá verificativo el día **04 de Enero de 2019** en punto de las **12:00 horas**, en la sala de juntas de la Dirección de Adquisiciones de la Secretaría de Hacienda, ubicada en el séptimo piso del Edificio Héroes de Reforma, sito en Av. Venustiano Carranza 601, Colonia Obrera, de la Ciudad de Chihuahua, Chihuahua; los interesados en participar en este evento, deberán presentar un escrito en el que expresen su interés en participar en la licitación, por sí o en representación de una o un tercero, manifestando en todos los casos los datos generales de la persona interesada y, en su caso, de quien funja como representante.

Para agilizar el desarrollo de la junta de aclaraciones, los licitantes deberán plantear sus dudas a más tardar 24 horas antes del día y hora señalados, por escrito en el domicilio establecido para su desarrollo o en medio electrónico (formato Word, no imagen, no PDF) a todas las siguientes cuentas de correo electrónico, **identificando en el asunto del correo el número de licitación a la que corresponden las preguntas.**

comite.adquisiciones@chihuahua.gob.mx;
alfredo.leon@chihuahua.gob.mx;
daniela.gonzalez@chihuahua.gob.mx, y
ana.miranda@chihuahua.gob.mx

No se responderán preguntas que se hagan en forma verbal o fuera del plazo antes establecido.

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

La asistencia a dicho evento es optativa para los licitantes sin embargo es responsabilidad de los mismos la obtención del acta respectiva ya que los acuerdos que de ella emanen deberán considerarse para la elaboración de su propuesta; el no considerarlos será causa de descalificación.

IV. INFORMACIÓN ESPECÍFICA RELATIVA A LA LICITACIÓN

A) COSTO DE PARTICIPACIÓN EN LA LICITACIÓN

Estas bases tienen un costo de participación de **$1,200.00 (Mil doscientos pesos 00/100 M.N.)**, NO REEMBOLSABLES, y estarán disponibles para su consulta en el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua de la Dirección de Adquisiciones y Servicios de la Secretaría de Hacienda, ubicado en el séptimo piso del Edificio Héroes de Reforma, sito en Av. Venustiano Carranza 601, Col. Obrera de la Ciudad de Chihuahua, Chihuahua durante los días hábiles del **22 de Diciembre de 2018 al 13 de Enero de 2019,** en un horario de **9:00 a 15:00 horas,** y en la dirección electrónica **www.chihuahua.gob.mx/licitaciones**

El costo de participación deberá cubrirse en cualquier oficina de Recaudación de Rentas del Estado, mediante pago en efectivo o cheque certificado a nombre de Gobierno del Estado de Chihuahua, Secretaría de Hacienda; o bien mediante depósito bancario en el Banco Nacional de México, número de cuenta **(CLABE) 002180087005427943** referencia **1800128** Oficina Recaudadora **18** por el concepto de costo de participación para licitación pública, a nombre de Gobierno del Estado de Chihuahua, Secretaría de Hacienda; en este caso, es responsabilidad del licitante el canje del recibo bancario por el Certificado de pago que expide Recaudación de Rentas del Estado, en el que se indique el número del procedimiento licitatorio y nombre completo de la persona física o moral que participará en dicha licitación.

Será responsabilidad total de la persona que cubre el costo de participación, verificar la razón social o nombre del proveedor y número de licitación en la que desea participar en el certificado de pago.

B) PERSONALIDAD Y ACREDITACIÓN DE LOS LICITANTES

La personalidad de la empresa y de la persona que suscribe las propuestas se acreditará mediante el Certificado de Registro en el Padrón de Proveedores de Bienes y Servicios de la Administración Pública Estatal, siempre y cuando la información de la documentación que lo respalda no haya sufrido a esta fecha modificación alguna.

En caso de que la persona que firme las propuestas de la presente licitación sea una distinta a la que se acreditó en el Certificado de Registro en el Padrón de Proveedores de Bienes y Servicios de la Administración Pública Estatal, o bien, no cuente con su constancia vigente del Padrón de Proveedores a la fecha de apertura de presentación y apertura de propuestas, deberá acreditar su personalidad presentando dentro del sobre de su propuesta técnica en original o copia certificada y copia simple, el poder notariado donde consten las facultades del apoderado legal para obligar a la persona física o moral que participa en la presente licitación, otorgado por quien tenga facultades para concederlo.

En caso de que la persona que presenta los sobres de las propuestas técnicas y económicas en el acto de apertura de sobres, sea distinta a las referidas en el párrafo anterior deberán presentar dentro del sobre de propuestas técnicas, poder simple en original, otorgado por quien tenga facultades para concederlo, donde se le faculta para la entrega de los sobres de propuestas en dicho acto, y copia simple de la identificación con fotografía de quien otorga el poder, así como de la persona designada ha dicho acto.

En el acto de presentación y apertura, la empresa o persona que presente la propuesta, deberá presentar un escrito en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada.

C) ACTO DE ENTREGA, APERTURA DE PROPUESTAS Y FALLO ADJUDICATORIO

La recepción de propuestas técnicas y económicas se llevará a cabo el día **14 de Enero de 2019 a las 09:00 horas,** con la presencia de los licitantes, en la sala de juntas de la Dirección de Adquisiciones y Servicios de la Secretaría de Hacienda ubicada en el séptimo piso del Edificio Héroes de Reforma, sito en Av. Venustiano Carranza 601, Col. Obrera de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua, en **dos sobres cerrados de forma inviolable, debidamente identificados con los datos de la licitación y del licitante**; en uno presentará la propuesta técnica y en el otro la propuesta económica.

La apertura de las propuestas técnicas y económicas se llevará a cabo en una sola etapa. Se procederá a la apertura de las propuestas técnicas, realizándose una revisión cuantitativa de los documentos solicitados aceptándose para su revisión detallada, en caso de incumplimiento de alguno de los documentos será motivo de descalificación en el mismo acto.

A continuación se procederá a la apertura de los sobres que contengan las propuestas económicas de los licitantes que hubieren entregado sus documentos completos mencionados en el párrafo anterior. Una vez abiertas las propuestas técnicas y económicas se llevará a cabo una revisión detalla de ambas por el área requirente.

En este acto la convocante levantará el acta correspondiente, fijará la fecha de fallo y hará constar las proposiciones aceptadas y sus importes; así como aquellas que hubieran sido rechazadas y las causas que lo motivaran.

El acto de fallo se realizará en la fecha indicada, previo dictamen del organismo solicitante en la que se hará constar el resultado de la revisión detallada.

La devolución de la propuesta económica, se realizará exclusivamente a las personas que ostenten la representación de los licitantes, dentro de los quince días posteriores a la emisión del fallo adjudicatorio; fuera de este caso, los documentos originales para cotejo serán devueltos en este mismo acto a la persona que presente la propuesta.

V. GARANTÍAS

A) GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

El licitante que resulte ganador, según el importe adjudicado, garantizará el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo, mediante póliza de fianza en moneda nacional emitida por una Institución Afianzadora legalmente autorizada, acreditada y **domiciliada en el Estado de Chihuahua**, o bien cheque certificado, expedido por el licitante con cargo a cualquier Institución Bancaria a favor de **Gobierno del Estado de Chihuahua, Secretaría de Hacienda** conforme a lo establecido en los Artículos 84 y 85 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, por un importe equivalente al **10% del monto adjudicado**, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado. Dicha garantía será devuelta una vez que el contrato haya sido cumplido en todos sus términos.

B) GARANTÍA PARA VICIOS OCULTOS, DAÑOS Y PERJUICIOS

Así mismo el licitante que resulte ganador se obliga a garantizar, el saneamiento para casos de evicción, los defectos y vicios ocultos de los bienes y de la calidad de los servicios, así como los daños y perjuicios, y cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, mediante póliza de fianza en moneda nacional, emitida por una Institución Afianzadora legalmente autorizada, acreditada y **domiciliada en el Estado de Chihuahua**, o bien cheque certificado, expedido por el licitante con cargo a cualquier Institución Bancaria a favor de **Gobierno del Estado de Chihuahua, Secretaría de Hacienda** conforme a lo establecido en los Artículos 84 y 85 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, por un importe equivalente al **10% del monto adjudicado,** sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, debiendo permanecer vigente durante los 12 meses posteriores a la fecha de la última prestación de los servicios.

VI. INSTRUCCIONES PARA ELABORAR LAS PROPUESTAS

DEBERÁ OFERTAR SOLO UNA PROPUESTA PARA LA PARTIDA ÚNICA.

A) PROPUESTA TÉCNICA

Deberá presentarse en un sobre cerrado de manera inviolable, identificado y rotulado como Propuesta Técnica, con el número de licitación y datos del licitante, mismo que deberá contener los documentos que enseguida se enumeran, en original o copia certificada y copia simple para cotejo, y debidamente firmados por quien tenga facultades para suscribir la propuesta.

#	DOCUMENTO	ORIGINAL	COPIA
1.	**ANEXO "A".-** Escrito donde señale bajo protesta de decir verdad de no encontrarse en los supuestos de los Artículos 86 y 103 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.	SÍ	1
2.	**ANEXO "B".-** Escrito bajo protesta de decir verdad en la cual señale domicilio, código postal y teléfono en el Estado de Chihuahua, así como correo electrónico para recibir notificaciones y documentos relacionados con el cumplimiento y ejecución en su caso del contrato relativo, así como domicilio fiscal para el cumplimiento de sus obligaciones de tal naturaleza.	SÍ	1
3.	**ANEXO "C".-** Escrito donde autoriza al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado, destruir el sobre cerrado que contiene la propuesta económica por haber presentado propuesta técnica insolvente, en un plazo de 30 días naturales contados a partir de la notificación del fallo adjudicatorio de esta licitación; si no ha sido recuperado por personal autorizado de la empresa.	SÍ	1
4.	**ANEXO "UNO".-** Especificaciones técnicas de los bienes y servicios solicitados debidamente firmados en todas sus hojas, indicando en la columna correspondiente la manifestación de cumplimiento con un "SI" o una "X".	SÍ	1
5.	Opinión **positiva y vigente** de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social (IMSS) o documento que informe "no puede emitir una opinión" **emitida por el IMSS**.	SÍ	1

	En caso de que el participante no sea responsable directo de la fuente de trabajo, debe presentar opinión positiva vigente de cumplimiento de obligaciones en materia de Seguridad Social (IMSS) del responsable y copia simple del contrato debidamente firmado con el cual acredite dicho supuesto.		
6.	Balance General, Balanza de Comprobación y Estado de Resultados del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, con nombre y firma original del Representante Legal y del Contador Público Titulado.	**SÍ**	**1**
7.	Declaración anual ante el SAT del ejercicio fiscal 2017.	**SÍ**	**1**
8.	Balance General, Balanza de Comprobación y Estado de Resultados del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, con nombre y firma original del Representante Legal y del Contador Público Titulado.	**SÍ**	**1**
9.	Declaraciones mensuales ante el SAT de septiembre a noviembre de 2018.	**SÍ**	**1**
10.	Acreditar un capital contable mínimo de **$500,000.00 (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.)**. Mismos que se acreditarán mediante el análisis de los Estados Financieros (Balance general, Estado de resultados, Balanza de comprobación); para casos de ampliación del capital social, deberá presentarse el Acta correspondiente debidamente protocolizada ante Notario Público.	**SÍ**	**1**
11.	Opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales, expedido por el S.A.T. (32-D) **vigente y positiva**.	**SÍ**	**1**
12.	Opinión de cumplimiento de las Obligaciones Fiscales Estatales, **vigente y positiva,** que expide la Recaudación de Rentas del Estado de Chihuahua. No será motivo de descalificación en caso de que exista adeudo vehicular o multas, sin embargo de ser adjudicado deberá pagar dichos conceptos antes de la firma del contrato. ***La opinión es obligatoria para TODOS los licitantes que deseen participar en el presente proceso licitatorio.**	**SÍ**	**1**
13.	Identificación oficial vigente con fotografía de la persona legalmente facultada que suscribe las propuestas.	**SÍ**	**1**
14.	Certificado de Registro en el Padrón de Proveedores de Bienes y Servicios de la Administración Pública Estatal correspondiente al año 2018. Y formato de solicitud debidamente recibido en el Padrón de Proveedores y el recibo de pago 2019.	**SÍ**	**1**
15.	**Para aquellas personas que no cuenten con su certificado del padrón de proveedores deberán presentar:** • Constancia de situación fiscal actualizada de la persona moral o física. • Certificado de Padrón de Proveedores anterior (Si aplica). • Acta de nacimiento actualizada de la persona física. • Escritura Constitutiva debidamente protocolizada e inscrita en el Registro Público (RPP) de la Propiedad y de comercio. • Poder del Representante Legal debidamente protocolizado. • Modificaciones realizadas a la escritura constitutiva, debidamente	**SÍ**	**1**

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

	protocolizadas e inscritas en el Registro Público de la Propiedad, del Comercio o del Notariado, según corresponda. • Escrito donde manifieste su actividad y/o especialidad, debidamente firmado por el representante legal.		
16.	Cédula Profesional del Contador Público Titulado que suscribe los Balances Generales y Estados de Resultados.	**SÍ**	**1**
17.	Recibo de pago mediante el cual se cubrió el costo de participación en la presente licitación, debidamente identificado con el nombre completo de la persona física o moral y numero de licitación en la que participa.	**SÍ**	**1**
18.	**Escrito en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, de acuerdo al inciso b) del Apartado V.**	**SÍ**	**1**
19.	Currículo que acredite su capacidad y experiencia que compruebe dedicarse al giro objeto del presente.	**SÍ**	**1**
20.	Documento que compruebe que el Proveedor tiene al menos el nivel de ORACLE Golden Partner Especialización en sector público	**SÍ**	**1**
21.	Documento que compruebe que el Proveedor cuenta con la certificación CMMI for services o ISO 20000	**SÍ**	**1**

LOS ANEXOS "A", "B" Y "C" PODRÁN PRESENTARSE EN PAPEL MEMBRETADO DEL LICITANTE RESPETANDO EL CONTENIDO; EL ANEXO "UNO", SE RECOMIENDA PRESENTARLO EN EL FORMATO ANEXO A ESTAS BASES. LOS DOCUMENTOS ORIGINALES REQUERIDOS EN EL PUNTO 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, Y 12 NO SERÁN DEVUELTOS.

ES RESPONSABILIDAD DEL LICITANTE QUE LAS COPIAS CUENTEN CON LA INFORMACIÓN TOTAL DE LOS DOCUMENTOS ORIGINALES.

B) PROPUESTA ECONÓMICA

Deberá presentarse en un sobre cerrado de manera inviolable, identificado y rotulado como Propuesta Económica, con el número de licitación y datos del licitante, mismo que deberá contener el formato denominado **ANEXO "DOS"**, en papel membretado del licitante, en original y copia simple, cotizando el costo unitario e importe total con el I.V.A. desglosado en moneda nacional del total de los servicios solicitados, debidamente firmado por quien tenga las facultades necesarias para suscribir las propuestas. De igual forma, podrá hacerse uso del formato anexo a estas bases.

NOTA: CUANDO LA CONVOCANTE DETECTE UN ERROR DE CÁLCULO EN LA PROPUESTA PODRÁ LLEVAR A CABO SU RECTIFICACIÓN, CUANDO LA CORRECCIÓN NO IMPLIQUE LA MODIFICACIÓN DEL PRECIO UNITARIO.

VII. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La convocante, para efectuar la evaluación de las proposiciones, verificará que las mismas incluyan la información, documentos y requisitos solicitados en las bases de la licitación.

De conformidad con el artículo 64 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, se hará empleo del criterio de evaluación **binario**.

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

VIII. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

De conformidad con el artículo 66 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua, el contrato se asignará a **un solo proveedor**, cuya oferta resulte solvente porque cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la convocatoria y en las bases de la licitación, y por tanto garantiza satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

La propuesta haya ofertado el precio más bajo, siempre y cuando este resulte conveniente y aceptable.

En caso de existir igualdad de condiciones, los entes públicos podrán dar preferencia a las empresas locales y, en su caso, a aquellas que integren el sector de micro, pequeñas y medianas empresas.

De igual forma, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado, se reserva el derecho a verificar la veracidad de la información aportada por los licitantes, en caso de que se detecte información falsa, además del desechamiento de la propuesta, se iniciará el procedimiento para la imposición de las sanciones que marca la Ley aplicable.

IX. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato que deba formalizarse como resultado del fallo adjudicatorio, deberá de suscribirse en un término no mayor a 10 días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha en que se notifique al licitante ganador el fallo correspondiente, debiendo presentar la garantía de cumplimiento de contrato.

El licitante deberá contar con el Certificado de Registro en el Padrón de Proveedores de Bienes y Servicios de la Administración Pública Estatal vigente al momento de la contratación.

Si la persona interesada no firma el contrato por causas imputables a la misma conforme a lo señalado en el párrafo anterior, el ente público deberá convocar un nuevo procedimiento. En casos de urgencia y en tanto es posible llevar a cabo un segundo procedimiento, el ente público podrá adjudicar el contrato a la persona participante que haya obtenido el segundo lugar de la primera licitación, siempre que la diferencia en precio con respecto a la propuesta inicialmente adjudicada no sea superior a un margen del cinco por ciento. Esto en cumplimiento del Artículo 81 de la Ley de la materia.

El atraso de la Convocante en la formalización de los Contratos respectivos, prorrogará en igual plazo, la fecha de cumplimiento de las obligaciones asumidas por ambas partes.

X. ANTICIPO Y FORMA DE PAGO

En la presente licitación no se otorgara anticipo. El pago se efectuará dentro de los 20 días hábiles siguientes a la presentación de la facturación correspondiente donde conste el periodo y concepto de la póliza de mantenimiento a adquirir a entera satisfacción por parte de Gobierno del Estado de Chihuahua.

XI. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS BIENES Y SERVICIOS

El licitante adjudicado deberá prestar el servicio a partir del 01 de febrero de 2019 al 31 de enero de 2020, el servicio se prestará en el Edificio Héroes de Reforma, en el Centro de Datos (2do. piso), ubicado en Ave. Venustiano Carranza #601 col. Obrera en la ciudad de Chihuahua.

Además deberá garantizar que la totalidad de los bienes que se requieran para brindar el servicio solicitado lleguen en perfectas condiciones, comprometiéndose a responder de los daños y perjuicios que resulten en

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

dichas entregas por las maniobras, reemplazando de inmediato los que resulten dañados con otros de las mismas características solicitadas.

XII. MODIFICACIONES

El ente público, siempre que ello no tenga por objeto limitar el número de participantes, podrá modificar aspectos establecidos en la convocatoria o en las bases de la licitación. Cualquier modificación a la convocatoria o las bases de la licitación, incluyendo las que resulten de la junta de aclaraciones, formará parte de las mismas y deberá ser considerada por las personas licitantes en la elaboración de su propuesta, de conformidad al artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.

Las estipulaciones que se establezcan en el contrato no deberán modificar las condiciones previstas en la convocatoria y en las bases de la licitación y sus juntas de aclaraciones. En caso de discrepancia, prevalecerá lo estipulado en estas, de acuerdo al artículo 80 de la Ley arriba mencionada.

Los entes públicos podrán, dentro de su presupuesto aprobado y disponible, por razones fundadas, explícitas y con aprobación del Comité correspondiente, acordar el incremento del monto del contrato o de la cantidad de bienes, arrendamientos o servicios solicitados mediante modificaciones a sus contratos vigentes, siempre que las modificaciones no rebasen, en conjunto, el treinta por ciento del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en los mismos, y el precio de los bienes arrendamientos o servicios sea igual al pactado originalmente. Esto en cumplimiento al artículo 88 de la Ley de la materia.

XIII. DESCALIFICACIÓN DE PROPUESTAS

Se descalificará la propuesta del licitante que incurra en una o varias de las siguientes situaciones:

a) Si no cumple con alguno de los requisitos especificados en las bases de esta licitación, los que deriven de los actos de la junta de aclaraciones o incurre en violaciones a la Ley de la materia que afecten la **solvencia** de las propuestas.
b) Si se comprueba que tiene acuerdo con otros licitantes para elevar el precio de los servicios licitados.
c) Si se encuentra dentro de los supuestos de los Artículos 86 y 103 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.
d) Si no respeta la totalidad del contenido de los anexos técnico y económico al transcribirse al papel membretado del licitante.
e) La presentación de más de una oferta por la partida única en su propuesta.
f) No cotizar la totalidad de los servicios requeridos en la partida única.
g) Si los precios que oferta se consideran como no aceptables según investigación de mercado del ente público, o si los mismos superan el presupuesto autorizado para la partida única.
h) Se detecten discrepancias o resultado negativo luego de practicar el análisis del estado actual y pasado del licitante, en aplicación de los numerales 6, 7, 8, 9 y 10 del inciso A) del apartado VI de las presentes bases.

XIV. PENAS CONVENCIONALES

En caso de atraso en la entrega de los bienes y servicios objeto de la presente licitación, se aplicará una pena convencional en los términos del artículo 89 de la Ley de la materia, por lo que el área requirente descontará del pago de la factura un 2% (Dos por ciento) por cada día de atraso del importe total de los bienes o servicios

que no hayan sido entregados, hasta el 10% (Diez por ciento) que corresponde a la garantía de cumplimiento de contrato, no debiendo exceder del monto de la citada garantía, a partir de ese momento se procederá a rescindir administrativamente el contrato.

Una vez que sea aplicada la pena convencional o por cualquier otra causa de incumplimiento, el Gobierno del Estado podrá optar por la rescisión administrativa del contrato en términos del artículo 90 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua y además hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

XV. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA

El Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado declarará desierta la presente licitación cuando:

a) Llegada la fecha del acto de presentación y apertura de propuestas de la presente licitación pública, ningún interesado pague el costo de participación o no se presenten proposiciones.
b) Cuando ninguna de las propuestas presentadas reúnan los requisitos exigidos en las presentes bases.
c) Cuando los precios ofertados de todos los servicios que conforman la propuesta, se encuentren notoriamente inaceptables o fuera del alcance del presupuesto en la partida correspondiente.

XVI. INCONFORMIDADES Y RECURSOS

Las inconformidades y recursos que en su caso hagan valer los licitantes en la presente licitación, deberán apegarse a los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua y presentarlos en la Secretaría de la Función Pública, ubicada en calle Victoria 310, Zona Centro en la ciudad de Chihuahua.

Lo no previsto en las bases o en la convocatoria para la presente licitación será resuelto por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua, de conformidad con la Ley de la materia.

Estas bases son emitidas por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua a los 22 días del mes de diciembre del año 2018; con fundamento en lo dispuesto por los artículos 26, 27, 28, 29 y 30 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Chihuahua.

ING. CAROLINA CÓRDOVA RASCÓN
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES,
ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO
DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

ANEXO "A"

Chihuahua, Chihuahua a __ de _____ de 2018.

COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL PODER EJECUTIVO ESTADO DE CHIHUAHUA
PRESENTE.-

POR ESTE CONDUCTO, SEÑALO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, RESPECTO A LA LICITACIÓN PÚBLICA PRESENCIAL **SH/LPE/155/2018** RELATIVA A LA **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL REMOTO PARA GARANTIZAR LA OPERATIVIDAD DE LA E-BUSINESS SUITE DE ORACLE (EBS)**, REQUERIDOS POR LA **SECRETARÍA DE HACIENDA**, QUE EL SUSCRITO NO SE ENCUENTRA EN NINGUNO DE LOS SUPUESTOS CONTEMPLADOS EN LOS ARTÍCULOS 86 Y 103 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.

ATENTAMENTE

NOMBRE DE LA EMPRESA	**NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**

ANEXO "B"

Chihuahua, Chihuahua a __ de _____ de 2018.

COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL PODER EJECUTIVO ESTADO DE CHIHUAHUA
PRESENTE.-

CON REFERENCIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA PRESENCIAL **SH/LPE/155/2018** RELATIVA A LA **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL REMOTO PARA GARANTIZAR LA OPERATIVIDAD DE LA E-BUSINESS SUITE DE ORACLE (EBS)**, REQUERIDOS POR LA **SECRETARÍA DE HACIENDA**, MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE SE SEÑALA DOMICILIO, CÓDIGO POSTAL Y TELÉFONO EN EL ESTADO DE CHIHUAHUA, ASÍ COMO CORREO ELECTRÓNICO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES Y DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN EN SU CASO DEL CONTRATO RELATIVO A LA PRESENTE LICITACIÓN.

DOMICILIO EN EL ESTADO DE CHIHUAHUA: (CALLE, NÚMERO, COLONIA)

CÓDIGO POSTAL EN EL ESTADO DE CHIHUAHUA:

TELÉFONO EN EL ESTADO DE CHIHUAHUA:

DOMICILIO FISCAL: (CALLE, NÚMERO, DELEGACIÓN Y/O COLONIA)

CORREO ELECTRÓNICO:

R.F.C.:

DOMICILIO DEL REPRESENTANTE LEGAL: (CALLE, NÚMERO, DELEGACIÓN Y/O COLONIA)

A T E N T A M E N T E

_____	_____
NOMBRE DE LA EMPRESA	**NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS

ANEXO "C"

Chihuahua, Chihuahua a _____ de 2018.

COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL PODER EJECUTIVO ESTADO DE CHIHUAHUA
PRESENTE.-

POR ESTE CONDUCTO, CON RESPECTO A LA LICITACIÓN PÚBLICA PRESENCIAL **SH/LPE/155/2018** RELATIVA A LA **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL REMOTO PARA GARANTIZAR LA OPERATIVIDAD DE LA E-BUSINESS SUITE DE ORACLE (EBS)**, REQUERIDOS POR LA **SECRETARÍA DE HACIENDA**, AUTORIZO QUE EL SOBRE CERRADO QUE CONTIENE MI PROPUESTA ECONÓMICA, POR HABER RESULTADO INSOLVENTE LA PROPUESTA TÉCNICA, SEA DESTRUIDO SI EN UN PLAZO DE 30 (TREINTA) DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO ADJUDICATORIO DE ESTA LICITACIÓN, NO HA SIDO RECUPERADO POR PERSONAL AUTORIZADO DE LA EMPRESA.

ATENTAMENTE

_____	_____
NOMBRE DE LA EMPRESA	**NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

ANEXO UNO
PROPUESTA TÉCNICA

PART.	CANT.	ESPECIFICACIONES DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS	MANIFESTAR CUMPLIMIENTO		MARCA Y MODELO DEL BIEN Y/O SERVICIO COTIZADO
			S=SI	N=NO	
1	1	**Servicio de soporte funcional remoto para garantizar la operatividad de la e-Business Suite de Oracle (EBS)**			
		Objetivo: Contar con el soporte funcional, con el fin de garantizar la operatividad y continuidad de la e-Business Suite de Oracle (EBS).			
		1. Especificaciones generales			
		1.1 Los servicios de soporte se podrán ofrecer de manera remota y por el período definido anteriormente, sin embargo, en caso de requerirlo, el Gobierno podrá exigir al proveedor que realice el servicio en sitio.			
		1.2 El Proveedor contará con una herramienta informática para el control de las solicitudes o tickets.			
		1.3 El Proveedor proporcionará acceso a la herramienta al personal del Gobierno, para dar seguimiento a las solicitudes y documentar el servicio. La Secretaría de Hacienda determinará quienes serán los usuarios autorizados para levantar solicitudes.			
		1.4 El Proveedor cambiará de usuarios y cuentas en el momento que el Gobierno lo solicite.			
		1.5 Una solicitud o ticket solo podrá tener el estatus de resuelto una vez que el personal técnico del gobierno verifique que esté resuelto o hayan transcurrido 10 días hábiles sin responder a una petición de cierre del ticket por parte del proveedor, en la herramienta de control de solicitudes.			
		1.6 Al momento de registrar una solicitud en la herramienta designada, ésta contará con los campos suficientes para aclarar, completar y especificar los incidentes y problemas presentados, con la opción de anexar imágenes y/o documentación que ayude a clarificarlo.			
		1.7 Para el seguimiento de las solicitudes se utilizarán varios estatus a través de los cuales se indique la situación y avance de la solicitud dentro de la herramienta de registro.			
		1.8 El seguimiento a las solicitudes registradas durará hasta que se considere resuelta por el técnico correspondiente designado por el Gobierno.			
		1.9 El tiempo de respuesta de evaluación de las solicitudes registradas por el Gobierno será de acuerdo con lo establecido en el acuerdo de niveles de servicio.			
		1.10 Una vez registrada alguna solicitud se considerará resuelta cuando se cumpla con alguno de estos supuestos: Realizar el cambio solicitado al ambiente, una solución razonable del problema, método alternativo que permita al usuario obviar y/o salvar el problema, siempre y cuando no se contravenga el punto 1.5			
		1.11 Una solicitud sólo puede considerarse cerrada cuando se presente uno de los siguientes supuestos: Una vez que se haya proporcionado una solución y haya sido validada por el Gobierno, Cuando no se obtenga respuesta del Gobierno en un periodo de tiempo mayor a 10 días o de común acuerdo indicándolo en la herramienta de registro de solicitudes, el Gobierno puede marcar como resuelta una solicitud en cualquier momento o solicitar al analista su cierre.			
		1.12 El Proveedor y/o el Gobierno podrán registrar y dar seguimiento a las solicitudes necesarias con Oracle Support. En el caso de estas solicitudes, el Proveedor auxiliará en el diagnóstico y proporcionará la información técnica solicitada según sea necesario.			
		1.13 En caso de adecuaciones y/o actualizaciones de alto impacto el Proveedor evaluará el alcance de la solicitud de mejora y entregará al Gobierno, para su consideración, una propuesta de servicios adicionales.			
		1.14 El proveedor pedirá la aprobación y validación del Gobierno para realizar los cambios en el ambiente de pruebas y, posteriormente, hacer lo mismo en el ambiente de producción.			
		1.15 En caso de requerirse el proveedor atenderá solicitudes del Gobierno fuera de los horarios de atención, proporcionando un teléfono de escalamiento para tal fin, al iniciar el servicio.			

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

		1.16 El Proveedor se apegará a las políticas de seguridad definidas por el Gobierno, para el acceso remoto requerido para acceder a sus ambientes de pruebas y producción a través de un enlace dedicado o vía Internet para el diagnóstico y solución de los problemas reportados.			
		1.17 El Proveedor proporcionara los datos de contacto para reportar y dar seguimiento a las solicitudes capturadas en la herramienta designada considerando al menos, personas, roles, teléfonos (fijos y/o celulares), direcciones, correos electrónicos, etc.			
		1.18 El registro de solicitudes podrá ser realizado las 24 horas del día los 365 días del año a través de la herramienta de registro de solicitudes.			
		1.19 El horario de atención será de 8:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, siempre y cuando no se tenga una contingencia, el proveedor proporcionará un contacto que atienda estos casos 24 horas los 7 días de la semana.			
		1.20 El servicio de Soporte consiste en un set de 210 horas totales mensuales, para atender los servicios de apoyo a problemas que se puedan presentar, divididas de la siguiente manera: Soporte funcional 160 horas, Soporte DBA 30 horas y Soporte asesoría EBS 20 horas.			
		1.21 En caso de que el Gobierno no utilice el total de horas del paquete en un mes, se podrá trasladar hasta un 25% del total de las horas del paquete mensual al siguiente mes. Las horas trasladadas se considerarán como reserva sólo para ese mes, por lo que al inicio de cada mes se contabilizarán primero las horas de ese mes y, al acabarse éstas, se continuará con las de reserva.			
		1.22 Cuando el paquete de horas se agote y no existan horas de reserva disponibles, el Gobierno podrá contratar horas adicionales como parte de este servicio.			
		1.23 El Proveedor podrá destinar del set de horas mensuales, como parte del seguimiento, hasta el 10% como máximo del tiempo de resolución de las solicitudes de incidentes atendidos por terceros (ej. Oracle Support, Oracle AM&R), es decir, si una solicitud es resuelta por una instancia de 3 nivel en 10 horas, el Proveedor solo podrá descontar 1 hora del set de horas mensuales por concepto de seguimiento.			
		1.24 El servicio ofertado cumple al menos con la disponibilidad para el registro y/o escalamiento de las solicitudes de servicio, especificadas en las bases			
		1.25 Al registrar una solicitud de servicio o soporte, la herramienta permitirá indicar la urgencia o severidad del problema, contemplando al menos los niveles descritos en las bases			
		1.26 El tiempo de diagnóstico empezará a correr una vez que el Proveedor se da por enterado del incidente por cualquiera de los medios en que el Gobierno utilice para comunicarlo.			
		1.27 Una vez que el tiempo máximo de diagnóstico transcurre el Proveedor informará al Gobierno el estatus de la situación, incluso si todavía no tiene un diagnóstico claro del problema, en ese caso el Proveedor junto con el Gobierno acordarán un periodo de tiempo razonable para comunicar el diagnóstico o volver a informar.			
		1.28 El tiempo de solución, plan de trabajo y ventana de servicio, se informarán y/o acordarán con los contactos del Gobierno y del Proveedor previamente establecidos y el Proveedor documentará por medio de la herramienta establecida lo acordado para validación y seguimiento de las solicitudes.			
		1.29 El proveedor incluye en su propuesta el detalle de su servicio de soporte en donde debe incluir al menos sus niveles de servicio (SLA), requisitos para poder otorgar el servicio, niveles de escalamiento, flujo del proceso, responsabilidades del personal del Gobierno y del Proveedor, tomando en cuenta los presentes criterios.			
		1.30 Los soportes de tercer nivel que se tengan que levantar a Oracle, serán atendidos por el proveedor, sin embargo, el gobierno podrá también levantar solicitudes directamente en caso de verlo necesario o conveniente.			
		1.31 El proveedor le facilitará al gobierno el día primero de cada mes, un reporte mensual de las solicitudes atendidas en sus diferentes estatus.			
		2. Soporte a la funcionalidad del EBS			
		2.1 Será responsabilidad del Proveedor la atención y asignación a incidentes de funcionalidad del EBS reportados en la herramienta.			
		2.2 Será responsabilidad del Proveedor la documentación del diagnóstico en la herramienta de los incidentes.			
		2.3 Será responsabilidad del Proveedor el informe del diagnóstico y plan de solución y definición de una ventana de solución a los incidentes reportados.			

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

		2.4 Será responsabilidad del Proveedor la resolución y escalación a incidentes reportados según diagnóstico.			
		2.5 Será responsabilidad del Proveedor la atención y escalación a problemas reportados que no fueron solucionados en soporte de primer nivel.			
		2.6 Sera responsabilidad del Proveedor proporcionar soluciones o métodos alternativos a la problemática reportada.			
		2.7 Será responsabilidad del Proveedor el registro y seguimiento a los reportes de tercer nivel, realizados por él.			
		2.8 Será responsabilidad del Proveedor la administración y auditoría de responsabilidades y menús.			
		2.9 Será responsabilidad del Proveedor la monitorización de administradores de concurrentes.			
		2.10 Será responsabilidad del Proveedor la configuración de programas concurrentes y reportes.			
		2.11 Será responsabilidad del Proveedor el análisis y diagnóstico de problemas en incidentes de soporte de carácter técnico.			
		2.12 Será responsabilidad del Proveedor el registrar y dar seguimiento a solicitudes de servicio en el sitio de "My Oracle Support".			
		2.13 Será responsabilidad del Proveedor ejecutar diagnósticos de la aplicación (generalmente solicitados por My Oracle Support).			
		2.14 Será responsabilidad del Proveedor administrar perfiles y personalizaciones.			
		2.15 La versión soportada es la 12.2.6. instalada durante el proceso de implementación.			
		2.16 Por su impacto funcional, el Proveedor junto con el Gobierno evaluarán el esfuerzo de realizar actualizaciones mayores del software de aplicaciones para determinar si pueden formar parte de los servicios de soporte funcional remoto o si deben tratarse como proyecto independiente (ej. Cambio a una versión más actualizada, o mejoras).			
		2.17 El proveedor mantendrá el seguimiento y dará su opinión de experto en los incidentes y problemas presentados en la EBS, a pesar de que estos en su diagnóstico, no se deban o estén dentro del alcance funcional del servicio.			
		3. Asesoría Funcional Remota			
		3.1 El Proveedor brindará asesoría experta al Gobierno para las solicitudes planteadas para ampliaciones y adecuaciones a la EBS			
		3.2 El Proveedor evaluará las ampliaciones y cambios a la implementación solicitadas por el Gobierno y proporcionará asesoría para determinar factibilidad y diseñar esquemas de implementación.			
		3.3 El Proveedor brindará asesoría en requerimientos especiales de usuarios a solicitud del Gobierno para resolver y /o evaluar la factibilidad y el impacto de requerimientos especiales de funcionalidad de los usuarios.			
		3.4 El Proveedor brindará asesoría de urgencias de operación para resolver requerimientos y/o evaluar la factibilidad e impacto de requerimientos urgentes solicitados por el Gobierno.			
		3.5 El Proveedor informará y documentará el resultado de las asesorías brindadas al Gobierno en la herramienta establecida para el seguimiento de solicitudes, incluyendo: la evaluación de factibilidad e impacto y propuesta de implementación.			
		4. Servicio de DBA remoto			
		4.1 Hardware de servidores y sistemas operativos			
		4.1.1 El Proveedor revisará requerimientos de sistemas del Gobierno y recomendará la arquitectura apropiada			
		4.1.2 El Proveedor definirá los requerimientos de seguridad y realizará las recomendaciones apropiadas.			
		4.1.3 El Proveedor configurará los parámetros de sistema operativo de acuerdo con requerimientos del software de Oracle instalado.			
		4.1.4 El Proveedor creará nuevos usuarios de sistema operativo según sea necesario.			
		4.1.5 El Proveedor implementará controles de seguridad lógica de los sistemas.			
		4.1.6 El Proveedor ajustará servicios de administración de memoria según sea necesario.			

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

		4.1.7 El Proveedor revisará, probará internamente y comunicará la disponibilidad de parches de sistema operativo que sean requeridos para que el software de base de datos y de servidor de aplicaciones funcione correctamente.			
		4.1.8 El Proveedor implementará parches de sistema operativo que sean requeridos para que el software de base de datos y de servidor de aplicaciones funcione correctamente después de la aprobación y prueba del Gobierno.			
		4.1.9 El Proveedor administrará contraseñas del sistema operativo.			
		4.1.10 El Proveedor Mantendrá los perfiles de usuario y de recursos del sistema operativo.			
		4.1.11 El Proveedor evaluará el impacto de actualizaciones o cambios en la infraestructura.			
		4.2 Administración del almacenamiento			
		4.2.1 El Proveedor determinará los requerimientos del Gobierno y generará el mejor diseño de almacenamiento dentro de los parámetros definidos.			
		4.2.2 El Proveedor identificará puntos de decisión en la especificación del diseño de almacenamiento			
		4.2.3 El Proveedor recomendará un conjunto de solución de almacenamiento.			
		4.2.4 El Proveedor asegurará la viabilidad del hardware y de la configuración de software recomendada para almacenamiento.			
		4.2.5 El Proveedor auxiliará en la implementación del diseño acordado y verificación de componentes de almacenamiento.			
		4.2.6 El Proveedor validará que la configuración de almacenamiento cumpla con la especificación requerida.			
		4.2.7 El Proveedor revisará cambios/modificaciones en la especificación del diseño de almacenamiento.			
		4.2.8 El Proveedor identificará requerimientos de administración de datos del nuevo diseño de implementación.			
		4.2.9 El Proveedor monitorizará la utilización del almacenamiento.			
		4.2.10 El Proveedor monitorizará el rendimiento y disponibilidad del almacenamiento.			
		4.2.11 El Proveedor analizará los resultados de la monitorización para analizar tendencias de su crecimiento y utilización.			
		4.2.12 El Proveedor recomendará acciones de rediseño para mantener o mejorar la operación del almacenamiento.			
		4.3 Administración y monitorización de bases de datos Oracle			
		4.3.1 El Proveedor determinará requerimientos de infraestructura para la administración y monitorización de las bases de datos.			
		4.3.2 El Proveedor instalará infraestructura de administración y monitorización.			
		4.3.3 El Proveedor identificará y reportará desviaciones en relación con mejores prácticas de instalación.			
		4.3.4 El Proveedor realizará procedimientos de inicio y baja de las bases de datos según sea requerido o por solicitud del Gobierno.			
		4.3.5 El Proveedor realizará exports/imports de la base de datos por solicitud del Gobierno.			
		4.3.6 El Proveedor realizará la administración de objetos de sistema de la base de datos.			
		4.3.7 El Proveedor administrará la disponibilidad de la base de datos.			
		4.3.8 El Proveedor programará los respaldos de la base de datos.			
		4.3.9 El Proveedor administrará los redo logs, archive logs, y tablespaces de la base de datos.			
		4.3.10 El Proveedor revisará bitácoras de alerta, usuario y trace para identificar, reportar y corregir problemas.			
		4.3.11 El Proveedor administrará los parámetros de rendimiento, capacidad y utilización de memoria.			

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

		4.3.12 El Proveedor creará usuarios / esquemas solicitados por el Gobierno y asignará privilegios y roles apropiados.			
		4.3.13 El Proveedor Creará tablespaces solicitados por el Gobierno.			
		4.3.14 El Proveedor realizará recuperación en caso de falla.			
		4.3.15 El Proveedor planeará y calendarizará la implementación de parches al software de la base de datos.			
		4.3.16 El Proveedor clonará la base de datos de producción a pruebas. Se incluye al menos 9 clonaciones por año.			
		4.4 Administración y monitorización de servidores de aplicaciones Oracle Application Server / Oracle WebLogic Server (Standalone)			
		4.4.1 El Proveedor determinará requerimientos de infraestructura para la administración y monitorización de los servidores de aplicaciones.			
		4.4.2 El Proveedor instalará infraestructura de administración y monitorización.			
		4.4.3 El Proveedor identificará y reportará desviaciones en relación con mejores prácticas de instalación.			
		4.4.4 El Proveedor instalará certificados de seguridad en los servidores de aplicaciones Oracle contratados.			
		4.4.5 El Proveedor realizará procedimientos de inicio y baja de los servidores de aplicaciones según sea requerido o por solicitud del Gobierno.			
		4.4.6 El Proveedor realizará despliegue de aplicaciones por solicitud del Gobierno.			
		4.4.7 El Proveedor realizará la administración de instancias y/o dominios del servidor de aplicaciones.			
		4.4.8 El Proveedor administrará la disponibilidad del servidor de aplicaciones.			
		4.4.9 El Proveedor programará los respaldos del servidor de aplicaciones.			
		4.4.10 El Proveedor revisará bitácoras de alerta, usuario y trace para identificar, reportar y corregir problemas.			
		4.4.11 El Proveedor administrará los parámetros de rendimiento, capacidad y utilización de memoria.			
		4.4.12 El Proveedor creará instancias / dominios solicitados por el Gobierno y asignará privilegios y roles apropiados.			
		4.4.13 El Proveedor realizará recuperación en caso de falla.			
		4.4.14 El Proveedor planeará y calendarizará la implementación de parches al software del servidor de aplicaciones.			
		4.4.15 El Proveedor clonará el servidor de aplicaciones de producción a pruebas. Se incluye al menos 6 clonaciones por año.			
		4.5 Reportes del servicio			
		4.5.1 El Proveedor establecerá un mecanismo de reporteo de acuerdo con los productos.			
		4.5.2 El Proveedor proporcionará reportes en relación con el nivel de servicio establecido.			
		4.5.3 El Proveedor proporcionará reportes de la actividad del servicio en la herramienta de registro de solicitudes.			
		4.5.4 El Proveedor mantendrá una revisión de riesgos de seguridad y exposiciones.			
		4.5.5 El Proveedor aprobará acceso a usuarios administrativos de la infraestructura solicitados por el Gobierno.			
		4.5.6 El Proveedor monitorizará riesgos de seguridad y exposiciones identificadas.			
		4.5.7 El Proveedor reportará y auxiliará en la corrección de problemas de seguridad en la infraestructura de bases de datos y servidores de aplicaciones.			
		4.6 Servicios de soporte			
		4.6.1 El Proveedor definirá el flujo de soporte en la herramienta de registro de solicitudes con el objetivo de simplificar y mejorar la calidad del servicio basado en mejores prácticas.			

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

		4.6.2 El Proveedor rastreará/monitorizará el avance de las solicitudes.			
		4.6.3 El Proveedor ejecutará tareas solicitadas bajo los alcances del servicio.			
		4.6.4 El Proveedor notificará al Gobierno que la solicitud ha sido terminada y confirmará con él los resultados para su cierre.			
		4.6.5 El Proveedor cerrará solicitudes resueltas una vez validadas por el Gobierno			
		4.6.6 El Proveedor analizará tendencias de incidentes para determinar causas raíz de los problemas.			
		4.6.7 El Proveedor actualizará información de contactos.			
		4.7 Oracle VM			
		4.7.1 El Proveedor realizará la verificación de funcionamiento de infraestructura de virtualización.			
		4.7.2 El Proveedor revisará bitácoras de alerta y trace para identificar, reportar y corregir problemas.			
		4.7.3 El Proveedor revisará la latencia de los nodos al voting disk para verificar la alta disponibilidad de los ambientes virtuales.			
		4.7.4 El Proveedor creará máquinas virtuales de acuerdo con los ambientes contratados.			
		SERVICIO Y GARANTÍA REQUERIDOS PARA LA PARTIDA:			
		Condiciones de servicio			
		Condiciones de garantía			

1. EL PROVEEDOR DEBERÁ MANIFESTAR CUMPLIMIENTO EN CADA UNO DE LOS RUBROS OFERTADOS
2. SÓLO SE PODRÁ OFERTAR UN TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO POR RUBRO COTIZADO
3. DEBERÁ MANIFESTAR EN LA COLUMNA DE MARCA Y MODELO LAS MARCAS Y MODELOS DE TODOS Y CADA UNO DE LOS COMPONENTES OFERTADOS
4. DEBERÁ MANIFESTAR EL ANEXO DE LOS DOCUMENTOS COMPROBATORIOS REQUERIDOS Y ETIQUETAR LOS MISMOS DE ACUERDO A LA NUMERACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES CORRESPONDIENTES

NOMBRE DE LA EMPRESA

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
Y SERVICIOS

ANEXO DOS
PROPUESTA ECONÓMICA

PART.	CANT.	BIEN Y/O SERVICIO	COSTO UNITARIO SIN I.V.A.	COSTO TOTAL SIN I.V.A.
1	1	Servicio de soporte funcional remoto para garantizar la operatividad de la e-Business Suite de Oracle (EBS)		
		IVA		
		TOTAL PROPUESTA CON IVA		

1. EL PROVEEDOR ACEPTA QUE EL PRECIO UNITARIO PERMANECERÁ FIJO HASTA LA ENTREGA TOTAL DE LOS BIENES, Y QUE NINGUNA VARIACIÓN EN COSTO DE INSUMOS O DE TIPO FINANCIERO LE PERMITIRÁ SOLICITAR SU ACTUALIZACIÓN.
2. EL VALOR DE LA PROPUESTA SE DEBERÁ EXPRESAR EN MONEDA NACIONAL E INCLUYE IMPUESTOS ADICIONALES Y GASTOS DE TRASLADO.
3. SE DEBERÁN COTIZAR EL TOTAL DE LOS RENGLONES DE LA PARTIDA.

NOMBRE DE LA EMPRESA

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

SECRETARÍA DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS