



Acta de la de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E119-2020

En la Ciudad de México, siendo las 10:00 horas del día 21 de julio del 2020, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, se da inicio a la Junta de Aclaraciones a la Convocatoria del procedimiento de contratación que se realiza mediante la Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-050GYR019-E119-2020, para la asignación del "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales", acto presidido por el por Ing. Vicente Callejas Serrano, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, lo anterior de conformidad con el numeral 7.1.3.2.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración.

De conformidad a lo establecido en el artículo 33 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicio del Sector Público (LAASSP), siendo las 10:00 horas del día 20 de julio de 2020, es decir 24 horas antes de la fecha y hora señalada para la celebración de la Junta de Aclaraciones a la Convocatoria de la Licitación antes señalada, se verificó a través del Sistema CompraNet si existían solicitudes de aclaración y escritos de interés recibidos en tiempo y forma, encontrándose lo siguiente:

Table with 4 columns: No., Remitente, Escrito de Interés, Solicitudes de aclaración. Rows include QUITZE, S.A. DE C.V., QUADRAX, S.A. DE C.V., NEIZAR SYSTEMS, S.A. DE C.V., and a Total row.

A continuación, los representantes del área requirente y técnica dan contestación a las solicitudes de aclaración formuladas por los licitantes de la forma siguiente:

Quitze, S.A. de C.V.

Table with 4 columns: Numeral de la Convocatoria, No. de pregunta y/o aclaración, Pregunta y/o aclaración, Respuesta IMSS. Row 1: 5.11 Criterio de evaluación por puntos. Anexo 2 Términos y Condiciones, Numeral 23 h) Criterio de contrato, Rubro 4 Cumplimiento de Contratos.



Acta de la de Junta de Aclaraciones


Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E119-2020

Numeral de la Convocatoria	No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
		servicios y/o memorias técnicas donde se manifieste la conformidad del servicio en sustitución de las cartas de satisfacción solicitadas?	servicios, en estas actas se debe manifestar que el licitante cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma.
Anexo 1 Anexo Técnico, Numeral 4 Requerimientos Técnicos, inciso a. Funcionales	2	<p>Cita textual: El proveedor deberá proporcionar además lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta en papel membretado de la empresa y firmada por el representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorga a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio. Con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción) esta, deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio <ul style="list-style-type: none"> o La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y <u>deberá estar firmada por el representante legal del fabricante de la herramienta institucional.</u> <p><u>Se entiende que la carta debe ser expedida directamente por el fabricante BMC y firmada por el representante de BMC. ¿Es correcta nuestra apreciación?</u></p>	Sí, si es correcta su apreciación
Anexo 2 Terminos y Condiciones, Numeral 13 Niveles de Servicio	3	<p>En relación a lo establecido en la tabla Tiempos de respuesta, columna Niveles de Servicio</p> <p>Entendemos que para aquellos casos que sean escalados al fabricante por temas de Software (código) no serán sujetos a tiempos de solución.</p> <p>¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	Sí, si es correcta su apreciación.
Numeral 5.1.1 Criterio de evaluación por	4	Se sugiere solicitar que el licitante cuente con dos recursos con	No, no se acepta su propuesta



Acta de la de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E119-2020

Numeral de la Convocatoria	No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
<p>puntos, a) Capacidad del Licitante, Rubro 1 Experiencia</p> <p>-Anexo 2 Términos y Condiciones, Numeral 23 Inciso e) Capacidad del Licitante Rubro 1 Experiencia</p>		<p>Certificados BMC Certified Associate y un recurso con BMC Certified Professional de ITSM, con antigüedad no menor a 3 años dentro de su plantilla laboral</p> <p>¿Se acepta nuestra propuesta</p>	
<p>Anexo 1 Anexo técnico Numeral 4. Requerimientos técnicos</p>	5	<p>Cita textual:</p> <p>Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para las actualizaciones para todos los productos de la base instalada de la herramienta institucional, para atender las necesidades del Instituto, así como contar con los servicios profesionales, durante la vigencia del servicio, mediante los siguientes componentes: Se entiende que se refiere a las actualizaciones de versión de caja correspondiente a los productos a renovar, excluyendo desarrollos.</p> <p>¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>Si, es correcta su apreciación, debiendo entenderse que el derecho de uso para actualizaciones de versión es para los productos de caja de los productos que se requiera actualizar y/o renovar.</p> <p>Respecto de los desarrollos que se tienen en la herramienta de la MST, se debe dar soporte técnico en caso de que se presente alguna falla o problema en estos.</p>
<p>Anexo 2 Términos y Condiciones, Numeral 20 Programa de entregas.</p>	6	<p>Cita textual:</p> <p>La entrega de los servicios se realizará en las instalaciones en que se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, en la ciudad de México</p> <p>El horario para la entrega será de lunes a viernes de las 08:00 a las 20:00 horas</p>	<p>Sí, si es correcta la apreciación</p> 

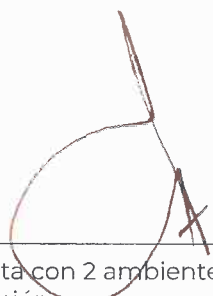


Acta de la de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-EI19-2020

Numeral de la Convocatoria	No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
		<p>(...)</p> <p>El proveedor deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo para la realización de cualquier entregable.</p> <p>Se entiende que hace referencia única y específicamente al horario y lugar de entrega de los documentos y/o entregables probatorios del cumplimiento en la entrega de servicio</p> <p>¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	

Quadrax, S.A. de C.V.

Numeral de la Convocatoria	No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
Anexo 1 Apartado 4 Inciso a.i	1	<p>Establece: El Soporte Técnico (mantenimiento) permitirá prevenir, resolver fallas o problemas en los productos con el proveedor BMC, se debe otorgar a todos los productos durante la vigencia del servicio, para los ambientes con que cuenta el Instituto (QA Producción, etc.) donde se encuentren instalados, deberán ser registrados y detallados mediante un caso de soporte de acuerdo al siguiente procedimiento:</p> <p>Favor de confirmar si, no forma parte del servicio de soporte realizar actualizaciones fuera de las "configuraciones de caja"</p>	<p>Si, es correcta su apreciación, debiendo entenderse que el derecho de uso para actualizaciones de versión es para los productos de caja de los productos que se requiera actualizar y/o renovar.</p> 
Anexo 1 Apartado 4 Inciso a.i	2	<p>Favor de especificar la cantidad de ambientes y su función (QA, Producción, et)</p>	<p>La MST cuenta con 2 ambientes QA y Producción</p> <p>QA: Es para desarrollar, implementar y probar las</p>



Acta de la de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-ET19-2020

Numeral de la Convocatoria	No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
			<p>modificaciones y/o actualizaciones a los servicios, desarrollos y/o nuevas funcionalidades de la herramienta.</p> <p>Producción: Es donde se tienen todos los servicios desarrollos y funcionalidades trabajando de manera cotidiana.</p>
Anexo Apartado Inciso a.i	1 4	3	<p>Puede la convocante limitar la responsabilidad por parte del proveedor sobre el mantenimiento de la infraestructura, lo anterior debido a que el objeto del servicio es soporte a Software de BMC</p>
Anexo Apartado Inciso a.i	1 4	4	<p>Se solicita aclarar si se trata de dos cartas diferentes ya que se establece carta por parte del proveedor firmada por el representante legal de BMC y son entidades diferentes.</p>
Anexo Apartado Inciso a.i	1 4	5	<p>Con relación a los trabajos alineados a los estándares del fabricante:</p> <p>Entendemos que son en relación a los servicios profesionales derivados de una orden de servicio o SOW, devengados por medio de las USE's donde personal de BMC validará mediante la firma del mismo documento o memoria técnica.</p> <p>¿Es correcto?</p>


Neixar, S.A. de C.V.

Numeral de la Convocatoria	No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
Anexo Apartado 4 (a	1	1	<p>Dice: "El proveedor deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más</p>
			<p>El licitante deberá garantizar la puesta a punto del ambiente de QA para realizar pruebas de las actualizaciones, antes de</p>



Acta de la de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E119-2020

Numeral de la Convocatoria	No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
		<p>recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto".</p> <p>Consideramos que la gestión del Servidor debe ser a cargo del instituto y no por parte de un proveedor (por temas de accesos credenciales y seguridad), por lo cual se solicita no considerar como parte del servicio por parte del proveedor</p> <p>¿Correcto?</p>	<p>implementarlas en el ambiente productivo.</p>
<p>Anexo 1 Apartado 4 (a)</p>	<p>2</p>	<p>Dice:</p> <p>La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del fabricante de la herramienta institucional</p> <p>Favor de especificar si por actualizaciones se refiere a nuevas versiones liberadas por el fabricante</p>	<p>Sí, si es correcta la apreciación</p>
<p>Anexo 1 Apartado 4 (a)</p>	<p>3</p>	<p>Dice:</p> <p>La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional</p> <p>Se solicita omitir la firma del representante legal del fabricante ya que el documento es de autoría del proveedor del servicio</p>	<p>La carta a la que se hace referencia debe ser del Fabricante de la herramienta institucional y deberá estar firmada por el representante legal del fabricante</p> 



Acta de la de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-ET19-2020

Numeral de la Convocatoria	No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
5.1.1 a) y Anexo 2, Punto 23, e) Rubro 1	4	Se solicita a la convocante que los recursos considerados por los licitantes para brindar el servicio cuenten con 3 años para soporte técnico y 4 años de experiencia en Servicios profesionales, con la intención de garantizar el nivel de expertise y Servicio que requiere una entidad como el Instituto	No, no se acepta su solicitud
Anexo 2 Punto 5.1.2	5	Dice: La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para el uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del fabricante de la herramienta institucional Se pide omitir la firma del representante legal del fabricante ¿se acepta nuestra solicitud?	No, no se acepta su solicitud
Anexo 2 Punto 23, f)	6	Se sugiere solicitar que el licitante este constituido desde al menos diez años con el giro de proveeduría en servicios similares	No, no se acepta su sugerencia
Anexo 2 Punto 5.1.2	7	Se pide no considerar un tiempo de solución de casos de soporte puesto que no existe un estándar dentro de la industria que permita establecer dichos tiempos. ¿Se acepta nuestra solicitud?	No, no se acepta su solicitud

Se informó a los licitantes que podrían realizar preguntas **que versen sobre las respuestas emitidas** y solo si presentaron el escrito de interés (Anexo 12) de la convocatoria señalado en el artículo 33 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el numeral 3.1. "Junta de Aclaraciones" de la Convocatoria que rige el presente procedimiento. -----

Siendo las 12:30 horas del día 21 de julio de 2020 se envían por CompraNet las respuestas a las preguntas recibidas para que los licitantes revisen las respuestas que se entregan pudiendo replantear preguntas las cuales deberán versar sobre las respuestas ya otorgadas, la hora límite para



Acta de la de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-ET19-2020

entregarlas será a las 18:30 horas del 21 de julio de 2020. Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 46 fracción II del Reglamento de la LAASSP. -----

Siendo las 18:30 horas del día 21 de julio de 2020, una vez que concluyó el tiempo previsto por la Convocante para recibir repreguntas relacionadas con las respuestas otorgadas, se procedió nuevamente a establecer enlace con la plataforma de CompraNet para verificar si existían repreguntas sobre las respuestas ya realizadas encontrándose que no se realizaron repreguntas por parte de los licitantes, por lo que siendo las 22:00 horas de día 21 de julio de 2020 se da por cerrada la Junta de Aclaraciones del presente procedimiento de contratación. A continuación, se comunica a los licitantes, que con fundamento en lo dispuesto en el artículo 33 Bis penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el **Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones** del presente procedimiento se llevará a cabo el día **29 de julio de 2020 a las 10:00 horas.** -----

Por tratarse de una Licitación Pública Nacional Electrónica, para efectos de su notificación y en términos del último párrafo del artículo 37 Bis de la LAASSP, esta acta se difundirá a través de CompraNet en la dirección electrónica <https://compranet.hacienda.gob.mx> al concluir este acto. También a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes copia de esta acta en el Mural de Comunicación ubicado en el piso 5° del inmueble sito en Calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México en donde se fijará copia de un ejemplar del acta por un término no menor a cinco días hábiles. -----

Cierre del Aviso -----

No existiendo otro asunto que tratar se da por concluido este acto, siendo las 22:00 horas del día de 21 de julio de 2020, este aviso consta de 8 (ocho) hojas, anexándose como parte integrante de la misma 1 (una) hoja que contiene la pantalla de CompraNet con los mensajes recibidos para la junta de aclaraciones, firmando la presente para efectos legales y de conformidad por el asistente a este acto. -----

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social: -----

Titular de la División de Contratación de
Activos y Logística

Ing. Vicente Callejas Serrano

Fin del Acta -----

[← Volver a la Lista](#)[Publicación DOF](#) [Duplicar Procedimiento](#) [...](#)**Procedimiento : 1014474 - LA-050GYR019-E119-2020 SOPORTE TECNICO PARA PRODUCTOS BMC**

Vigente

Expediente 2132485 - LA-050GYR019-E119-2020 SOPORTE TECNICO PARA PRODUCTOS BMC

Fecha y hora de apertura de proposiciones 29/07/2020 10:00:00 AM

Administración del Procedimiento Monitoreo de Licitantes Grupo de Evaluación Fallo Mensajes Unidad Compradora / Licitantes

Crear Mensaje Mensajes Recibidos Mensajes Enviados Borrador de Mensajes Mensajes Adjuntados

[Crear Elemento](#) [...](#)

Introduzca Filtro (escriba para iniciar)

Remitente	Fecha	Asunto	Fecha de Mi Consulta	Fecha de Consulta en la UC	Respuesta
1 NEIXAR SYSTEMS SA DE CV	20/07/2020 09:37 AM	ESCRITO DE MANIFIESTO Y CUESTIONAMIENTOS	20/07/2020 10:12 AM	20/07/2020 10:12 AM	
2 QUADRA X SA DE CV	20/07/2020 09:29 AM	Preguntas para la convocante	20/07/2020 10:04 AM	20/07/2020 10:04 AM	
3 QUITZE SA DE CV	20/07/2020 07:57 AM	Anexo 12 Manifiesto de Interés en Participar al presente proceso	20/07/2020 09:19 AM	20/07/2020 09:19 AM	
4 QUITZE SA DE CV	19/07/2020 11:15 PM	Solicitud de Aclaraciones	20/07/2020 09:16 AM	20/07/2020 09:16 AM	
Total 4					

Pagina 1 de 1