



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.

JUNTA DE ACLARACIONES.
ACTA PRIMERA.

En la Ciudad de Monterrey, Capital del Estado de Nuevo León, siendo las 13:00 horas del día 24 de octubre del 2024, día y momento señalados en la Convocatoria de la presente licitación, encontrándose reunidos en la Sala de Juntas ubicada la Biblioteca Central (Fray Servando Teresa de Mier) sita en la calle Gral. Zuazua No. 655 Sur, piso 4, Col. Centro, Monterrey, Nuevo León. C.P. 64000, la suscrita Lic. Paola Gabriela Serrano Rodriguez, Directora de Concursos de la Dirección General de Adquisiciones y Servicios de la Secretaría de Administración, quien interviene conforme a lo establecido en el artículo 18 apartado A, fracción IV, 25 fracciones III, IV, V, de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León, en debida concordancia con lo dispuesto por el artículo 5 fracción IV inciso b), 24 fracción V del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, contando además con la presencia de los miembros integrantes del Comité de Adquisiciones de la Administración Pública Estatal; el C.P. Marco Antonio Ávila Márquez, en representación de la Secretaría de Movilidad y Planeación Urbana; C.P. Patricia Graciela Torres Gauna, en representación de la Contraloría y Transparencia Gubernamental; Lic. Juan Francisco Espinoza Guajardo, en representación de la Secretaría de Economía; y la Lic. Denisse Arrambide Morales, Secretario Técnico del Comité de Adquisiciones de la Administración Pública Estatal; así como el representante de la Unidad Requiriente, cuyas firmas se encuentra en esta acta; con fundamento en el artículo 34 y demás relativos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado, y artículos 72, 73 de su Reglamento, se procede a dar inicio a la sesión de junta de aclaraciones, con la lista de asistencia de los participantes que hasta en este momento han manifestado su intención de participar en los términos señalados en el punto 5 de las bases de la presente licitación.

- QUADRAX, S.A. DE C.V.
- HD LATINOAMERICA, S.A. DE C.V.
- RMS CONSULTORÍA EN INFORMÁTICA DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

Ahora bien, se procede a dar respuesta a las preguntas presentadas por la empresa QUADRAX, S.A. DE C.V.:

1	Referencia	Documento bases: DGAS-DC-LPNP-032-2024_BS.pdf. Página 14. Documento vigente generado por la Subsecretaría de Administración Tributaria de la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León, en que se me emite opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales estatales en sentido positivo.
	Pregunta	En caso de que nuestros impuestos estatales se lleven a cabo en el Estado de México y los cuales únicamente corresponden al Impuesto Sobre la Nómina y dado a que en esta entidad no





		se emite una opinión de cumplimiento de pago de impuestos, ¿es suficiente la presentación de opinión de cumplimiento emitida por SAT?
	Respuesta	No se acepta, favor de apegarse a lo solicitado en las Bases de la presente licitación, ya que de conformidad con el artículo 33 bis del Código Fiscal del Estado de Nuevo León, así como a las reglas de carácter general relativas a la emisión de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales, los entes, a realizar la contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios u obra pública con personas físicas, morales o entes jurídicos, deberán solicitarles la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales que emitirá la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado, el trámite no es exclusivo para empresas establecidas en el Estado de Nuevo León.
2	Referencia	Documento ficha técnica: DGAS-DC-LPNP-032-2024_FT.pdf. Página 2. Descripción general de la contratación.
	Pregunta	La convocante indica los módulos que se deben implementar, ¿La convocante cuenta actualmente con del diseño de estos procesos/módulos? En caso de que la respuesta sea positiva, ¿estos diseños podrán ser compartidos con el licitante ganador a fin de implementar la solución?
	Respuesta	Es correcta su apreciación, la unidad requirente compartirá los diseños al licitante ganador.
3	Referencia	Documento ficha técnica: DGAS-DC-LPNP-032-2024_FT.pdf. Página 2. Descripción general de la contratación. Instalación y configuración.
	Pregunta	¿La instalación y configuración de la solución será OnPremise, es decir; será instalada y configurada en la infraestructura y data center de la convocante? En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿la convocante proporcionará la infraestructura necesaria para llevar a cabo la instalación y configuración?
	Respuesta	Es correcta su apreciación, la unidad requirente suministrara la infraestructura necesaria.
4	Referencia	Documento ficha técnica: DGAS-DC-LPNP-032-2024_FT.pdf. Página 2. Descripción general de la contratación. Gestión de activos y con configuración
	Pregunta	Para llevar a cabo la configuración de la ingesta automática se requieren permisos de seguridad que permitan a la solución de observabilidad detectar la infraestructura con la que cuenta la convocante y así llevar a cabo la ingesta. ¿La convocante proporcionará los permisos solicitados al licitante ganador?
	Respuesta	Si, al conocer los requerimientos, la unidad requirente evaluará las alternativas para suministrar el acceso a la información al licitante ganador, sin comprometer la seguridad de las instalaciones.
5	Referencia	Documento ficha técnica: DGAS-DC-LPNP-032-2024_FT.pdf. Página 2. Descripción general de la contratación. Tipos de usuarios



Handwritten signatures and initials in blue ink.



	Pregunta	¿Los 50 usuarios resolutores deberán acceder a todos los módulos de ITSM tales como Incidentes, problemas, cambios, activos y configuraciones, solicitudes de servicio, niveles de servicio, conocimiento y analítica?
	Respuesta	Es correcta su apreciación, los accesos se distribuirán entre los roles de los 50 agentes de acuerdo con el rol con el que participan en los procesos.
6	Referencia	Documento ficha técnica: DGAS-DC-LPNP-032-2024_FT.pdf. Página 3. Descripción general de la contratación. Clientes
	Pregunta	¿Podría la convocante indicar el número de clientes/usuarios que accederán a la herramienta para crear cualquier tipo de solicitud o ticket?
	Respuesta	Por ahora no está contemplado un portal de autoservicio, los canales para la creación de ticket son: teléfono, chat y correo electrónico, así como en un futuro bots.
7	Referencia	Documento ficha técnica: DGAS-DC-LPNP-032-2024_FT.pdf. Página 3. Lugar de prestación de contratación
	Pregunta	¿La convocante está abierta que los servicios de configuración de la solución sean remotos?
	Respuesta	Es correcta su apreciación, los servicios pueden ser configurados de manera remota.

Enseguida se les informa a los interesados en participar lo siguiente:

1. Deberán presentar el día **31 de octubre del año en curso a las 13:00 hrs.** en la Sala de Juntas ubicada en la Biblioteca Central (Fray Servando Teresa de Mier) sita en la calle Gral. Zuazua No. 655 Sur, piso 4, Col. Centro, Monterrey, Nuevo León. Cp. 64000, los sobres que contengan las Propuestas Técnicas y Económicas en el evento de Presentación y Apertura de Propuestas, solicitados en la Convocatoria que contiene las Bases de la Licitación, siguiéndose el procedimiento señalado en el párrafo quinto del artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León.

2. Las modificaciones que dentro de la presente sesión cambien el contenido de las Bases, serán obligatorias a partir de esta fecha, sirviendo la presente de notificación legal, conforme a lo dispuesto al artículo 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León.

La presente sesión fue videograbada y se cuenta con el consentimiento de manera expresa de las partes para su transmisión y difusión a través de las páginas oficiales de la Secretaría de Administración y el Estado de Nuevo León para efectos de transparencia y la misma podrá ser consultada dentro del siguiente link <https://www.nl.gob.mx/reproduccion-licitacionespublicas>, en el apartado correspondiente.

Para constancia y a fin de que surtan los efectos legales que le son inherentes firman la presente quienes en el acto intervinieron, quedando a salvo las facultades de verificación y comprobación de la Contraloría y Transparencia Gubernamental.





ADMINISTRACIÓN

GABINETE DE
BUEN GOBIERNO

"2024. CONMEMORACIÓN DE LOS 200 AÑOS DE LA CREACIÓN
DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE NUEVO LEÓN"



POR EL COMITÉ DE ADQUISICIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.

DIRECTORA DE CONCURSOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS DE LA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.
(CON VOZ Y VOTO).

LIC. PAOLA GABRIELA SERRANO RODRÍGUEZ.

POR LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y
PLANEACIÓN URBANA. (CON VOZ Y VOTO).

C.P. MARCO ANTONIO ÁVILA MÁRQUEZ.

POR LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA.
(CON VOZ Y VOTO).

LIC. JUAN FRANCISCO ESPINOZA GUAJARDO.

POR LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
GUBERNAMENTAL. (SOLO CON VOZ).

C.P. PATRICIA GRACIELA TORRES GAUNA.

*(Quedan a salvo las facultades de verificación y comprobación
de la Contraloría y Transparencia Gubernamental.).*

SECRETARIO TÉCNICO DEL COMITÉ DE
ADQUISICIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ESTATAL. (SOLO CON VOZ).

LIC. DENISSE ARRAMBIDE MORALES.

UNIDAD REQUERENTE.

DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA
TÉCNOLOGICA DE LA SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN

ING. BENJAMIN VAZQUEZ LLAMAS.

LISTA DE ASISTENTES.

1.- QUADRAX, S.A. DE C.V.
C. OSVALDO RENÉ JIMENEZ PEÑALOZA.

Hoja de firmas perteneciente al Acta de Junta de Aclaraciones de la 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.

