

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL  
NO. DGAS-DC-LPNP-032/2024, RELATIVA A LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN ITSM Y  
OBSERVABILIDAD DE APLICACIONES DE INFRAESTRUCTURA, SOLICITADO POR LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE  
LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

FORMATO DE COTIZACIÓN.

| Partida                                                                                                                                                                          | Cantidad | Descripción (breve)                                                                                              | Importe |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1                                                                                                                                                                                | 1        | Adquisición del Licenciamiento de Herramienta de Gestión ITSM y Observabilidad de Aplicaciones e Infraestructura |         |
| Lo anterior con las características y especificaciones de las Bases,<br>Ficha Técnica y Junta de Aclaraciones.<br>IVA 16%.<br>La adjudicación será por lote a un solo proveedor. |          |                                                                                                                  | I.V.A.  |
|                                                                                                                                                                                  |          |                                                                                                                  | TOTAL   |
|                                                                                                                                                                                  |          |                                                                                                                  |         |

Nombre y firma del Representante Legal

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL**  
**NO. DGAS-DC-LPNP-032/2024, RELATIVA A LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN ITSM**  
**Y OBSERVABILIDAD DE APLICACIONES DE INFRAESTRUCTURA, SOLICITADO POR LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA**  
**TECNOLÓGICA DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.**

| "Las características descritas en la presente ficha técnica son mínimas mas no limitativas" |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Justificación de la contratación:                                                           | Herramientas que habiliten a la Dirección de Tecnologías para la operación de sus procesos operativos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Descripción general de contratación:                                                        | <p>Herramienta de ITSM y Observabilidad de Aplicaciones e Infraestructura que cumpla con las mejores prácticas de ITIL y descubrimiento automático de activos, mapeo de relaciones entre activos padre-hijo y visualización de componentes de infraestructura, aplicaciones y servicios.</p> <p>Gestión de Incidentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro y seguimiento desde la apertura hasta la resolución.</li> <li>• Priorización y clasificación según su impacto y urgencia.</li> <li>• Asignación Automática al equipo o persona apropiada.</li> <li>• Resolución, recuperación y cierre de ticket una vez que el servicio ha sido restaurado.</li> <li>• Avanzada con predicción mediante inteligencia artificial y machine learning</li> </ul> <p>Gestión de Problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación recurrente o subyacentes detrás de incidentes frecuentes.</li> <li>• Capacidades para realizar análisis de causa raíz y documentar soluciones permanentes.</li> <li>• Base de Datos de errores conocidos para facilitar la resolución de futuros incidentes.</li> <li>• Funcionalidad para identificar y resolver problemas antes de que causen incidentes.</li> <li>• Análisis predictivo y capacidades de automatización para la solución rápida.</li> </ul> <p>Gestión de Cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso para registrar y gestionar solicitudes de cambio (RFC).</li> <li>• Evaluación de los riesgos y el impacto de los cambios propuestos.</li> <li>• Flujos de trabajo para la aprobación de por parte de los stakeholders relevantes.</li> <li>• Planificación y Implementación, incluyendo ventanas de mantenimiento y pruebas.</li> <li>• Avanzada de cambios incluyendo evaluación de impacto basada en inteligencia artificial.</li> <li>• Proceso para revisar los cambios después de su implementación y cerrar la solicitud si se implementó correctamente.</li> </ul> <p>Gestión de Activos y Configuración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CMDB que almacene detalles sobre los componentes de infraestructura de TI, incluyendo activos, configuraciones, y sus relaciones, ingesta automática con herramienta de observabilidad.</li> <li>• Gestión del Ciclo de Vida de los Activos de TI, desde la adquisición hasta su retiro.</li> <li>• Control de Versiones y Estados: Capacidades para rastrear versiones y estados de los elementos de configuración (CI) a lo largo del tiempo.</li> </ul> <p>Gestión de Solicitudes de Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de autoservicio personalizable y accesible para que los usuarios puedan registrar solicitudes, acceder a la base de conocimientos, y seguir el estado de sus solicitudes.</li> <li>• Catálogo que organice los servicios disponibles para los usuarios, con flujos de trabajo automático asociados para la gestión de solicitudes.</li> <li>• Capacidades para automatizar el procesamiento de solicitudes comunes y rutinarias.</li> <li>• Estadísticas de niveles de servicio y encuestas de satisfacción.</li> <li>• Soporte para canales de telefonía, WhatsApp y correo electrónico.</li> </ul> <p>Gestión de Niveles de Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionalidades para definir, gestionar y monitorear SLAs con clientes internos y externos.</li> <li>• Monitoreo del rendimiento del servicio contra los SLAs establecidos.</li> <li>• Generación de informes para analizar el cumplimiento de los SLAs y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.</li> </ul> <p>Gestión de Continuidad del Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidades para desarrollar y gestionar planes de continuidad del servicio en caso de desastres o interrupciones importantes.</li> <li>• Funcionalidad para planificar y realizar pruebas de los planes de continuidad del servicio.</li> <li>• Recuperación ante Desastres para gestionar la recuperación ante desastres, incluyendo la restauración de servicios críticos.</li> </ul> <p>Gestión del conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de Conocimientos accesible para documentar soluciones a problemas comunes, guías de usuario, y procedimientos operativos estándar.</li> <li>• Artículos de Conocimiento Relacionados para asociar artículos de la base de conocimientos con incidentes, problemas, y solicitudes de servicio.</li> <li>• Colaboración y actualización continua que permitan la colaboración entre equipos y la actualización constante del conocimiento disponible</li> </ul> <p>Gestión de la Capacidad y Disponibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de capacidad de la infraestructura de TI y prever necesidades futuras.</li> <li>• Planificación de la Capacidad de recursos de TI en función de las demandas actuales y futuras.</li> <li>• Monitoreo de disponibilidad de servicios y sistemas críticos en tiempo real.</li> </ul> |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | <p>Informes y Analítica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Personalizables sobre cualquier aspecto del ITSM, como el rendimiento del servicio, tiempos de resolución de incidentes, cumplimiento de SLAs, etc.</li> <li>• Dashboard interactivos que proporcionen una visión general del estado actual de los servicios y procesos de TI.</li> <li>• Análisis Predictivo de tendencias y posibles problemas futuros basados en datos históricos y actuales.</li> </ul> <p>Integración y Automatización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración y automatización con herramienta de observabilidad.</li> <li>• Automatización de Procesos como la asignación de tickets, la escalación de incidentes, y la orquestación de cambios</li> </ul> <p>Tipos de usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 agentes resolutores</li> <li>• Usuarios que accederán a la herramienta para atender cualquier tipo de solicitud o ticket.</li> <li>• Clientes</li> </ul> <p>Usuarios que accederán a la herramienta para crear cualquier tipo de solicitud o ticket</p> <p>Herramienta de descubrimiento automático de activos y mapeo de relaciones entre activos padre-hijo y visualización de componentes de infraestructura, aplicaciones y servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciamiento para 500 componentes de herramienta para observabilidad.</li> <li>• Visibilidad completa de entorno de TI a través de un inventario detallado de todos los componentes de hardware y software, configuraciones y seguridad.</li> <li>• Populado automático de la CMDB con los activos de configuración, sus relaciones y su documentación técnica.</li> <li>• Reportes para generación de informes y paneles de control personalizados sobre la infraestructura de TI, el estado de los activos y las relaciones entre ellos.</li> <li>• Determinación del impacto en los servicios derivados de incidentes o controles de cambio.</li> <li>• Topología y mapa de servicios</li> </ul> <p>Entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de arquitectura implementada</li> <li>• Manual de Instalación</li> <li>• Manual de Operación</li> <li>• Transferencia de conocimiento</li> <li>• Memoria Técnica de implementación</li> </ul> <p>Instalación y configuración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación</li> <li>• Configuración</li> <li>• Personalización</li> <li>• Puesta en marcha.</li> </ul> |
| Número de activo del equipo de cómputo a instalarse: | No Aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Número de serie del equipo de cómputo a instalarse:  | No Aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Perfil del personal:                                 | <p>Experiencia Laboral con Herramientas de Gestión ITSM y Observabilidad</p> <p>Habilidades y Cualidades con Herramientas de Gestión ITSM y Observabilidad</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Entregables dentro del sobre técnico:                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula de determinación de cuotas IMSS e INFONAVIT del último periodo del personal que operará durante el servicio.</li> <li>• Constancia de la declaración del impuesto sobre nómina (del último mes).</li> <li>• Escrito donde manifieste bajo protesta de decir verdad que absorbe en caso de accidente de trabajo de sus empleados, todas las responsabilidades liberando al Gobierno del Estado de Nuevo León de responsabilidad alguna a este respecto.</li> <li>• Información curricular de la empresa y del personal para comprobación de habilidades técnicas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Período de contratación:                             | 36 meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tiempo de Entrega:                                   | 2 semanas después de la firma del contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Lugar de prestación de contratación                  | La entrega del servicio será y/o bienes contratados, se llevará a cabo en la Dirección de Infraestructura Tecnológica, ubicada en el Piso 18 de la Torre Administrativa ubicada en Washington No. 2000, Col. Obrera, CP. 64010, Monterrey, Nuevo León                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lugar de entrega:                 | La entrega del servicio será y/o bienes contratados, se llevará a cabo en la Dirección de Infraestructura Tecnológica, ubicada en el Piso 18 de la Torre Administrativa ubicada en Washington No. 2000, Col. Obrera, CP. 64010, Monterrey, Nuevo León |
| Forma de pago:                    | La forma de pago será del 100 % dentro de los siguientes 30 días hábiles posteriores, contra entrega de factura correspondiente                                                                                                                       |
| Penalizaciones                    | Pena convencional al licitante ganador en caso de retraso en el cumplimiento de la entrega de los servicios objeto del contrato Será del 0.1%(cero punto un porciento) diario, del valor de lo no entregado, por cada día de atraso                   |
| Garantía del producto o servicio: | Conforme a lo establecido en el contrato.                                                                                                                                                                                                             |

---

Nombre y firma del Representante Legal