



ACTA DE JUNTA ACLARATORIA

En la ciudad de Guadalajara, Jalisco, siendo las 11:30 horas del día 03 de Noviembre del año 2022 dos mil veinte dos, , se procedió a realizar la junta aclaratoria de la Licitación Pública Local con Concurrencia del Comité **LPL256/2022 "POLIZAS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA DEL GEJ"**, ante la presencia del Ing. Hugo Sanchez Espinosa, Coordinador de Compras de la Dirección del Comité de Adquisiciones de la Secretaría de Administración, el Lic. Jorge Alberto Zaragoza Vázquez en representación de la Unidad Centralizada de Compras, con la asistencia de los siguientes interesados:

PARTICIPANTE / EMPRESA	REPRESENTANTE
HEMAC TELEINFORMATICA SA DE CV	VANESSA ALEJANDRA GOMEZ CABADAS
ADVANS SERVICIOS LOGISTICOS SA DE CV	GONZALO ROBLES CASTELLON
SERVICIOS DE IMPLEMENTACION EN REDES CONVERGENTES SA DE CV	EDUARDO GUEVARA CADENA
REDES TECNOLOGICAS DE OCCIDENTE SA DE CV	GRACIELA DELGADO MEDINA

Una vez tomada asistencia, se procede a dar lectura a las preguntas de acuerdo a lo establecido en el numeral 5 de las bases del proceso en mención y las respuestas proporcionadas por la Dirección General de Planeación Tecnológica.

Inicio de preguntas:

Servicios de Implementación en Redes Convergentes S.A. de C.V.

1. Pregunta 1. Pagina 37 punto 7 obligaciones de los participantes Viñeta 5 dice.

El proveedor participante deberá presentar carta de canal certificado nivel Premier o Similar, emitida por el fabricante de los equipos de telecomunicaciones y colaboración incluidos en el ANEXO "A", donde se mencione que cuenta con la capacidad para dar el servicio y soporte, la carta deberá de ser vigente y en original mencionando el numero al cual participa.

Solicitamos amablemente a la convocante nos permita entregar la carta en digital, ya que de momento el fabricante por motivos de Covid 19 solo esta enviando de esta manera las cartas.

¿Se acepta nuestra solicitud?

R.-SE ACEPTA

2. Pregunta 2. Pagina 37 punto 7 obligaciones de los participantes Viñeta 7 dice.

El proveedor participante deberá presentar al menos un ingeniero certificado CCIE..... del mismo deberá de incluir en su propuesta copia simple y vigente...

Solicitamos a la convocante nos aclare el certificado que solicitan como CCIE ya que el sello no permite ver completa la certificación solicitada.

R.-EL PARRAFO COMPLETO MENCIONA "El proveedor participante deberá presentar al menos un ingeniero certificado en CCIE Enterprise titular del mismo. Deberá incluir en su propuesta copia simple y vigente de dicha certificación, así como carta bajo protesta de decir verdad firmada por el ingeniero donde manifieste su participación en el presente proceso de licitación."

3. Pregunta 3. Pagina 38 punto 7 obligaciones de los participantes Viñeta 17 dice

[Handwritten signatures and marks]
Comet Cabadas
[Signature]
[Signature]
[Signature]



El proveedor participante deberá comprobar mediante copia simple de 2 contratos gubernamentales o privados con antigüedad no mayor a 3 años, que ha ejecutado proyectos de similar características.

Entendemos que los contratos deberán ser del gobierno del estado de jalisco, estar vigentes y no mayor a 3 años. ¿Es correcta nuestra apreciación?

R.-LOS CONTRATOS PODRAN SER CON CUALQUIER INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL O PRIVADA, PUDIENDO ESTAR O NO VIGENTES PERO CON UNA ANTIGÜEDAD NO MAYOR A TRES AÑOS.

4. Pregunta 4. Pagina 34 punto B servicios de implementación en Contact Center viñeta 26 dice.

La integración del licenciamiento deberá ser acompañada de mejoras en los procesos de atención a usuarios pinales que brinda el centro de atención de la dependencia, estos deberán analizarse y ser modificados en conjunto para una mejora en los mismos basados en las mejores practicas y marco de refencia estándares den el mercado.

Entendemos que estos procesos mencionados se especifican en la viñeta 27 Que dice:

Mejora e implementacion de los siguientes procesos:

- Gestion de incidentes (falla e interrupciones).
- Gestion de solicitudes (solicitudes de servicio).
- Gestion de problemas (analisis de causa raiz para evitar que se repitan fallas y afectaciones).
- Consolidar mesa de servicio como punto unico de contacto.

¿Es correcta nuestra apreciación?

R.-LA MEJOR DEBERA INCLUIR LOS PROCESOS MENCIONADOS MAS NO LIMITARSE A ELLOS, PODRAN CONSIDERAR PROCESOS ADICIONALES EN APEGO A LA RECOMENDACIÓN DEL FABRICANTE.

5. Pregunta 5. Pagina 34 punto B servicios de implementación en Contact Center viñeta 29 dice.

El proveedor participante debe considerar en su propuesta transferencia de conocimiento para el personal de la dependencia del centro de atencion:

Entendemos que la transferencia de conocimiento será solo referente a lo mencionado a la viñeta 30 Que dice:

Analista del centro de soporte del Help Desk institute al menos para 6 participantes en las instalaciones de la dependencia.

¿Es correcta nuestra apreciación?

R.-ES CORRECTO.

6. Pregunta 6. Pagina 34 punto B servicios de implementación en contact center viñeta 31 dice.

Taller de lean IT Overview donde el instructor se encuentre certificado en esa especialidad para promomover el fortalecimiento (Lean Thinking) para la creacion, entrega y soporte de servicios de TI para al menos 6 personas en las las instalaciones de la dependencia con un minimo de 4 horas.

completados

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Entendemos que para este punto se debe presentar en la propuesta copia del certificado Lean IT Leadership del instructor. ¿Es correcta nuestra apreciación?
R.-ES CORRECTO.

7. Pregunta 7. Pagina 34 punto B servicios de implementación en Contact Center viñeta 26 dice.

La integración del licenciamiento deberá ser acompañada de mejoras en los procesos de atención a usuarios finales que brinda el centro de atención de la dependencia, estos deberán analizarse y ser modificados en conjunto para una mejora en los mismos basados en las mejores practicas y marco de refencia estándares den el mercado.

Entendemos que para lograr procesos de atención a usuarios finales agilies y veloces se requiere presentar certificado de ITIL 4 Specialist: High Velocity IT

¿Es correcta nuestra apreciación?
R.-APEGUESE A BASES.

Redes Tecnológicas de Occidente S.A. de C.V.

8. Partida 2, Solicitud 35-98-2022, Anexo B. Se solicita a la convocante nos proporcione los números de serie de los Firewall Pendientes en el Anexo B.

R.-LOS NUMEROS DE SERIE SERAN ENTREGADOS AL PROVEEDOR ADJUDICADO, PARA SU PROPUESTA DEBERÁ CONSIDERAR LOS MODELOS DE EQUIPOS Y LA VIGENCIA MENCIONADA EN EL ANEXO TECNICO.

9. Partida 2, Solicitud 35-98-2022, punto 2 (7. Obligaciones de los Participantes). Se solicita a convocante aclarar si los datasheet que deben agregar como parte de la propuesta técnica deberán de ser de cada modelo de los equipos a renovar, o bastará con agregar el Datasheet del FortiCare?

R.-EN EL CASO DE RENOVACIÓN DE SOPORTE Y LICENCIAS SE ACEPTA DATASHEET DE FORTICARE, PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LA PLATAFORMA DE SEGURIDAD ES NECESARIO PRESENTAR DATASHEET DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA.

10. Partida 2, Solicitud 35-98-2022. (7. Obligaciones de los Participantes). Debido los elevados tiempos de entrega de cartas en original por parte del fabricante, se solicita a la convocante nos permita presentar la version digital impresa de la misma. ¿Se acepta nuestra solicitud?

R.-SE ACEPTA.

11. Partida 2, Solicitud 35-98-2022 . (E. Transferencia de Conocimientos). Para la sesión de Entrenamiento del NSE6, se solicita a la conovocante aclarar si ésta puede ser brindada por el proveedor.

R.-SE ACEPTA.

12. Partida 2, Solicitud 35-98-2022. (E. Transferencia de Conocimientos). Se solicita a la convocante especificar si se deben considerar los exámenes oficiales para certificar a 2 personas en NSE 6.

R.-SI DEBEN CONSIDERARSE.



13. Partida 2, Solicitud 35-98-2022. (E. Transferencia de Conocimientos). Se solicita a la convocante especificar si se deben considerar los exámenes oficiales para certificar a 2 personas en CEH.

R.-SI DEBEN CONSIDERARSE.

Hemac Teleinformática, S.A de C.V

14. Pregunta 1: Derivado de la partida 2 (consideraciones de póliza de soporte y mantenimiento). Pudiera la dependencia especificar si la póliza de soporte y mantenimiento brindada por el Proveedor del 6 de Dic del 2022 al 5 de Dic 2023 cubrirá los equipos tanto del Anexo A como del Anexo B.

R.-DEBERAN CONSIDERARSE TODOS LOS EQUIPOS MENCIONADOS EN EL ANEXO TECNICO.

15. Pregunta 2: Derivado de la partida 2 en el apartado 7 Obligaciones de los participantes. ¿Se puede presentar únicamente la copia, en lugar de la original de la carta de canal certificado nivel Advanced o Expert emitida por el fabricante?

R.-SE ACEPTA EN DIGITAL Y/O COPIA BAJO LAS CONSIDERACIONES MENCIONADAS EN EL ANEXO TECNICO.

Fin de preguntas.

La presente acta forma parte integral de las bases de la Licitación Pública Local **LPL256/2022**, para los efectos legales a que haya lugar. -----

No habiendo más preguntas por parte de los asistentes a esta junta aclaratoria, por lo cual se da por terminado este acto a las **11:45 horas del día que se actúa**, firmando los que intervinieron y quisieron hacerlo. -----

-----FIN DE ACTA-----

POR LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN:

Lic. Jorge Alberto Zaragoza Vázquez	Representante de la Unidad Centralizada de Compras	
Ing. Hugo Sánchez Espinosa	Representante de la Dirección del Comité de Adquisiciones y Enajenaciones	

Comerlabados


POR LOS PARTICIPANTES:

PARTICIPANTE / EMPRESA	REPRESENTANTE	
HEMAC TELEINFORMATICA SA DE CV	VANESSA ALEJANDRA GOMEZ CABADAS	
ADVANS SERVICIOS LOGISTICOS SA DE CV	GONZALO ROBLES CASTELLON	
SERVICIOS DE IMPLEMENTACION EN REDES CONVERGENTES SA DE CV	EDUARDO GUEVARA CADENA	
REDES TECNOLOGICAS DE OCCIDENTE SA DE CV	GRACIELA DELGADO MEDINA	

