



### ACTA DE JUNTA ACLARATORIA

En la ciudad de Guadalajara, Jalisco, siendo las 11:00 horas del día 30 de abril del año 2024 dos mil veinticuatro, con relación a la junta aclaratoria de la Licitación Pública Local con Concurrencia del Comité LPL62/2024 "POLIZAS DE MANTENIMIENTO IBM, PARA LA SECRETARIA DE HACIENDA", ante la presencia del Ing. Hugo Sanchez Espinosa, Coordinador de Compras de la Dirección del Comité de Adquisiciones de la Secretaria de Administración, el Lic. Jorge Alberto Zaragoza Vázquez en representación de la Unidad Centralizada de Compras y con la asistencia de los siguientes interesados:

	Participante / Empresa	Representante
1	COMPAÑÍA PROVEEDORA DE SISTEMAS SA DE CV	ISRAEL ANGUIANO ROSALES
2	MIRACLE BUSINESS NETWORK SA DE CV	MIRIAM ROCIO CUEVAS DURAN
3	IT & NET SA DE CV	JOAQUIN RAMIREZ MARTINEZ

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:

##### Miracle Business Network S.A. de C.V.

Pregunta 1: Solicitamos atentamente a la convocante nos indique si es correcto considerar para la propuesta económica un renglón por cada partida o es necesario reflejar un solo precio total que incluya todos los servicios solicitados en la presente licitación.

R.-Es correcto considerar para la propuesta económica un renglón por cada partida.

Pregunta 2: Solicitamos atentamente a la convocante nos indique si es correcto considerar que la totalidad de las partidas solicitadas serán adjudicadas a un solo proveedor.

R.-No es correcto.

Pregunta 3: En el Anexo 1, Partida 2 denominada "PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL HARDWARE IBM" en el punto correspondiente a: "5 REQUERIMIENTO", solicitan:

o Deberá Incluir como primera atención y soporte técnico, comunicación de manera telefónica a través de una mesa de servicio o escritorio de ayuda.

- El proveedor participante debe considerar una mesa de servicio con soporte telefónico y web, con incidentes (tickets) ilimitados. Esta mesa será responsable de:

1. Registrar los requerimientos del cliente.
2. Atención de primer nivel.
3. Supervisar el ciclo de vida de los incidentes y requerimientos.
4. Escalamiento de incidentes a niveles superiores directo con el fabricante IBM cuando así sea requerido.
5. Retroalimentar a la DTIF el estatus de atención por # de reporte cuando así sea requerido.
6. Mantener comunicación constante y permanente con la DTIF.

*Handwritten signature: Miriam Rocio Cuevas Duran*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Large handwritten signature*

*Handwritten signature*

- *Por cada evento que se presente, se requiere un reporte detallado de las actividades llevadas a cabo para la solución, deberá incluir recomendaciones y buenas prácticas para evitar reincidencias.*

Solicitamos atentamente a la convocante nos indique si es correcto considerar que el soporte solicitado deberá ser provisto a través de una herramienta personalizada por el licitante que incluya los SLA's requeridos, así como evidencias en la propuesta técnica de dicha herramienta personalizada.

R.-Es correcto, como primer punto de contacto y apoyo estaría el proveedor, de ser necesario se escalará al fabricante en un primer nivel.

Pregunta 4: Solicitamos atentamente a la convocante nos indique si es correcto considerar que la totalidad de los servicios solicitados en las bases objeto de este concurso deben tener soporte de nivel 2 en adelante por parte del fabricante.

R.-Debe ser contratado en su totalidad con fabricante, sin embargo como primer respondiente ante cualquier incidente se buscará al proveedor de la poliza de servicio.

Pregunta 5: Solicitamos atentamente a la convocante nos indique si los niveles de servicio (SLA's) requeridos para la "PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL HARDWARE IBM" deberán estar alineados a las políticas de servicio del fabricante IBM.

R.-Si, alinearse a los SLAs de atención de IBM.

Pregunta 6: En el Anexo 1, Partida 2 denominada "PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL HARDWARE IBM" en el punto correspondiente a: "5 REQUERIMIENTO", solicitan:

- *Se deberá tener acceso a las actualizaciones de nuevas versiones soportadas por el fabricante IBM durante el periodo de la vigencia del contrato.*
- *Realizar 2 (dos) mantenimientos preventivos en el periodo de duración del contrato (actividad programada en conjunto con personal de la Coordinación de Infraestructura Tecnológica Comunicaciones de la DTIF).*
- *Por cada evento de mantenimiento preventivo que se atienda, se deberá entregar un reporte detallado de las actividades realizadas, incluyendo cualquier tarea de mantenimiento realizada a infraestructura.*
- *El reporte debe de contener información amplia de las actividades realizadas apegadas a lineamientos en materia de mantenimiento a equipos de alta disponibilidad y operatividad en el Core.*

Solicitamos atentamente a la convocante nos indique si los servicios de mantenimiento preventivo deberán incluir la revisión de niveles actuales de firmware, así como parches de sistema operativo (cuando aplique), esto con base en una matriz de interoperabilidad previamente realizada.

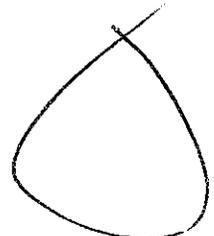
R.-Es correcto, los servicios de mantenimiento preventivo deben considerar mantenimiento físico a los equipos (revisión, limpieza, adecuación, y validación) así como también la parte de software y configuración (actualizaciones de firmware, versión, respaldos de configuración, etc)

Pregunta 7: En el Anexo 1, Partida 2 denominada "PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL HARDWARE IBM" en el punto correspondiente a: "7 OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES", en el inciso 3, solicitan:

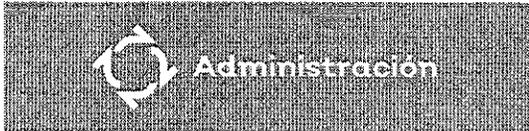
3. *Deberá presentar al menos 02 ingenieros certificados en el mantenimiento y soporte de los equipos listados, emitidos por el fabricante, vigentes y las personas presentadas serán las responsables de realizar las actividades solicitadas.*

A fin de cumplir con el requisito solicitado, solicitamos atentamente nos indiquen si se acepta presentar para este rubro las siguientes certificaciones que la convocante solicita en la página 29:

- a) System Support del Sistema Operativo de los servidores ofertados.



Jose Luis R.M.  
S.  
L.



- b) Soporte Técnico de los ambientes de almacenamiento.
- c) Certificación PMP

R.-Se acepta

Pregunta 8: En el Anexo 1, Partida 1 denominada "PÓLIZA DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE IBM" en el punto correspondiente a: "7 OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES", en los incisos 3 y 4 solicitan:

- 3. Para garantizar la experiencia del proveedor participante con la entrega de servicios en el Gobierno del Estado de Jalisco, relacionados con el mantenimiento o actualización a la infraestructura tecnológica en Data Center, deberá demostrarlo mediante al menos 2 o más contratos no mayores a 2 años de antigüedad con el Gobierno del Estado de Jalisco.
- 4. Para garantizar el cumplimiento del proveedor participante con la entrega de servicios relacionados al mantenimiento o actualización de infraestructura tecnológica en Data Center, deberá presentar al menos 2 cartas de entera satisfacción o acta de entrega-recepción de contratos con una antigüedad no mayor a 5 años.

Solicitamos atentamente a la convocante nos indique si estos requerimientos son aplicables a la Partida 2 "PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL HARDWARE IBM".

R.-Apegarse a bases.

Pregunta 9: En el Anexo 1, Partida 2 denominada "PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL HARDWARE IBM, ESPECIFICACIONES DE ACUERDO AL ANEXO TÉCNICO" en el punto correspondiente a: "5 REQUERIMIENTO", en "Partida" 1 requieren: *Póliza de mantenimiento y soporte técnico al Hardware IBM con vigencia a partir del 01 de mayo de 2024 y hasta el 30 de noviembre del 2024.*

Con base en las fechas publicadas en la presente propuesta (anexamos extracto del calendario de actividades del presente proceso):

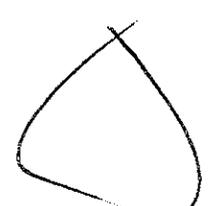
Presentación y Apertura de propuestas.	06 de mayo de 2024	A partir de las 16:00 horas	En el Aula 4 del Centro de Capacitación para el Servidor Pública, Ubicado en Av. Prolongación Alcalde #1855, en el Edificio del Archivo Histórico.
"FALLO" O "RESOLUCIÓN" de la convocatoria.	Dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha de presentación y apertura de propuestas, conforme al artículo 65 fracción III de la LEY.		A través del "SECG" o correo electrónico.

Podemos tomar en cuenta que la fecha de adjudicación de proyecto sería a partir del 26 de mayo. Solicitamos a la convocante nos indique si la fecha de cobertura deberá ser contemplada a partir de la firma de contrato.

R.-Es correcta su apreciación, deberá ser contemplada a partir de la firma de contrato.

Pregunta 10: En el Anexo 1, Partida 2 denominada "PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL HARDWARE IBM, ESPECIFICACIONES DE ACUERDO AL ANEXO TÉCNICO" en el punto correspondiente a: "5 REQUERIMIENTO", podemos observar que dentro del objeto de este anexo

JOSUIN RIM







Au. Fray Antonio Alcalde  
#1221, Col. Miraflores, C.P. 44100,  
Guadalajara, Jalisco, México

POR LOS PARTICIPANTES:

PARTICIPANTE / EMPRESA	REPRESENTANTE	
COMPAÑÍA PROVEEDORA DE SISTEMAS SA DE CV	ISRAEL ANGUIANO ROSALES	
MIRACLE BUSINESS NETWORK SA DE CV	MIRIAM ROCIO CUEVAS DURAN	
IT & NET SA DE CV	JOAQUIN RAMIREZ MARTINEZ	

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	