



**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**Dirección General de Administración**  
**Dirección de Recursos Materiales**

**"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"**

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015.

**JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES.**

**ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DE LA INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015.**

EN LA CIUDAD DE MÉXICO, SIENDO LAS 17:00 HORAS DEL DÍA 06 DE MARZO DE 2013 Y CON FUNDAMENTO EN LO ESTABLECIDO POR LOS ARTÍCULOS 43 Y 52 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, SE LLEVÓ A CABO LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES EN EL DÍA Y HORA SEÑALADOS PARA ESTE EFECTO, CORRESPONDIENTE A LA INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES CITADA AL RUBRO, EN EL "AULA MAGNA" DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS DEL DISTRITO FEDERAL, UBICADA EN LA CALLE DR. LAVISTA NO. 144, EDIFICIO "A", ACCESO 1, 2º PISO, COLONIA DE LOS DOCTORES, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, SE REUNIERON LAS PERSONAS QUE MÁS ADELANTE SE INDICAN; DESARROLLÁNDOSE EL ACTO DE LA SIGUIENTE MANERA:

EL C. PEDRO J. LARA LASTRA, DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES EN LA SECRETARÍA DE FINANZAS, PROcede A DAR INICIO AL ACTO ACREDITANDO A LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE ASISTEN AL MISMO Y QUE MÁS ADELANTE SE MENCIONAN.

1.- EL C. PEDRO J. LARA LASTRA, DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES EN LA SECRETARÍA DE FINANZAS, COMUNICA QUE CON RESPECTO A LAS BASES Y ANEXOS DE LAS BASES, OBJETO DE LA PRESENTE INVITACIÓN RESTRINGIDA, EXISTE LA SIGUIENTE PRECISIÓN:

PRECISIÓN 1.- LA CONVOCANTE INFORMA QUE CON LA FINALIDAD DE OTORGAR TIEMPO SUFFICIENTE PARA LA INTEGRACIÓN DE SU PROPUESTA, EL EVENTO CORRESPONDIENTE AL ACTO DE APERTURA DEL SOBRE ÚNICO Y REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA, PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA, ASÍ COMO DE LA GARANTÍA DE FORMALIDAD PARA EL SOSTENIMIENTO DE LAS OFERTAS DE LA INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES, SE LLEVARÁ A CABO EL PRÓXIMO DÍA LUNES 11 DE MARZO DE 2013, EN PUNTO DE LAS 17:00 HORAS, EN ESTE MISMO RECINTO.

2.- EL C. PEDRO J. LARA LASTRA, DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES EN LA SECRETARÍA DE FINANZAS, REQUIERE A LOS PARTICIPANTES PRESENTES SUS SOLICITUDES DE ACLARACIONES DE ACUERDO AL NUMERAL 6, SUBNUMERAL 6.1. DE LAS BASES DE LA PRESENTE INVITACIÓN RESTRINGIDA, CON LA FINALIDAD DE DAR RESPUESTA A DICHOS CUESTIONAMIENTOS.

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DEL PARTICIPANTE "NORTH AMERICAN SOFTWARE, S.A.P.I., DE C.V.":**

NO.	PREGUNTA	RESPUESTA
01	ANEXO TÉCNICO, ALCANCE, PÁGINA 34 ¿FAVOR DE ESPECIFICAR SI LOS FORMATOS Y PROTOCOLOS SE DEBEN UTILIZAR EN SUSTITUCIÓN A UN TICKET REPORTADO? O ¿SON	LOS FORMATOS Y PROTOCOLOS DEBERÁN SER UTILIZADOS EN TODO MOMENTO CUANDO ESTOS APLIQUEN. LOS FORMATOS Y



**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**Dirección General de Administración**  
**Dirección de Recursos Materiales**

**"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"**

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015.

JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES.

NO.	PREGUNTA	RESPUESTA
	COMPLEMENTOS A LOS TICKETS REPORTADOS?	PROTOCOLOS EN NINGÚN MOMENTO SUSTITUYEN A UN TICKET REPORTADO; SIN EMBARGO, SE CONSIDERAN COMPLEMENTARIOS COMO PARTE DE LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.
02	ANEXO TÉCNICO, 1.- OPERACIÓN DEL SISTEMA, PÁGINA 35, PRIMER PÁRRAFO ¿FAVOR DE CONFIRMAR SI TIENEN INSTALADO SAP SOLUTION MANAGER CON LA FUNCIONALIDAD DE STARTER PACK (SERVICE DESK, MAINTENANCE OPTIMIZER Y SYSTEM MONITORING)?	SE CUENTA CON EL SAP SOLUTION MANAGER INSTALADO SIN LA FUNCIONALIDAD COMENTADA "STARTER PACK".
03	ANEXO TÉCNICO, 1.- OPERACIÓN DEL SISTEMA, PÁGINA 35, PRIMER PÁRRAFO SI LA RESPUESTA A LA PREGUNTA ANTERIOR ES NEGATIVA, ¿FAVOR DE CONFIRMAR SI SE DEBE CONSIDERAR LA INSTALACIÓN DE SOLMAN COMO PARTE DE LA PROPUESTA?	LA INSTALACIÓN DE SOLMAN YA SE ENCUENTRA REALIZADA; SIN EMBARGO, DEBE CONSIDERARSE LA CONFIGURACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES QUE EN SU MOMENTO CONVENGAN A LOS INTERESES DEL GDF, ASÍ COMO LA CAPACITACIÓN EN EL USO DEL SOLMAN A LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRADORES DEL SAP-GRP. DICHA CONFIGURACIÓN Y CAPACITACIÓN DEBERÁ SER OTORGADA POR UN CONSULTOR CERTIFICADO Y CON EXPERIENCIA COMPROBABLE EN SOLMAN.
04	ANEXO TÉCNICO, 1.- OPERACIÓN DEL SISTEMA, PÁGINA 35, TERCER PÁRRAFO RESPECTUOSAMENTE SOLICITAMOS QUE LA RESOLUCIÓN DE TICKETS DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADO Y EN PROCESO DE SOLUCIÓN ANTES DEL INICIO DEL CONTRATO NO SE APLIQUE CRITERIOS DE NIVELES DE SERVICIOS, TODA VEZ QUE SON EVENTOS QUE ESTÁN FUERA DE NUESTRO CONTROL Y CONOCIMIENTO. ¿SE ACEPTE NUESTRA PROPUESTA?	LA PROPUESTA NO ES ACEPTADA, YA QUE LOS NIVELES DE SERVICIO SE DEBEN APlicAR A CUALQUIER EVENTO QUE SEA REPORTADO A TRAVÉS DE TICKETS DE INCIDENCIAS Y/O SOLICITUDES DE SERVICIOS REGISTRADOS Y EN PROCESO DE SOLUCIÓN.
05	ANEXO TÉCNICO, 1.- OPERACIÓN DEL SISTEMA, PÁGINA 36 DADO QUE LA OPERACIÓN DE EL D. F., ES PRINCIPALMENTE EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES, Y CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR SUS RECURSOS FINANCIEROS, SUGERIMOS QUE EL HORARIO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO SOLICITADO SEA DE 5X10 (LUNES A VIERNES HÁBILES DE 8:00 A 18:00 HRS.) EN VEZ DEL HORARIO DE 7X24 MENCIONADO EN LAS BASES. ¿SE ACEPTE NUESTRA PROPUESTA?	LA PROPUESTA NO ES ACEPTADA, EL SERVICIO DEBERÁ PRESTARSE EN LOS TÉRMINOS SOLICITADOS EN LAS BASES Y ANEXO TÉCNICO DE LA PRESENTE INVITACIÓN RESTRINGIDA.
06	ANEXO TÉCNICO, 1.- OPERACIÓN DEL SISTEMA, PÁGINA 36	EL SOPORTE TELEFÓNICO DEBERÁ DAR SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS

P G 2



**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**Dirección General de Administración**  
**Dirección de Recursos Materiales**

**"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"**

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015.

JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES.

NO.	PREGUNTA	RESPUESTA
	¿FAVOR DE DESCRIBIR DETALLADAMENTE EL ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS A TRAVÉS DEL SOPORTE TELEFÓNICO?	REPORTADOS A TRAVÉS DE TICKETS DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADO EN UN HORARIO DE 24 HORAS, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA. LA EMPRESA DEBERÁ PROPORCIONAR AL INICIO DEL CONTRATO UNA LISTA DE CONTACTOS QUE CONTENGA AL MENOS NOMBRE, NÚMERO TELEFÓNICO Y/O CELULAR, ASÍ COMO CORREO ELECTRÓNICO, DEL PERSONAL QUE DARÁ SOPORTE. EL PERSONAL DE ESTA LISTA DEBERÁ ESTAR DISPONIBLE EN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS EN EL CONTRATO.
07	ANEXO TÉCNICO, 3.- ATENCIÓN A INCIDENTES Y SOLICITUDES DEL SERVICIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP), PÁGINA 37  CON LA FINALIDAD DE ASEGURAR QUE CONTEMOS CON TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA PROVER EL SERVICIO REQUERIDO POR EL D.F., FAVOR DE PROPORCIONARNOS LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS A LOS CUALES DEBEMOS APEGARNOS.	SE ENTREGARAN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN TIEMPO Y FORMA A LA EMPRESA QUE SE LE ADJUDIQUE EL CONTRATO.
08	ANEXO TÉCNICO, 3.- ATENCIÓN A INCIDENTES Y SOLICITUDES DEL SERVICIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP), PÁGINA 38  LA MESA DE SERVICIOS REMOTA DE NASOFT CUENTA CON UNA HERRAMIENTA DE REGISTRO DE TICKETS Y SEGUIMIENTO A LA RESOLUCIÓN DE LOS MISMOS A TRAVÉS DEL CUAL SE OBTIENE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA RESOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO. ¿PODEMOS UTILIZAR NUESTRA HERRAMIENTA DE REGISTRO DE TICKETS EN VEZ DE UTILIZAR EL SICOGA?	NO SE ACEPTA LA PROPUESTA. LA EMPRESA DEBE UTILIZAR LA HERRAMIENTA DE REGISTRO DE TICKETS QUE EMPLEA LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y DE FORMA PARALELA PUEDE EMPLEAR SU HERRAMIENTA PROPIA.
09	ANEXO TÉCNICO, 3.- ATENCIÓN A INCIDENTES Y SOLICITUDES DEL SERVICIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP), PÁGINA 38  EN CASO DE QUE LA RESPUESTA A LA PREGUNTA ANTERIOR SEA NEGATIVA, ¿FAVOR DE PROPORCIONARNOS COMO SERÍA EL ACCESO DE NUESTROS CONSULTORES TANTO EN SITIO COMO REMOTOS A LA HERRAMIENTA DE SICOGA?	LA SECRETARÍA DE FINANZAS A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA, PROPORCIONARÁ LOS ACCESOS LOCALES Y REMOTOS A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES CON LOS CUALES SE PODRÁ ACCEDER EN SITIO Y DE FORMA REMOTA AL SICOGA.
10	ANEXO TÉCNICO, 4.- CONSIDERACIONES	TODAS LAS TAREAS DE



**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**Dirección General de Administración**  
**Dirección de Recursos Materiales**

**"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"**

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015.

JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES.

NO.	PREGUNTA	RESPUESTA
	<b>GENERALES INCISO 10, PÁGINA 39</b> ¿FAVOR DE DEFINIR QUE TAREAS Y ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE DEBEN SER REALIZADAS EN SITIO?, TODA VEZ QUE COMO PARTE DE LOS SERVICIOS SE CONTEMPLA TAMBIÉN UNA MESA DE SOPORTE REMOTO, Y DADO QUE EN LAS BASES SE ESPECIFICA QUE TODAS LAS TAREAS Y ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEBEN SER EN LAS INSTALACIONES DE EL D. F.	MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE DEBEN SER REALIZADOS EN SITIO; SIN EMBARGO, SI BAJO ALGUNA CIRCUNSTANCIA ESTO NO PUDIERA SER LLEVADO A CABO, SE ACORDARÁ CON LA EMPRESA QUE DICHO MANTENIMIENTO O SOPORTE SE LLEVE A CABO DE FORMA REMOTA (SI APlica EL CASO).
11	<b>ANEXO TÉCNICO, 5.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO, PÁGINA 39</b> FAVOR DE PROPORCIONARNOS UNA COPIA MÁS LEGIBLE DE LA TABLA I) ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DEL SISTEMA ASÍ COMO DE LAS DEFINICIONES QUE SE MENCIONAN EN LA PARTE INFERIOR DE DICHA TABLA.	EN ESTE ACTO SE HACE ENTREGA DEL ARCHIVO ELECTRÓNICO EN FORMATO WORD, CONTENIENDO EL ANEXO TÉCNICO DE LAS BASES DE INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES, SEÑALANDO QUE CUALQUIER MODIFICACIÓN QUE SE REALICE AL CONTENIDO DE LAS MISMAS, SERÁ MOTIVO DE DESECHAMIENTO DE LA TOTALIDAD DE LA PROPUESTA.
12	<b>ANEXO TÉCNICO, 5.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO, PÁGINA 39</b> DADO QUE ESTE ES UN CONTRATO DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE APLICACIONES, ¿ES CORRECTO ASUMIR QUE LA RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN, SOPORTE Y DISPONIBILIDAD DEL HARDWARE ES DE EL D. F?	ES CORRECTA LA APRECIACIÓN, LA INFRAESTRUCTURA (HARDWARE Y SISTEMA OPERATIVO), ASÍ COMO LAS COMUNICACIONES SON ADMINISTRADAS POR LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA.
13	<b>ANEXO TÉCNICO, 5.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO, PÁGINA 40</b> FAVOR DE PROPORCIONARNOS UNA COPIA MÁS LEGIBLE DE LA FÓRMULA DE CÁLCULO DE DISPONIBILIDAD ASÍ COMO DE SUS DEFINICIONES, ASÍ COMO EJEMPLOS DE CÁLCULO DE USO DE ESTA FÓRMULA.	EN ESTE ACTO SE HACE ENTREGA DEL ARCHIVO ELECTRÓNICO EN FORMATO WORD, CONTENIENDO EL ANEXO TÉCNICO DE LAS BASES DE INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES, SEÑALANDO QUE CUALQUIER MODIFICACIÓN QUE SE REALICE AL CONTENIDO DE LAS MISMAS, SERÁ MOTIVO DE DESECHAMIENTO DE LA TOTALIDAD DE LA PROPUESTA.
14	<b>ANEXO TÉCNICO, 5.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO, PÁGINA 40</b> ¿A QUÉ BIEN INFORMÁTICO SE REFIEREN EN LA FÓRMULA DONDE SE MENCIONA "DISPONIBILIDAD DEL BIEN INFORMÁTICO (BI) MINUTOS"	SE REFIERE AL SISTEMA DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (SAP-GRP)
15	<b>ANEXO TÉCNICO, 5.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO, PÁGINA 40</b> ¿FAVOR DE PROPORCIONARNOS LA DEFINICIÓN DE PRIORIDAD ALTA, PRIORIDAD MEDIA Y PRIORIDAD BAJA?	SE ANEXAN DEFINICIONES: <b>PRIORIDAD ALTA:</b> UN COMPONENTE DE SOFTWARE ESTÁ OPERANDO DE MANERA LIMITADA IMPACTANDO A LA ORGANIZACIÓN.



**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**Dirección General de Administración**  
**Dirección de Recursos Materiales**

**"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"**

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015.

JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES.

NO.	PREGUNTA	RESPUESTA
		<p>PRIORIDAD MEDIA: ALGÚN COMPONENTE NO IMPORTANTE DEL SOFTWARE PRESENTA UN PROBLEMA EN SU FUNCIONAMIENTO, PROVOCANDO UN IMPACTO MODERADO A LA ORGANIZACIÓN.</p> <p>PRIORIDAD BAJA: ALGÚN COMPONENTE NO IMPORTANTE DEL SOFTWARE PRESENTA UN PROBLEMA EN SU FUNCIONAMIENTO, PROVOCANDO UN IMPACTO IMPERCEPTIBLE.</p>
16	<p><b>ANEXO TÉCNICO, 5.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO, PÁGINA 40</b></p> <p>¿LA MESA DE SERVICIOS PUEDE HACER LA RECLASIFICACIÓN DE LA PRIORIDAD DADA POR EL CAU?</p>	NO, YA QUE LAS PRIORIDADES LAS ESTABLECEN LOS USUARIOS FINALES DE LAS UR DE ACUERDO A SU SITUACIÓN PARTICULAR, POR LO QUE SE DEBERÁ RESPETAR LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA POR EL CAU.
17	<p><b>ANEXO TÉCNICO, 5.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO, PÁGINA 41</b></p> <p>¿ES CORRECTO ASUMIR QUE LAS INCIDENCIAS QUE SON ATENDIDAS Y RESUELTA POR LA MESA REMOTA NO SERÁN ATENDIDAS DE MANERA PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DEL D. F?</p>	LA EMPRESA LO PUEDE ASUMIR, PERO EL GERENTE DE PROYECTO DE LA EMPRESA CONSULTORA DEBERÁ CONOCER A DETALLE DEL ESTATUS DE LAS INCIDENCIAS QUE SON ATENDIDAS REMOTAMENTE PARA INFORMAR DE MANERA PRESENCIAL SOBRE CUALQUIER DETALLE DE ESTOS TICKETS EN LAS OFICINAS DEL D.F.
18	<p><b>ANEXO TÉCNICO, 5.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO, PÁGINA 41</b></p> <p>SOLICITAMOS SE AMPLIEN LOS TIEMPOS ASIGNADOS PARA REGRESAR UN TICKET DE ACUERDO A LO SIGUIENTE:</p> <p>PRIORIDAD ALTA: 30 MINUTOS  PRIORIDAD MEDIA: 60 MINUTOS</p>	NO SE ACEPTE LA PROPUESTA.

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DEL PARTICIPANTE "CRYSTALIS CONSULTING MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V.":**

NO.	PREGUNTA	RESPUESTA
01	<p>NUMERAL B, SUB-NUMERAL 3, PÁGINA 6</p> <p>EN RELACIÓN A LA CARTA SOLICITADA DONDE HAGAMOS REFERENCIA "DEL NÚMERO TELEFÓNICO, LA DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE: DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR</p>	NO, FAVOR DE APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL NUMERAL 5, SUBNUMERAL 5.1 INCISO B, REQUISITO 3.



**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**Dirección General de Administración**  
**Dirección de Recursos Materiales**

**"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"**

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015.

JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES.

NO.	PREGUNTA	RESPUESTA
	NOTIFICACIONES DENTRO DEL DISTRITO FEDERAL Y EL NOMBRE DE LA PERSONA AUTORIZADA PARA RECIBIRLAS", HACEMOS DEL CONOCIMIENTO DE LA CONVOCANTE QUE LA DIRECCIÓN Y UBICACIÓN DE MI REPRESENTADA SE ENCUENTRA EN EL MUNICIPIO DE HUIXQUILUCAN ESTADO DE MÉXICO, POR LO QUE SOLICITAMOS AMABLEMENTE QUE SE NOS PERMITA INDICAR ESTA DIRECCIÓN EN DICHA CARTA Y NO LIMITARLO AL DISTRITO FEDERAL.	
02	NUMERAL B, SUB-NUMERAL 10, PÁGINA 7 EN RELACIÓN A LA CARTA SOLICITADA "RESPECTO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES PREVISTAS EN EL CÓDIGO FISCAL DEL DISTRITO FEDERAL (REQUISITAR FORMATO ANEXO B)", ASUMIMOS QUE AL ESTAR CONSTITUIDA MI REPRESENTADA LEGALMENTE EN EL ESTADO DE MÉXICO ENTONCES ESTA CARTA "NO" REPRESENTA UN REQUISITO PARA MI REPRESENTADA POR LO QUE NO DEBEMOS PRESENTARLA EN NUESTRA PROPUESTA DE SERVICIOS PROFESIONALES, ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	ES CORRECTA SU APRECIACIÓN, SIN EMBARGO DEBERÁ PRESENTAR EL FORMATO DEBIDAMENTE REQUISITADO.
03	NUMERAL B, SUB-NUMERAL 11, PÁGINA 8 EN RELACIÓN A LA CARTA SOLICITADA DONDE SE DEBE PRESENTAR PRESENTAR "CONSTANCIA DE ADEUDOS CORRESPONDIENTES A LOS ÚLTIMOS CINCO EJERCICIOS. EXPEDIDA POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA QUE LE CORRESPONDA O EN SU CASO POR EL SISTEMA DE AGUAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, RESPECTO A LAS SIGUIENTES CONTRIBUCIONES..." ENTENDEMOS QUE AL ESTAR MI REPRESENTADA CONSTITUIDA EN EL ESTADO DE MÉXICO "NO" TENEMOS LA OBLIGACIÓN DE PRESENTAR LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN ESTE NUMERAL Y DEBEMOS INDICAR EN DICHA CARTA QUE LA CAUSA POR LA QUE NO NOS APLICA ESTE REQUERIMIENTO ES PRECISAMENTE EL HECHO DE QUE NO ESTAMOS CONSTITUIDOS EN EL DISTRITO FEDERAL, ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	ES CORRECTA SU APRECIACIÓN, SIN EMBARGO DEBERÁ PRESENTAR ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, RESPECTO DE LAS CAUSAS POR LAS CUALES NO LE APLICA DICHO REQUISITO.
04	NUMERAL 13.3, PÁGINA 16 ENTENDEMOS QUE EL MONTO TOTAL DE LAS PENAS CONVENCIONALES NO EXCEDERÁ EL TOTAL DEL	ES CORRECTA SU APRECIACIÓN.



**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**Dirección General de Administración**  
**Dirección de Recursos Materiales**

**"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"**

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015.

JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES.

NO.	PREGUNTA	RESPUESTA
	MONTO CONTEMPLADO EN LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	
05	NUMERAL 15, PÁGINA 17 EN RELACIÓN A LOS PAGOS. SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE SE PONGA UN PLAZO DE 30 DÍAS COMO MÁXIMO PARA QUE LAS ÁREAS RESPONSABLES DE VALIDAR LAS FACTURAS LAS LIBEREN UNA VEZ QUE SEAN ENTREGADAS POR PARTE DEL LICITANTE GANADOR.	FAVOR DE APEGARSE A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 15 DE LAS BASES DE INVITACIÓN RESTRINGIDA.
06	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS PROPORCIONE EL ANEXO TÉCNICO EN FORMATO WORD DEBIDO A QUE EXISTE ALGUNA INFORMACIÓN QUE ES ILEGIBLE EN EL FORMATO EN EL QUE NOS FUE PROPORCIONADO.	EN ESTE ACTO SE HACE ENTREGA DEL ARCHIVO ELECTRÓNICO EN FORMATO WORD, CONTENIENDO EL ANEXO TÉCNICO DE LAS BASES DE INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES, SEÑALANDO QUE CUALQUIER MODIFICACIÓN QUE SE REALICE AL CONTENIDO DE LAS MISMAS, SERÁ MOTIVO DE DESECHAMIENTO DE LA TOTALIDAD DE LA PROPUESTA.
07	EN RELACIÓN A LOS CONTRATOS SOLICITADOS EN LAS BASES DE INVITACIÓN, SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE QUE SE PERMITA QUE ESTOS CONTRATOS PUEDAN PRESENTARSE SIN PRECIOS Y VALORES. ESTO POR TEMA DE CONFIDENCIALIDAD CON NUESTROS CLIENTES.	NO SE ACEPTA SU PROPUESTA, DEBERÁ PRESENTAR LO REQUERIDO EN TÉRMINOS DE LO SEÑALADO EN EL NUMERAL 5, SUBNUMERAL 5.1, INCISO B), REQUISITO 1.2 DE LAS BASES DE INVITACIÓN RESTRINGIDA, DE LO CONTRARIO SERÁ MOTIVO DE DESCALIFICACIÓN CONFORME A LO SEÑALADO EN EL NUMERAL 17, SUBNUMERAL 17.1, INCISO A) DE LAS PROPIAS BASES. SEÑALANDO DE IGUAL FORMA, QUE LA CONVOCANTE MANTENDRÁ EN CUSTODIA LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO EN LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL.
08	DE IGUAL MANERA, SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE SE PERMITA INTEGRAR EN LA PROPUESTA, DOCUMENTOS QUE AVALEN UNA RELACIÓN CONTRACTUAL CON CLIENTES YA SEAN: - LA CARTA DE ASIGNACIÓN DE UN PROYECTO, - PEDIDOS DE COMPRA, Ó - CARTAS DE CONCLUSIÓN DE LOS SERVICIOS.	SI SE ACEPTA SU PROPUESTA, SIN EMBARGO, POR LO MENOS UNO DEBERÁ SER UN CONTRATO QUE NO EXCEDA EN SU FECHA DE FORMALIZACIÓN EL AÑO PRÓXIMO PASADO Y QUE DE IGUAL FORMA, ESTE RELACIONADO CON LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTA



**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**Dirección General de Administración**  
**Dirección de Recursos Materiales**

**"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"**

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015.

JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES.

NO.	PREGUNTA	RESPUESTA
		INVITACIÓN RESTRINGIDA.

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DEL PARTICIPANTE "PRICEWATERHOUSECOOPERS, S.C.":**

NO.	PREGUNTA	RESPUESTA
01	NUMERAL 5, SUBNUMERAL 5.1, INCISO B, REQUISITO 1.2, PÁGINA 6 MENTIONAN PRESENTAR TRES CONTRATOS SIMILARES. ¿ES CAUSA DE DESCALIFICACIÓN NO PRESENTARLOS?	SI, ES MOTIVO DE DESCALIFICACIÓN, SIN EMBARGO PODRÁ PRESENTAR CONTRATOS PEDIDOS, FACTURAS Y/O CARTAS DE ASIGNACIÓN RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE INVITACIÓN RESTRINGIDA, ASÍ MISMO, DE LOS TRES INSTRUMENTOS REQUERIDOS, POR LO MENOS UNO DEBERÁ SER UN CONTRATO QUE NO EXCEDA EN SU FECHA DE FORMALIZACIÓN EL AÑO PRÓXIMO PASADO Y QUE DE IGUAL FORMA, ESTE RELACIONADO CON LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTA INVITACIÓN RESTRINGIDA.

EL C. PEDRO JESÚS LARA LASTRA PREGUNTA A LOS PARTICIPANTES ASISTENTES SI TIENEN MAS PREGUNTAS CON RESPECTO A LAS BASES Y ANEXOS DE LA PRESENTE INVITACIÓN RESTRINGIDA, A LO CUAL LOS PARTICIPANTES ASISTENTES MENCIONAN NO TENER MAS DUDAS O CUESTIONAMIENTOS A LAS MISMAS.

CON LO ANTERIOR SE DIO RESPUESTA A CADA UNO DE LOS CUESTIONAMIENTOS Y DUDAS REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES LOS CUALES PASAN A FORMAR PARTE INTEGRAL DE LAS BASES Y ANEXOS DE LA INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES.

FINALMENTE, SE INFORMA A LOS PRESENTES QUE EL PRÓXIMO ACTO REFERENTE A LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DEL SOBRE ÚNICO SE LLEVARÁ A CABO EL DÍA 11 DE MARZO DEL PRESENTE AÑO, A LAS 17:00 HORAS EN ESTE MISMO RECINTO.

R G 8 Y



**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**Dirección General de Administración**  
**Dirección de Recursos Materiales**

**"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"**

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015.

**JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES.**

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 34, FRACCIÓN XII, DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL Y ARTÍCULO 113 FRACCIÓN IV DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL, LA PRESENCIA DE LA REPRESENTANTE DE LA CONTRALORÍA INTERNA ACREDITADO MEDIANTE OFICIO No. CG/CISF/SAOA-"B"/0354/2013 DE FECHA 04 DE MARZO DE 2013 LA C. ROCÍO LUNA ALVA, PARA ASISTIR A LOS EVENTOS DE ESTA INVITACIÓN RESTRINGIDA, TIENE COMO FINALIDAD VERIFICAR QUE LA CELEBRACIÓN DE ESTE ACTO SE REALICE CONFORME A LA NORMATIVIDAD VIGENTE, POR CONSIGUIENTE, NO AVALA EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN, ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS, ASÍ COMO TAMPOCO EL FALLO QUE EN SU CASO EMITA.

NO HABIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE CIERRA LA PRESENTE ACTA EL MISMO DÍA DE SU INICIO A LAS 19:00 HORAS, FIRMÁNDOLA DE CONFORMIDAD AL MARGEN Y AL CALCE TODOS LOS QUE EN ESTE ACTO INTERVINIERON Y HACIENDO ENTREGA DE UNA COPIA A CADA UNO PARA CONSTANCIA LEGAL CORRESPONDIENTE.

**POR LA CONVOCANTE**

NOMBRE Y CARGO	FIRMA
PEDRO JESÚS LARA LASTRA DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES	
JORGE FELIPE ROLDÁN DÍAZ SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES	
FERNANDO PALAO ESPÍNDOLA SUBDIRECTOR DE ENLACE ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
MIGUEL ÁNGEL VIDAL FRANCO JEFE DE LA UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ADQUISICIONES	
JUAN CARLOS CARPIO FRAGOSO DIRECTOR DE CONCENTRACIÓN Y CONTROL DE FONDOS EN LA SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN	
ROBERTO ROSENBERG GONZÁLEZ DIRECTOR DE SISTEMAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	



**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**Dirección General de Administración**  
**Dirección de Recursos Materiales**

**"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"**

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015.

JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES.

NOMBRE Y CARGO	FIRMA
ELAI DIETZ CHARLES SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
JULIO TORRES GARCÍA DIRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
MANUEL GARCÍA ARELLANO DIRECTOR DE ANÁLISIS PROGRAMÁTICA DE LA SUBSECRETARÍA DE EGRESOS	
ALBERTO OLIVAS SÁNCHEZ DIRECTOR DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
CARLOS OVERLING GARCÍA CANTÚ SECRETARIO PARTICULAR DEL TESORERO	
ROCÍO LUNA ALVA REPRESENTANTE DE LA CONTRALORÍA INTERNA EN LA SECRETARÍA DE FINANZAS	

**POR LAS EMPRESAS PARTICIPANTES**

NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CARLOS JAVIER OCHOA TOLENTINO PRICEWATERHOUSE COOPERS, S.C.	
ENRIQUE LORA SALCEDO NORTH AMERICAN SOFTWARE, S.A.P.I. DE C.V.	
GERARDO MÁRQUEZ DÍAZ CRYSTALIS CONSULTING MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V.	



SECRETARÍA DE FINANZAS  
Dirección General de Administración  
Dirección de Recursos Materiales



“2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ”

SERVIDORES PÚBLICOS

REGISTRO DE **SERVIDORES PÚBLICOS** QUE ASISTEN A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DE LA INVITACIÓN  
RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE  
CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN  
DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015

06 DE MARZO DE 2013

No.	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	CARGO	FIRMA	RÚBRICA
1	JUAN CARLOS AGUILAR	DIRECTOR CONCENTRACIÓN CONTROLACIONES		
2	Alberto Villegas Franco	LW.O. Asociaciones		
3	Jorge J. Lom Jasso	Dr. Reg. Materiales		
4	Jorge F. Roldán Díaz.	Sob. Rel. Mat.		
5	Roberto Rosenberg González	Director Sistemas - DG 1		
6	Fernando Palao Tapindol	Subdirector de Tránsito Administrativo		
7	Efraí Diestz Charles	Subdir. de Planeación Tecnología		
8	Julio Torres García	Director de Desarrollo Técnico		



SECRETARÍA DE FINANZAS  
Dirección General de Administración  
Dirección de Recursos Materiales

“2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ”

No.	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	CARGO	FIRMA	RÚBRICA
9	Manuel García Arrellano	Dir. de Análisis Programática		
10	Alejandro Flores Sánchez	Dir. Serv. Inf.		
11	Carlos O. García Cántú	Sec. Particular Tesorero		
12	Rocío Lina Alva	Representante de la CI		
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



SECRETARÍA DE FINANZAS  
Dirección General de Administración  
Dirección de Recursos Materiales



"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"

**PARTICIPANTES**

REGISTRO DE **PARTICIPANTES** QUE ASISTEN A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DE LA INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CONSULTORÍA Y MANTENIMIENTO CONTINUO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE PLANEACIÓN DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) 2013-2015

06 DE MARZO DE 2013

No.	PARTICIPANTES	NOMBRE DEL REPRESENTANTE	FIRMA	RÚBRICA	TEL./CORREO ELECTRÓNICO
1	Classis Consultores S.A. de C.V.	Giovanni Alvarado Pérez			Giovanni.alvarado@classicsa.com Cristal, Secundaria, C.P. 14000 Tel. 5202 9650
2	Paul S.C. Price Waterhouse Coopers S.C.	Claudia Ochoa Tello			claudia.ochoa@pwc.com.mx enrique.lora@unisett.com
3	North American Software	Enrique Vard Salcedo			S 2 S 8 14 14
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					
64					
65					
66					
67					
68					
69					
70					
71					
72					
73					
74					
75					
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					
90					
91					
92					
93					
94					
95					
96					
97					
98					
99					
100					
101					
102					
103					
104					
105					
106					
107					
108					
109					
110					
111					
112					
113					
114					
115					
116					
117					
118					
119					
120					
121					
122					
123					
124					
125					
126					
127					
128					
129					
130					
131					
132					
133					
134					
135					
136					
137					
138					
139					
140					
141					
142					
143					
144					
145					
146					
147					
148					
149					
150					
151					
152					
153					
154					
155					
156					
157					
158					
159					
160					
161					
162					
163					
164					
165					
166					
167					
168					
169					
170					
171					
172					
173					
174					
175					
176					
177					
178					
179					
180					
181					
182					
183					
184					
185					
186					
187					
188					
189					
190					
191					
192					
193					
194					
195					
196					
197					
198					
199					
200					
201					
202					
203					
204					
205					
206					
207					
208					
209					
210					
211					
212					
213					
214					
215					
216					
217					
218					
219					
220					
221					
222					
223					
224					
225					
226					
227					
228					
229					
230					
231					
232					
233					
234					
235					
236					
237					
238					
239					
240					
241					
242					
243					
244					
245					
246					
247					
248					
249					
250					
251					
252					
253					
254					
255					
256					
257					
258					
259					
260					
261					
262					
263					
264					
265					
266					
267					
268					
269					
270					
271					
272					
273					
274					
275					
276					
277					
278					
279					
280					
281					
282					
283					
284					
285					
286					
287					
288					
289					
290					
291					
292					
293					
294					
295					
296					
297					
298					
299					
300					
301					
302					
303					
304					
305					
306					
307					
308					
309					
310					
311					
312					
313					
314					
315					
316					
317					
318					
319					
320					
321					
322					
323					
324					
325					
326					
327					
328					
329					
330					
331					
332					
333					
334					
335			</		



IR/SF/DRM/006/2013

México D.F. a 6 de Marzo del año 2013.

**ANEXO 1**

**FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, DERIVADAS DE LA DUDAS DE LAS PRESENTES BASES**

**ARQ. PEDRO JESUS LARA LASTRA  
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES  
PRESENTE.**

Por este conducto me permito presentar las dudas derivadas del análisis de las bases de esta invitación restringida.

Para las dudas que se deriven del. ANEXO UNICO

PAGINA	NUMERAL	PREGUNTA No.
34	ALCANCE	¿Favor de especificar si los formatos y protocolos se deben utilizar en sustitución a un ticket reportado? o ¿son complementos a los tickets reportados?
35	1.- OPERACION DEL SISTEMA <b>Primer párrafo</b>	¿Favor de confirmar si tienen instalado SAP Solution Manager con la funcionalidad de Starter Pack (Service Desk, Maintenance Optimizer y System Monitoring)?
35	1.- OPERACION DEL SISTEMA <b>Primer párrafo</b>	Si la respuesta a la pregunta anterior es negativa, ¿favor de confirmar si se debe considerar la instalación de Solman como parte de la propuesta?
35	1.- OPERACIÓN DEL SISTEMA <b>Tercer párrafo</b> "EL PRESTADOR RECIBIRA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMATICO DE PLANEACION ..."	Respetuosamente solicitamos que la resolución de tickets de incidencias y solicitudes de servicio registrado y en proceso de solución antes de inicio del contrato no se aplique criterios de niveles de servicios, toda vez que son eventos que están fuera de nuestro control y conocimiento. ¿Se acepta nuestra propuesta?
36	1.- OPERACIÓN DEL SISTEMA "DEL SOPORTE TELEFONICO"	Dado que la operación de EL D. F., es principalmente en horario hábil de lunes a viernes, y con la finalidad de optimizar sus recursos financieros, sugerimos que el horario de atención del servicio telefónico solicitado sea de 5X10 (lunes a viernes hábiles de 8:00 a 18:00 hrs.) en vez del horario de 7x24 mencionado en las bases. ¿Se acepta nuestra propuesta?
36	1.- OPERACIÓN DEL SISTEMA "DEL SOPORTE TELEFONICO"	¿Favor de describir detalladamente el alcance de los servicios requeridos a través del Soporte Telefónico"



PAGINA	NUMERAL	PREGUNTA No.
37	3. ATENCION A INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO DEL SISTEMA INFORMATICO DE PLANEACION DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) "PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO..."	Con la finalidad de asegurar que contemos con todos los elementos necesarios para proveer el servicio requeridos por EL D.F., favor de proporcionarnos los procesos y procedimientos del Centro de Atención a Usuarios (CAU) de la Dirección General de Informática de la Secretaría de Finanzas a los cuales debemos apegarnos.
38	3. ATENCION A INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO DEL SISTEMA INFORMATICO DE PLANEACION DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) "SISTEMA DE CONTROL DE GESTION Y ATENCION (SICOGA)..."	La Mesa de Servicios Remota de Nasoft cuenta con una herramienta de registro de tickets y seguimiento a la resolución de los mismos a través del cual se obtiene la información relacionada con la resolución de los incidentes y requerimientos de servicio, ¿podemos utilizar nuestra herramienta de registro de tickets en vez de utilizar el SICOGA?
38	3. ATENCION A INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO DEL SISTEMA INFORMATICO DE PLANEACION DE RECURSOS GUBERNAMENTALES (GRP-SAP) "SISTEMA DE CONTROL DE GESTION Y ATENCION (SICOGA)..."	En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea negativa, ¿favor de proporcionarnos como sería el acceso de nuestros consultores tanto en sitio como remotos a la herramienta de SICOGA?
39	4. CONSIDERACIONES GENERALES, INCISO 10.	¿Favor de definir que tareas y actividades de mantenimiento y soporte del software deben ser realizadas en sitio?, toda vez que como parte de los servicios se contempla también una mesa de soporte remoto, y dado que en las bases se especifica que todas las tareas y actividades de mantenimiento y soporte deben ser en las instalaciones de El D. F.



PAGINA	NUMERAL	PREGUNTA No.
39	5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. <b>"EL PRESTADOR SE COMPROMETE A DAR ..."</b>	Favor de proporcionarnos una copia más legible de la tabla i) Acuerdos de nivel de servicio del sistema así como de las definiciones que se mencionan en la parte inferior de dicha tabla.
39	5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. <b>"EL SISTEMA SE CONSIDERA QUE ESTA DISPONIBLE CUANDO LA TOTALIDAD DEL HARDWARE..."</b>	Dado que este es un contrato de servicios de administración y soporte de aplicaciones, ¿Es correcto asumir que la responsabilidad de la administración, soporte y disponibilidad del hardware es de EL D. F?
40	5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. <b>"El porcentaje de disponibilidad deberá ser calculado..."</b>	Favor de proporcionarnos una copia más legible de la fórmula de cálculo de disponibilidad así como de sus definiciones, así como ejemplos de cálculo de uso de esta fórmula.
40	5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. <b>"El porcentaje de disponibilidad deberá ser calculado..."</b>	¿A qué bien informático se refieren en la formula donde se menciona "Disponibilidad del bien informático (BI) minutos"
40	5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. <b>iii) ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO...</b>	¿Favor de proporcionarnos la definición de PRIORIDAD ALTA, PRIORIDAD MEDIA Y PRIORIDAD BAJA?
40	5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. <b>iii) ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO...</b>	¿La mesa de servicios puede hacer la reclasificación de la prioridad dada por el CAU?
41	5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. <b>iii) ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO...</b>	¿Es correcto asumir que las incidencias que son atendidas y resueltas por la mesa remota no serán atendidas de manera presencial en las oficinas del D. F?



PAGINA	NUMERAL	PREGUNTA No.
41	5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. iii) ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO...	Solicitamos se amplíen los tiempos asignados para regresar un ticket de acuerdo a lo siguiente:  PRIORIDAD ALTA: 30 minutos PRIORIDAD MEDIA: 60 minutos

Para las dudas que se deriven de la solicitud de Cotización.

PREGUNTA NO.	DESCRIPCION

ATENTAMENTE

FERNANDO GUDIÑO MEDINA  
REPRESENTANTE LEGAL  
NORTH AMERICAN SOFTWARE, S.A.P.I., DE C.V.

México, D.F., a 05 de marzo del 2013

**Arq. Pedro Jesús Lara Lastra**  
 Director de Recursos Materiales  
 Secretaría de Finanzas  
 Gobierno del Distrito Federal

### PRESENTE

Por medio de este conducto me permito presentar las dudas derivadas del análisis de las bases de esta invitación restringida.

Para las dudas que se deriven del texto de las bases

Página	Numeral	Pregunta No.
6	B, Sub-numeral 3	1. En relación a la carta solicitada donde hagamos referencia " <i>del número telefónico, la denominación o razón social del proponente: domicilio para oír y recibir notificaciones dentro del Distrito Federal y el nombre de la persona autorizada para recibirlas</i> ", hacemos del conocimiento de la convocante que la dirección y ubicación de mi representada se encuentra en el Municipio de Huixquilucan Estado de México, por lo que solicitamos amablemente que se nos permita indicar esta dirección en dicha carta y no limitarlo al Distrito Federal.
7	B, 10 Sub-numeral	2. En relación a la carta solicitada " <i>respecto del cumplimiento de las obligaciones fiscales previstas en el Código Fiscal del Distrito Federal (requisitar FORMATO ANEXO B)</i> ", asumimos que al estar constituida mi representada legalmente en el Estado de México entonces esta carta " <b>no</b> " representa un requisito para mi representada por lo que no debemos presentarla en nuestra propuesta de servicios profesionales, ¿es correcta nuestra apreciación?
8	B, 11 Sub-numeral	3. En relación a la carta solicitada donde se debe presentar presentar " <i>Constancia de Adeudos correspondientes a los últimos cinco ejercicios</i> . expedida por la Administración Tributaria que le corresponda o en su caso por el Sistema de Aguas de la Ciudad de México, respecto a las siguientes contribuciones..." Entendemos que al estar mi representada constituida en el Estado de México " <b>no</b> " tenemos la obligación de presentar la información y documentación solicitada en este numeral y debemos indicar en dicha carta que la causa por la que <b>no</b> nos aplica este requerimiento es precisamente el hecho de que no estamos constituidos en el Distrito Federal, ¿es correcta nuestra apreciación?
16	13.3	4. Entendemos que el monto total de las penas convencionales no excederá el total del monto contemplado en la Garantía de cumplimiento del contrato, es correcta nuestra apreciación?

INVITACION RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES  
PARA LA CONTRATACION DEL "SERVICIO DE CONSULTORIA Y  
MANTENIMIENTO CONTINUO PARA OPERACIÓN DEL SISTEMA INFORMATICO

IR/SF/DRM/006/2013

17	15	5. En relación a los pagos, solicitamos amablemente a la convocante que se ponga un plazo de 30 días como máximo para que las áreas responsables de validar las facturas las liberen una vez que sean entregadas por parte del licitante ganador.
		6. Solicitamos amablemente a la convocante nos proporcione el anexo técnico en formato Word debido a que existe alguna información que es ilegible en el formato en el que nos fue proporcionado.

Para las dudas que se deriven de la solicitud de cotización

Pregunta No.	Descripción

Agradeciendo su atención, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

  
Enrique Gonzalo Bretón Campillo  
Representante legal  
Crystalis Consulting México, SAPI de C.V.

Crystalis Consulting S.A.P.I De C.V.

① En relación a los Contratos Subvencionados en las bases de Información. Solicitamos a la Comisión que se permita que estos Contratos puedan presentarse sin previo y voluntario con tema de Confidencialidad con nuestros Clientes.

② De igual manera solicitamos a la Comisión se permita integrar en la propuesta documentos que muestren una relación contractual con Clientes ya sea:

- la Carta de asignación del proyecto
- Pedidos realizados a través de las divisiones
- Cartas de conclusión de los servicios

X Gerardo Muñoz Márquez  
6-MARZO-2013

G

V

En la página 6  
índice 1.2

Mencionan presentar 3 contratos o similares.  
¿Es causa de descalificación no presentarlos?

¿Cuáles son las repercusiones de no presentar los 3 contratos?

PRICEWATERHOUSECOOPERS

Carlos J. Ochoa Tolentino  
Gerente Senior de  
Consultoría