



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1<sup>ER</sup> Y 2<sup>DO</sup>. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



**2020**  
LEONA VICARIO  
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

SIENDO LAS 17:30 HORAS DEL DÍA 13 DE MARZO DE 2020, EN LA SALA "A" DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO, SITA EN EL PISO 10, ALA SUR, DEL EDIFICIO UBICADO EN ALTADENA No. 23, COLONIA NÁPOLES, C.P. 03810, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO; DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 43 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, LA C. SONIA DELGADO MIRANDA JEFA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE NORMAS Y CONCURSOS, QUIEN PRESIDE ESTE ACTO, PROCEDE A DAR INICIO A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, CORRESPONDIENTE A LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1<sup>ER</sup> Y 2<sup>DO</sup>. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO" HACIENDO CONSTAR LOS SIGUIENTES:-----

-----  
HECHOS  
-----

I. POR PARTE DE LA CONVOCANTE SE ENCUENTRAN PRESENTES PARA EL DESARROLLO DE ESTE ACTO, LOS SIGUIENTES SERVIDORES PÚBLICOS:-----

ÁREA	FUNCIONARIO
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	LIC. RAÚL CHACÓN RANGEL SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES
	C. SONIA DELGADO MIRANDA JEFA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE NORMAS Y CONCURSOS
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES	LIC. EDGAR MÉNDEZ CALDERÓN SUBDIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN SALUD
	LIC. SERGIO CARLOS DÍAZ GALEANA ENCARGADO DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO
	MTRO. HÉCTOR EZEQUIEL ZURITA RODRIGUEZ ENCARGADO DEL ÁREA DE SISTEMAS
DIRECCIÓN JURÍDICA Y NORMATIVA	LIC. MISAEL IVAN SALAZAR DE SANTIAGO JEFE DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE INSTRUMENTOS JURIDICOS
DIRECCIÓN GENERAL DE DISEÑO DE POLÍTICAS, PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN SECTORIAL	ING. ALEJANDRO GÓNZALO MORENO CORONADO SUBDIRECTOR DE SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL Y EVALUACIÓN
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO	L.C. JOSÉ JUAN HERRERA HERNÁNDEZ AUDITOR

II. DE CONFORMIDAD CON EL REGISTRO DE ASISTENCIA DE ESTE ACTO, SE ENCUENTRAN PRESENTES LOS PARTICIPANTES:-----

EMPRESA	REPRESENTANTE
TELÉFONOS DE MÉXICO, SAB. DE C.V.	LUCIA ORTÍZ GUERRERO
EXPERTOS EN CÓMPUTO Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	ÁNGEL CHAVARRIA HERNANDEZ
INTERCABLE, S.A. DE C.V.	NO ASISTIÓ
CONSULTING ALL SERVICE IN TELECOM AND MEDICE, S. DE R.L. DE C.V.	NO ASISTIÓ



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2º. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



**2020**  
LEONA VICARIO  
MANEJADORA GENERAL DE LA CIUDAD

**III. PRECISIONES POR PARTE DE LA CONVOCANTE:**

**1. NO EXISTEN PRECISIONES .**

**IV. CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS PÁRRAFOS CUARTO Y QUINTO DEL ARTICULO 43 DE LA "LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL", 41 FRACCIÓN I DE SU "REGLAMENTO" Y DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 5.1 DE LAS BASES DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, SE PROCEDE A DAR RESPUESTA A TODOS Y CADA UNO DE LOS CUESTIONAMIENTOS RECIBIDOS DE ACUERDO CON LO SIGUIENTE: LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES, DARÁ RESPUESTA A LOS CUESTIONAMIENTOS DE CARÁCTER TÉCNICO Y LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS DARÁ RESPUESTA A LOS CUESTIONAMIENTOS DE CARÁCTER LEGAL, ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO.**

**EXPERTOS EN CÓMPUTO Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V., HACE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:**

**PREGUNTA 1.- PÁG. 10, INCISO J), K), L). ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE MI REPRESENTADA DEBERÁ PRESENTAR DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN LOS INCISOS MENCIONADOS AUNQUE EL PERSONAL ESTE DADO DE ALTA POR MEDIO DE OUTSOURCING?**

**RESPUESTA: DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 4.3 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA, INCISO O) EN EL CASO DE CONTAR CON SERVICIO DE OUTSOURCING, EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR EN ORIGINAL Y COPIA SIMPLE LEGIBLE PARA COTEJO, EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS VIGENTE ENTRE EL OUTSOURCING Y EL LICITANTE, OPINIÓN POSITIVA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL, OPINIÓN POSITIVA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES (S.A.T.); RELACIÓN DE PERSONAL ASEGURADO CON FECHA NO MAYOR A UN MES DE ANTELACIÓN A LA FECHA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO Y COMPROBANTES DE PAGO DE LOS ÚLTIMOS DOS BIMESTRES INMEDIATOS ANTERIORES AL PRESENTE PROCEDIMIENTO, DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL.**

**PREGUNTA 2.- PÁG. 10, INCISO J). ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE MI REPRESENTADA DEBERÁ PRESENTAR LA OPINIÓN POSITIVA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE EXPIDE EL INFONAVIT?**

**RESPUESTA: DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 4.3 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA, INCISO J) EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR OPINIÓN POSITIVA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL EMITIDO POR EL H. CONSEJO TÉCNICO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, CON VIGENCIA NO MAYOR A UN MES DE ANTELACIÓN A LA FECHA VIGENTE.**

**PREGUNTA 3.- PÁG. 13, 4.5.1. PROPUESTA TÉCNICA, NUMERAL 6. ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE NO SERÁ NECESARIO EL PRESENTAR LAS CARTAS DE FABRICANTE DE LA MATRIZ Y COMPONENTES Y SERVICIOS INDICADAS EN EL NUMERAL 45 DEL ANEXO TÉCNICO, TODA VEZ QUE LA CONVOCANTE SOLICITA UN SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y SE ENTIENDE QUE LA RESPONSABILIDAD DEL SOPORTE DE LAS FABRICAS SERÁ TRAMITADA POR LA CONVOCANTE?**

**RESPUESTA: ES CORRECTA SU APRECIACIÓN.**

**PREGUNTA 4.- PÁG. 13, 4.5.1. PROPUESTA TÉCNICA, NUMERAL 6. SI LA RESPUESTA A LA PREGUNTA ANTERIOR ES AFIRMATIVA, SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE EL LICITANTE INTEGRE A SU PROPUESTA, CERTIFICADOS DE ORACLE QUE DEMUESTREN EL CONOCIMIENTO A NOMBRE DEL PERSONAL QUE BRINDARÁ EL SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL. ¿SE ACEPTA NUESTRA SOLICITUD?**

**RESPUESTA: SE ACEPTA SU SOLICITUD.**

**PREGUNTA 5.- PÁG. 14, 4.5.1. PROPUESTA TÉCNICA, NUMERAL 13. SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE CERTIFICACIÓN CPHIMSS CON ANTIGÜEDAD DE DOS AÑOS LO ANTERIOR YA QUE**



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



**2020**  
LEONORA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**ESTÁ EN PROCESO DE RENOVACIÓN. ¿SE ACEPTA NUESTRA SOLICITUD?.....**

**RESPUESTA:** EL CERTIFICADO NO PODRÁ TENER MAS DE 1 AÑO DE VENCIDO PARA EL PRESENTE PROCEDIMIENTO.....

**PREGUNTA 6.- 4. MESA REQUERIDA. EN EL ANEXO TÉCNICO SE HACE MENCIÓN QUE EN CASO DE NO RESOLVER EL INCIDENTE EN NIVEL 2 SE DEBERÁ REALIZAR LA DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO CON EL FABRICANTE HASTA LA SOLUCIÓN, PREGUNTA: ¿LA SECRETARÍA CUENTA ACTUALMENTE CON PÓLIZAS DE SOPORTE CON CADA UNO DE LOS FABRICANTES QUE INTEGRAN EL SISTEMA SAMIH?, EN CASO DE SER AFIRMATIVA LA PREGUNTA ANTERIOR, ¿LAS PÓLIZAS CUENTAN CON VIGENCIA AL MENOS HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020?, ¿QUÉ NIVELES DE SERVICIO SE TIENEN CONSIDERADOS EN LAS PÓLIZAS CON CADA UNO DE LOS FABRICANTES QUE INTEGRAN EL SISTEMA SAMIH?.....**

**RESPUESTA:** AL DÍA DE HOY NO SE CUENTA CON POLIZAS DE GARANTÍA PARA LOS SERVICIOS DE TERCER NIVEL, POR LO QUE SERÁ NECESARIO QUE ÚNICAMENTE SE DOCUMENTEN LAS ESCALAMIENTOS, ÚNICAMENTE PARA DESLINDAR RESPONSABILIDADES Y PARAR LOS TIEMPOS DE LAS SLA.....

**PREGUNTA 7.- 11. PROPUESTA TÉCNICA. ¿PODRÍA COMENTAR LA CONVOCANTE EL NÚMERO DE ACCESOS REQUERIDOS A LA PÁGINA DE LA MESA DE AYUDA?, DE IGUAL MANERA ¿PODRÍA LA CONVOCANTE MENCIONAR EL NÚMERO DE ACCESOS SIMULTÁNEOS REQUERIDOS?.....**

**RESPUESTA:** NO SE CUENTA CON DICHA MÉTRICA.....

**PREGUNTA 8.- 4.6.1 (PROPUESTA TÉCNICA), INCISO 13. ¿ES NECESARIO CONSIDERAR UNA ANTIGÜEDAD MÁXIMA DEL CERTIFICADO CPHIMSS (CERTIFIED PROFESSIONAL IN HEALTHCARE INFORMATION & MANAGEMENT SYSTEMS)?.....**

**RESPUESTA:** LA FECHA DEL CERTIFICADO NO DEBE SER MAYOR A 1 AÑO.....

**PREGUNTA 9.- 4.4 DETALLE DE ACTIVIDADES. 4.6 PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA, TABLA PERFIL DEL PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. EN EL NUMERAL 4.4 SE MENCIONA "LA MESA DE AYUDA ESTARÁ DISPONIBLE EN UN HORARIO DE 7X15.", POR OTRA PARTE, EN EL NUMERAL 4.6 SE MENCIONA "DEBERÁ SER DEDICADO AL PROYECTO PARA CUBRIR UN HORARIO DE 9AM A 19HRS DE LUNES A VIERNES". ¿EL HORARIO DE LA MESA DE NIVEL 2 DEBE SER 9AM A 19 HRS DE LUNES A VIERNES?.....**

**RESPUESTA:** LA MESA DE AYUDA DE 1ER NIVEL DEBE TENER HORARIO 7X15 (7 AM A 10 PM, DE LUNES A DOMINGO), MIENTRAS QUE EL HORARIO DE MESA DE AYUDA DE 2DO NIVEL DEBE SER 9AM A 19HRS DE LUNES A VIERNES, ADICIONAL A LAS VENTANAS DE MANTENIMIENTO QUE SE DEFINAN DE COMÚN ACUERDO.....

**PREGUNTA 10.- 4.2. ROLES, INCISOS 6 Y 7. 4.4. DETALLE DE ACTIVIDADES. 4.5. MATRIZ DE COMPONENTES Y SERVICIOS. 7. ALCANCE DEL SERVICIO. EL INCISO 6, MENCIONA: "LEVANTAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE CASOS DE FALLAS DE CÓDIGO CON EVERIS" Y EL INCISO 7 MENCIONA "ADMINISTRAR Y EJECUTAR CAMBIOS DE CONFIGURACIÓN / PARAMETRIZACIÓN DE PROCESOS, CATÁLOGOS Y ESQUEMAS DE EHCOS (SAMIH)". ASÍ MISMO EN EL NUMERAL 4.5. MENCIONA "INSERCIÓN DE DATOS EN TABLAS DE EHCOS". POR OTRA PARTE, NUMERAL 7 MENCIONA ENTRE OTROS PUNTOS "QUEDA FUERA DEL ALCANCE MODIFICACIONES AL CÓDIGO POR MODIFICACIONES EN LOS PROCESOS DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO" TODA VEZ QUE EL PROVEEDOR NO TIENE ACCESO PREVIO AL CÓDIGO DE SAMIH Y SUS PROCEDIMIENTOS DE PARAMETRIZACIÓN: ¿ES POSIBLE CONSIDERAR QUE SEDESA Y/O EL FABRICANTE EVERIS SERÁN LOS RESPONSABLES DE IMPLEMENTAR CUALQUIER MODIFICACIÓN AL CÓDIGO DE SAMIH, MANIPULACIÓN DE DATOS A NIVEL DE BASE DE DATOS, ASÍ COMO SU CONFIGURACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN?.....**

**RESPUESTA:** SEDESA GESTIONARÁ LA RELACIÓN ADMINISTRATIVA CON LOS FABRICANTES, INCLUIDO EVERIS.

EL MANTENIMIENTO A CÓDIGO SAMIH SERÁ REALIZADO, EN CASO DE SER NECESARIO POR EVERIS.



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



2020  
LEONA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO

LA MANIPULACIÓN EN BASE DE DATOS, EN CASO DE SER NECESARIA, LA REALIZARÁ MESA DE AYUDA DE 1ER Y 2DO NIVEL DE ACUERDO CON DOCUMENTACIÓN PREVIA Y MEDIANTE PROCEDIMIENTOS AUTORIZADOS POR SEDESA.

LA CONFIGURACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DE INSTANCIAS DE SAMIH LA REALIZARÁ MESA DE AYUDA DE 1ER NIVEL CON EL APOYO DE MESA DE AYUDA DE 2DO NIVEL, DE ACUERDO CON DOCUMENTACIÓN PREVIA Y MEDIANTE PROCEDIMIENTOS AUTORIZADOS POR SEDESA.

**PREGUNTA 11.- 4.4. DETALLE DE ACTIVIDADES, A. PROVEEDOR DEL SERVICIO. SE MENCIONA "LA MESA DE AYUDA CUENTA CON UNA HERRAMIENTA DE TROUBLE TICKET QUE PERMITE REGISTRAR EL 100% DE LOS EVENTOS REPORTADOS PARA SU ATENCIÓN, CONSIDERANDO PARA ELLO EL HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIOS PARA SU OPERACIÓN." ¿SEDESA PROVEERÁ DICHA HERRAMIENTA O MESA DE AYUDA 1ER NIVEL PUEDE PROPONER UNA HERRAMIENTA CON LA FUNCIONALIDAD REQUERIDA?-----**

**RESPUESTA:** EL PROVEEDOR PUEDE PROPONER OTRAS HERRAMIENTAS. LA SEDESA SE RESERVA EL DERECHO DE AUTORIZAR DICHA HERRAMIENTA A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS EXPRESADOS EN EL PRESENTE ANEXO.

**PREGUNTA 12.- 4.1 TIPOS DE MESA DE AYUDA. 4.2 ROLES, MESA DE AYUDA NIVEL 0. 4.5. MATRIZ DE COMPONENTES Y SERVICIOS. EN EL NUMERAL 4.1 SE INDICA QUE LA SECRETARÍA ES LA RESPONSABLE DE LA "MESA DE AYUDA NIVEL 0" Y EN EL NUMERAL 4.2 MENCIONA DENTRO DE SUS RESPONSABILIDADES: SERVIDORES, HARDWARE (TODOS LOS COMPONENTES), SOFTWARE (LICENCIAS).**

**POR OTRA PARTE, EN EL NUMERAL 4.5 COLUMNA "1ER Y 2DO NIVEL" MENCIONA: "VALIDACIÓN DE RECURSOS DISPONIBLES EN SERVIDORES VIRTUALES (MEMORIA, ESPACIO LIBRE, PROCESO, ETC.) ASÍ COMO POOLS DE CONEXIONES, APLICACIÓN, MENSAJERÍA, "RESPALDAR ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN"**

**¿SEDESA SERÁ RESPONSABLE DE LA CONFIGURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE VIRTUALIZACIÓN (VIRTUALIZADORES), ASÍ COMO DEL ADECUADO RESPALDO DE LAS IMÁGENES VIRTUALES DE TODOS LOS SERVIDORES DE LA SOLUCIÓN?-----**

**RESPUESTA:** LA SEDESA SERÁ RESPONSABLE DE LA CONFIGURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE VIRTUALIZACIÓN (VIRTUALIZADORES), ASÍ COMO DEL ADECUADO RESPALDO DE LAS IMÁGENES VIRTUALES DE TODOS LOS SERVIDORES DE LA SOLUCIÓN, TANTO EN UNIDADES MÉDICAS HOSPITALARIAS COMO EN CPDS.

**PREGUNTA 13.- 4.1 TIPOS DE MESA DE AYUDA. 4.2 ROLES, MESA DE AYUDA NIVEL 0. 4.4. DETALLE DE ACTIVIDADES, B. ORACLE, INCISOS 17 Y 18. 4.5. MATRIZ DE COMPONENTES Y SERVICIOS. EN EL NUMERAL 4.1 SE INDICA QUE LA SECRETARÍA ES LA RESPONSABLE DE LA "MESA DE AYUDA NIVEL 0" Y EN EL NUMERAL 4.2 MENCIONA DENTRO DE SUS RESPONSABILIDADES:  
SERVIDORES  
HARDWARE (TODOS LOS COMPONENTES)  
SOFTWARE (LICENCIAS)**

**POR OTRA PARTE, EN EL NUMERAL 4.4 SE MENCIONAN COMO ACTIVIDADES DE 2DO NIVEL:  
"17. RESPALDOS, PROPORCIONAR EL PROCESO DE RESPALDOS DE TODAS LAS BASES DE DATOS Y SISTEMAS QUE CONFORMAN LA SOLUCIÓN.  
18. EJECUTAR RESPALDOS DE BASES DE DATOS EN LOS 2 CPD'S,"**

**ASÍ MISMO, EN EL NUMERAL 4.5, COLUMNA "2DO. NIVEL COMPONENTES SOPORTADOS POR ORACLE" MENCIONA:**

**"RESPALDOS DE INFORMACIÓN:**

- DELIMITACIÓN DE POLÍTICA DE RESPALDOS EN CONJUNTO CON EL CLIENTE.
- CONFIGURACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE RESPALDOS EN 2 CPDS.
- CONFIGURACIÓN DE RESPALDOS DE INFORMACIÓN PARA: 32 BASES DE DATOS DE HOSPITALES Y XML.
- ADMINISTRACIÓN REMOTA DE LOS RESPALDOS



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



**2020**  
LEONORA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**-VALIDACIÓN DE EJECUCIÓN DE RESPALDOS**  
**-RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN RESPALDOS**  
**-ADMINISTRACIÓN DE LIBRERÍA DE CINTAS Y SOFTWARE DE RESPALDOS NETVAULT."**  
**ASÍ COMO EN LA COLUMNA "1ER Y 2DO NIVEL" MENCIONA;**

**¿SERÁ LA RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR DELIMITAR LA POLÍTICA DE RESPALDOS DE BASES DE DATOS EN 2 CPD Y 32 HOSPITALES Y SU PROCEDIMIENTO, UNA VEZ QUE SEDESA PROPORCIONE LA INFRAESTRUCTURA DE ALMACENAMIENTO Y HERRAMIENTAS MÍNIMAS REQUERIDAS?**

**¿ASIGNARÁ SEDESA LOS RECURSOS HUMANOS Y TECNOLÓGICOS PARA LA CONFIGURACIÓN, EJECUCIÓN, ADMINISTRACIÓN REMOTA, VALIDACIÓN DE EJECUCIÓN, ADMINISTRACIÓN DE LIBRERÍA DE CINTAS Y SOFTWARE DE RESPALDOS NETVAULT EN LOS 2 CPD Y 32 HOSPITALES?**

**¿SERÁ RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR (MESA DE AYUDA 2DO NIVEL) LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN RESPALDOS?.....**

**RESPUESTA:** LA SEDESA SERÁ RESPONSABLE DE PROVEER LA INFRAESTRUCTURA PARA ALMACENAMIENTO DE RESPALDOS, ASÍ COMO LA COMUNICACIÓN HACÍA LA MISMA.

A PARTIR DE LO ANTERIOR, EL PROVEEDOR (MESA DE AYUDA DE 2DO NIVEL) DEBERÁ DISEÑAR Y PROPONER A SEDESA UN PLAN DE RESPALDOS A PARTIR DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA SEDESA TANTO EN UNIDADES MÉDICAS HOSPITALARIAS COMO CPD.

A PARTIR DE DICHO PLAN DE RESPALDOS, SE DEFINIRÁ DE COMÚN ACUERDO LAS ACTIVIDADES EN CAMPO QUE DEBERÁ REALIZAR SEDESA, TALES COMO RECOPIACIÓN DE MEDIOS FÍSICOS O SUPERVISIÓN.....

**PREGUNTA 14.- 4.1 TIPOS DE MESA DE AYUDA. 4.2 ROLES. 5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA). EN EL NUMERAL 4.1 SE INDICA QUE LA SECRETARÍA ES LA RESPONSABLE DE LA "MESA DE AYUDA NIVEL 0" Y EN EL NUMERAL 4.2 MENCIONA DENTRO DE SUS RESPONSABILIDADES:**

- SERVIDORES
- HARDWARE (TODOS LOS COMPONENTES)
- SOFTWARE (LICENCIAS)

**POR OTRA PARTE, EN "MESA DE AYUDA DE 1ER Y 2DO NIVEL" MENCIONA DENTRO DE LAS RESPONSABILIDADES DE "MESA, NIVEL 2":**

**"GESTIÓN Y SOPORTE DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA. EN CASO DE NO PODER SOLVENTAR, SERÁ RESPONSABLE DE CANALIZAR PARA SU ATENCIÓN, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO CON FABRICANTES DE LOS COMPONENTES (ORACLE - EVERIS - DELL - RED HAT)"**

**EN EL NUMERAL 5 SE INDICA "NO APLICA LA PENALIZACIÓN CUANDO EL TIEMPO DE ATENCIÓN ES ATRIBUIBLE AL FABRICANTE."**

**¿SERÁ SEDESA RESPONSABLE DE BRINDAR LOS ACCESOS A SOFTWARE INSTALABLE, SUS ACTUALIZACIONES, HERRAMIENTAS DE LOS FABRICANTES PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, ASÍ COMO DE ASIGNAR UN CONTACTO CON LOS FABRICANTES PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y ASESORÍA, EN FUNCIÓN DEL LICENCIAMIENTO Y/O SUSCRIPCIONES QUE MANTENGA CON DICHS FABRICANTES?**

**¿CUAL DEBERÁ SER EL TRATAMIENTO QUE EL PROVEEDOR HAGA DE LOS INCIDENTES QUE NO PUDIERAN SER RESUELTOS POR CAUSA DE LA FALTA DE ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FABRICANTES?..**

**RESPUESTA:** LA SEDESA GESTIONARÁ LA RELACIÓN ADMINISTRATIVA CON LOS FABRICANTES, Y BRINDARÁ EL SOFTWARE INSTALABLE DE SAMIH QUE DEBE UTILIZAR EL PROVEEDOR DE MESA DE AYUDA PARA SUS ACTIVIDADES.....

**PREGUNTA 15.- ANEXO 1. PROPUESTA ECONÓMICA. ¿EL MONTO DE LOS SERVICIOS DEBE SER FIJO O ES POSIBLE QUE LA UNIDAD DE MEDIDA DE LOS SERVICIOS SEA HORAS DE CONSULTORÍA CONSUMIDAS**



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



**2020**  
LEONORA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**POR SEDESA Y POR TANTO, EL MONTO DE LOS SERVICIOS SEA VARIABLE, DENTRO DE LOS MONTOS MÍNIMO Y MÁXIMO DE PRESUPUESTO?.....**

**RESPUESTA:** EL MONTO DEL SERVICIO DEBERÁ DE SER DE FORMA FIJA DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO DERIVADO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO.....

**TELÉFONOS DE MÉXICO, SAB. DE C.V., HACE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:.....**

**PREGUNTA 1.- 2.2 GRADO DE INTEGRACION.**

**DICE:** GRADO DE INTEGRACIÓN. SE DEBERÁ PRESENTAR CARTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD INDICANDO QUE LOS SERVICIOS QUE SE OFERTEN SON PRODUCIDOS EN MEXICO Y QUE CUENTAN, POR LO MENOS, CON UN 50% (CINCUENTA POR CIENTO) DE INTEGRACIÓN NACIONAL. ESTE DOCUMENTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL APARTADO DE LA PROPUESTA TÉCNICA. CON FUNDAMENTO AL ARTICULO 30 FRACCIÓN 1, 33 FRACCIÓN XXIII DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL Y 53 DE SU REGLAMENTO.

**PREGUNTA:** LOS ARTÍCULOS DE LA MENCIONADA LEY Y SU REGLAMENTO HACEN REFERENCIA A LA ADQUISICIÓN DE BIENES, CONSIDERANDO QUE EL OBJETO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO ES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CONFIRME QUE LA CARTA SOLICITADA DEBERÁ REFERIRSE A SERVICIOS Y NO A BIENES COMO LO ESTIPULAN LOS ARTÍCULOS DE REFERENCIA.....

**RESPUESTA:** ES CORRECTA SU APRECIACIÓN, DEBERÁ REFERIRSE AL OBJETO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO COMO "SERVICIO".....

**PREGUNTA 2.- 4.3 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.**

**DICE:** LA DOCUMENTACIÓN SEÑALADA EN EL PRESENTE NUMERAL (INCISOS "A" AL "N"), DEBERÁ SER ENTREGADA DENTRO DEL ÚNICO SOBRE CERRADO (CAJA, PAQUETE, ETC.)

**PREGUNTA:** SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CONFIRMAR SI EL SOBRE ÚNICO AL QUE SE REFIERE ES EL MISMO QUE SE UTILICE PARA REALIZAR LA ENTREGA DE LA PROPUESTA TÉCNICA O SI POR EL CONTRARIO DEBERÁ EXISTIR UN SOBRE PARA LA PROPUESTA TÉCNICA Y OTRO PARA LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.....

**RESPUESTA:** DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 4.2 PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y PROPUESTAS. "LOS LICITANTES" DEBERÁN PRESENTAR SUS PROPUESTAS POR ESCRITO EN UN SOLO SOBRE (PAQUETE, CAJA, ETC.) CERRADO DE MANERA INVOLABLE, QUE CONTENDRÁ LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA, LA PROPUESTA TÉCNICA Y LA PROPUESTA ECONÓMICA, INCLUYENDO LA GARANTÍA DE SOSTENIMIENTO DE LAS PROPUESTAS, ASÍ COMO TODOS LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS EN ORIGINAL Y COPIA SIMPLE LEGIBLE (SEGÚN SEA EL CASO) Y DEBIDAMENTE IDENTIFICANDO EL NUMERAL Y DOCUMENTACIÓN QUE INCLUYE.

**EL SOBRE ÚNICO** (CAJA, PAQUETE, ETC.) DEBERÁ ESTAR IDENTIFICADO EN SU PARTE EXTERNA CON EL NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO, NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN, NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE Y EN HOJA MEMBRETADA.....

**PREGUNTA 3.- 4.5.1 PROPUESTA TÉCNICA. APARTADO 1.**

**DICE:** LOS LICITANTES" DEBERÁN PRESENTAR SU PROPUESTA TÉCNICA CONFORME LA DESCRIPCIÓN, ESPECIFICACIONES Y CARACTERÍSTICAS SEÑALADAS EN LOS ANEXOS 1 Y 1.1, CONSIDERANDO EN SU CASO, LO SEÑALADO EN LA JUNTA DE ACLARACIONES, MENCIONANDO REQUISICIÓN, PARTIDA, CLAVE SAICA, CÓDIGO CABMSDF, DESCRIPCIÓN DEL BIEN, UNIDAD DE MEDIDA, MARCA Y CANTIDAD, MISMA QUE DEBERÁ ESTAR SUSCRITA POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA (PERSONAS MORALES), EN



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



**2020**  
Año de  
**LEONORA VICARIO**  
REINFORMA LA CIUDAD DE MÉXICO

**CASO DE PERSONA FÍSICA CON FIRMA AUTÓGRAFA DE ELLA MISMA, CONFORME A LO INDICADO EN EL ANEXO 19.**

**PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CONFIRMAR SI LA CLAVE SAICA Y EL CÓDIGO CABMSDF CORRESPONDEN A LOS VALORES QUE SE MUESTRAN EN EL FORMATO CONTENIDO EN EL ANEXO 19 Y SI SON ESTOS DOS LOS QUE DEBEN MOSTRARSE EN LA PROPUESTA TÉCNICA QUE PRESENTEN LOS LICITANTES.**

**RESPUESTA: LOS VALORES CORRESPONDIENTES A LA CLAVE SAICA Y CÓDIGO CABMSDF, ASI COMO LA DESCRIPCIÓN Y UNIDAD DE MEDIDA, SON LOS ESTABLECIDOS EN EL ANEXO 1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, LOS CUALES DEBERÁN DE MOSTRARSE EN LAS PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA QUE PRESENTE LOS LICITANTES.**

**PREGUNTA 4.- 4.5.1 PROPUESTA TÉCNICA. APARTADO 9.**

**DICE: COPIA SIMPLE Y LEGIBLE DE LOS CERTIFICADOS ISO 9001 E ISO 27001 Y COPIA DE LA DOCUMENTACIÓN QUE AMPARE DICHAS CERTIFICACIONES, LAS CUALES DEBERÁN SER VALIDADAS POR UN ORGANISMO AUTORIZADO.**

**PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CONFIRME QUE, PARA ACREDITAR LOS CERTIFICADOS SOLICITADOS EN LA PRESENTE LICITACIÓN, ESTOS PODRÁN SER PROPORCIONADOS A NOMBRE DEL LICITANTE Y/O DE SUS EMPRESAS FILIALES, SUBSIDIARIAS Y/O DE SU MISMO GRUPO EMPRESARIAL, EN EL ENTENDIDO QUE, EN CASO DE QUE MI REPRESENTADA RESULTE ADJUDICADA, SERÁ EN TODO MOMENTO LA ÚNICA RESPONSABLE FRENTE A LA CONVOCANTE DEL CUMPLIMIENTO ÍNTEGRO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO QUE EN SU CASO SE LLEGUE A CELEBRAR, EN TÉRMINOS DE LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 61 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.**

**RESPUESTA: NO ES CORRECTA SU APRECIACIÓN. LOS CERTIFICADOS DEBERAN DE ESTAR A NOMBRE DE EL LICITANTE PARTICIPANTE.**

**PREGUNTA 5.- 4.4. DETALLE DE ACTIVIDADES. a. PROVEEDOR DEL SERVICIO.**

**DICE: DETALLE DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR DE ACUERDO A LAS RESPONSABILIDADES ANTES ESTABLECIDAS, 2DO NIVEL 6.- LEVANTAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE CASOS DE FALLAS DE CÓDIGO CON EVERIS**

**PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CONFIRMAR SI DENTRO DE LA PROPUESTA ECONÓMICA ES NECESARIO CONSIDERAR LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y DESARROLLO DE EVERIS A FIN DE ATENDER LOS CASOS DE FALLAS DE CÓDIGO QUE PUEDAN LLEGAR A PRESENTARSE.**

**RESPUESTA: NO ES NECESARIO CONSIDERAR LOS SERVICIOS DE CONSULTORIA Y DESARROLLO DE EVERIS A FIN DE ATENDER LOS CASOS DE FALLAS DE CÓDIGO QUE PUEDAN LLEGAR A PRESENTARSE.**

**PREGUNTA 6.- 4.4. DETALLE DE ACTIVIDADES. a. PROVEEDOR DEL SERVICIO.**

**DICE: DETALLE DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR DE ACUERDO A LAS RESPONSABILIDADES ANTES ESTABLECIDAS, 2DO NIVEL 13.- PROPORCIONAR APOYO Y ASESORÍA AL PERSONAL TÉCNICO DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO EN PROBLEMAS Y DUDAS DE OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TODA LA SOLUCIÓN.**

**PREGUNTA: A FIN DE LLEVAR A CABO UN DIMENSIONAMIENTO CERTERO DE LAS NECESIDADES DE LA CONVOCANTE Y PODER IDENTIFICAR LA CAPACIDADES Y HABILIDADES CON QUE DEBERÁ CONTAR EL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO, SE SOLICITA AMABLEMENTE COMPARTIR EL DETALLE DE LOS EQUIPOS QUE INTEGRAN LA SOLUCIÓN.**



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2º. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



2020

LEONA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**RESPUESTA:** LA INFORMACION SERÁ ENTREGADA AL LICITANTE GANADOR POR MOTIVOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION.

**PREGUNTA 7.- 4.5. MATRIZ DE COMPONENTES Y SERVICIOS.**

**DICE: MATRIZ DE COMPONENTES Y SERVICIOS**

**PREGUNTA:** A FIN DE PODER IDENTIFICAR LA CAPACIDADES Y HABILIDADES CON QUE DEBERÁ CONTAR EL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE PROPORCIONAR EL DETALLE DE LAS VERSIONES DE SOFTWARE DE LOS DIFERENTES APLICATIVOS Y SISTEMAS MOSTRADOS EN LA TABLA.

**RESPUESTA:** LA INFORMACION SERÁ ENTREGADA AL LICITANTE GANADOR POR MOTIVOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION.

**PREGUNTA 8.- 4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA.**

**DICE: LA MESA DE AYUDA DEBERÁ CONTAR CON EL NÚMERO SUFICIENTE DE PERSONAS PARA RECIBIR TODAS LAS LLAMADAS DE ACUERDO AL SIGUIENTE PERFIL:**

**PREGUNTA:** A FIN DE DIMENSIONAR ADECUADAMENTE EL NÚMERO DE PERSONAS NECESARIOS PARA DESARROLLAR EL SERVICIO SE SOLICITA A LA CONVOCANTE INDICAR CUÁL ES LA CANTIDAD PROMEDIO DE TICKET O INCIDENTES QUE SE GENERAN MENSUALMENTE CON EL ACTUAL SERVICIO.

**RESPUESTA:** SE TIENEN UN PROMEDIO DE 650 TICKETS MENSUALES.

**PREGUNTA 9.- 4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - PERFIL DEL PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA.**

**DICE: PERSONAL TÉCNICO; GENERAL - ...DEBERÁ SER DEDICADO AL PROYECTO PARA CUBRIR UN HORARIO DE 9AM A 19HRS DE LUNES A VIERNES, QUE SE UBICARÁ EN LAS OFICINAS DE EVERIS Y/O EN LAS OFICINAS DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO CLIENTE Y/O OFICINAS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO, ES DECIR, DONDE MÁS SE ACOMODE PARA REALIZAR SUS FUNCIONES.**

**PREGUNTA:** A FIN DE QUE LOS LICITANTES SE ENCUENTREN LISTOS PARA INICIAR OPERACIONES DE FORMA INMEDIATA POSTERIOR AL FALLO DEL PROCESO LICITATORIO, SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE INDICAR CUALES SON LOS FACTORES TOMADOS EN CONSIDERACIÓN PARA DETERMINAR EL LUGAR DONDE SE UBICARÁ EL PERSONAL PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO.

**RESPUESTA:** EL LICITANTE GANADOR PROPONDRA EL ESQUEMA DE ATENCIÓN EN CONJUNTO CON LA SEDESA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES PLANTEADAS EN EL ANEXO TECNICO.

**PREGUNTA 10.- 4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - PERFIL DEL PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA.**

**DICE: PERSONAL TÉCNICO; GENERAL - ...DEBERÁ SER DEDICADO AL PROYECTO PARA CUBRIR UN HORARIO DE 9AM A 19HRS DE LUNES A VIERNES, QUE SE UBICARÁ EN LAS OFICINAS DE EVERIS Y/O EN LAS OFICINAS DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO CLIENTE Y/O OFICINAS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO, ES DECIR, DONDE MÁS SE ACOMODE PARA REALIZAR SUS FUNCIONES.**

**PREGUNTA:** A FIN DE QUE LOS LICITANTES SE ENCUENTREN LISTOS PARA INICIAR OPERACIONES DE FORMA INMEDIATA POSTERIOR AL FALLO DEL PROCESO LICITATORIO, SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE INDICAR CUALES SON LOS FACTORES TOMADOS EN CONSIDERACIÓN PARA DETERMINAR EL LUGAR DONDE SE UBICARÁ EL PERSONAL PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO.

**RESPUESTA:** EL LICITANTE GANADOR PROPONDRA EL ESQUEMA DE ATENCIÓN EN CONJUNTO CON LA SEDESA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES PLANTEADAS EN EL ANEXO TECNICO.



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



**2020**  
LEONORA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**PREGUNTA 11.- 4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - PERFIL DEL PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA.**

**DICE: PERSONAL TÉCNICO; GENERAL -...DISPONIBILIDAD DE BRINDAR SOPORTE EN FINES DE SEMANA O FUERA DEL HORARIO LABORAL PARA VENTANAS PROGRAMADAS DE SOPORTE Y ATENCIÓN A FALLAS, REQUERIMIENTOS.**

**PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CONFIRMAR SI LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE FIN DE SEMANA O FUERA DE HORARIO LABORAL DEBERÁN PROPORCIONARSE DE FORMA REMOTA.**

**RESPUESTA: SE DEBERAN PRESTAR BAJO EL ESQUEMA CONVENIDO POR EL LICITANTE ADJUDICADO EN COORDINACION CON LA SEDESA.**

**PREGUNTA 12.- 4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - PERFIL DEL PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA.**

**DICE: CONSULTOR EN INTEROPERABILIDAD PARA 2DO NIVEL ORACLE; CONOCIMIENTOS NECESARIOS - CERTIFICACIÓN HL7 (CDA, V2 O V3)**

**PREGUNTA: SI BIEN CONTAMOS CON PERSONAL CON CONOCIMIENTOS Y EXPERTISE NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE INTEGRACIONES CON EL ESTÁNDAR HL7, DICHS RECURSOS HAN INICIADO EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN POR LO CUAL SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE CONSIDERE AMPLIAR EL PLAZO DE ENTREGA DEL CERTIFICADO AL MENOS A 12 SEMANAS DE ACUERDO CON EL PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL MISMO.**

**RESPUESTA: ES NECESARIO LA ENTREGA DEL CERTIFICADO PARA LA ENTREGA DE PROPUESTAS O CONTAR CON LA CERTIFICACIÓN CON NO MAS DE DOS MESES DE VENCIDA.**

**PREGUNTA 13.- 4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - PERFIL DEL PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA.**

**DICE: CONSULTOR EN INTEROPERABILIDAD PARA 2DO NIVEL ORACLE; CONOCIMIENTOS NECESARIOS - CERTIFICACIÓN CPHIMSS (CERTIFIED PROFESSIONAL IN HEALTHCARE INFORMATION & MANAGEMENT SYSTEMS)**

**PREGUNTA: SI BIEN CONTAMOS CON PERSONAL CUYA EXPERIENCIA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN EN ENTORNOS DE ATENCIÓN MÉDICA LOS CALIFICA PARA SER CANDIDATOS A LA CERTIFICACIÓN COMO PROFESIONALES EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA, DICHS RECURSOS HAN INICIADO EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN POR LO CUAL SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE CONSIDERE AMPLIAR EL PLAZO DE ENTREGA DEL CERTIFICADO AL MENOS A 6 SEMANAS PARA LA OBTENCIÓN DEL MISMO.**

**RESPUESTA: ES NECESARIO LA ENTREGA DEL CERTIFICADO PARA LA ENTREGA DE PROPUESTAS O CONTAR CON LA CERTIFICACIÓN CON NO MAS DE DOS MESES DE VENCIDA.**

**PREGUNTA 14.- 8. ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.**

**DICE: EL PROVEEDOR DEBERÁ EFECTUAR, EN PRESENCIA DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO, LAS PRUEBAS NECESARIAS PARA VERIFICAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA MESA DE AYUDA DE 1ER Y 2DO NIVEL, MANTENIÉNDOLO EN CONDICIONES ACEPTABLES, QUE PERMITAN CONTAR CON EL SERVICIO EN FORMA SEGURA, CONTINUA Y EFICIENTE.**

**PREGUNTA: DADA LA NATURALEZA DEL SERVICIO Y A FIN DE QUE LOS LICITANTES SE ENCUENTREN LISTOS PARA REALIZAR LAS PRUEBAS DEL SERVICIO, SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE INDICAR LA FECHA ESTIMADA EN LA QUE ESPERA REALIZAR DICHS PRUEBAS, ASÍ COMO UNA**



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2º. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



**2020**  
LEONA VICARIO  
PRIMERA MUJER PRESIDENTE DE LA PAZ

**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE SERÁN LLEVADAS A CABO PARA COMPLETARLAS.**.....

**RESPUESTA:** LAS PRUEBAS PODRAN LLEVARSE A CABO A PARTIR DEL INICIO DE LA CONTRATACION DEL SERVICIO. ....

**PREGUNTA 15.- 11.PROPUESTA TÉCNICA.**

**DICE:** EL PROVEEDOR ADJUDICADO DEBERÁ INCLUIR EN SU PROPUESTA TÉCNICA: EL DETALLE PARA LA ATENCIÓN DE LOS INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DERIVADOS DE LA GARANTÍA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS A TRAVÉS DE UNA MESA DE AYUDA BASADA EN NIVELES DE SERVICIO. LA DESCRIPCIÓN DEBERÁ INCLUIR: ...ENCUESTAS DE SERVICIO.

**PREGUNTA:** SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CONFIRMAR SI CON ENCUESTAS DE SERVICIO, SE REFIERE A ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO QUE DEBERÁN APLICARSE A LOS USUARIOS DE LA MESA DE AYUDA, EN CASO AFIRMATIVO SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CONFIRMAR SI EL CONTENIDO DE DICHAS ENCUESTAS DEBERÁ SER DEFINIDO POR LOS LICITANTES. ....

**RESPUESTA:** ES CORRECTA SU APRECIACIÓN. ....

**PREGUNTA 16.- 4. MESA REQUERIDA.**

**DICE:** MONITOREO: CON BASE A LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN QUE TENGA LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

**PREGUNTA:** SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS PROPORCIONE LAS CARACTERÍSTICAS DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO. ....

**RESPUESTA:** LA INFORMACION SERÁ ENTREGADA AL LICITANTE GANADOR POR MOTIVOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION. ....

**PREGUNTA 17.- 4. MESA REQUERIDA. 9. ENTREGABLES.**

**DICE:** 4. ENTREGA DE REPORTES: GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS SOBRE LAS INCIDENCIAS ATENDIDAS, REPORTES SEMANALES, MENSUALES Y POR EVENTO.

**9. EL "PROVEEDOR" DEBERÁ ENTREGAR MENSUALMENTE A LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y SISTEMAS INSTITUCIONALES, UN INFORME DE LOS TICKETS ATENDIDOS POR LA MESA DE AYUDA. DEBERÁ DETALLAR LOS DATOS DE LA INCIDENCIA, FECHA DE LEVANTAMIENTO, USUARIO, DESCRIPCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN. ASÍ MISMO, DEBERÁ INFORMAR EN EL REPORTE, LOS TICKETS PENDIENTES POR RESOLVER, ESTATUS Y EN SU CASO, AQUELLOS QUE SE ENCUENTRAN EN GESTIÓN CON ALGÚN FABRICANTE, ANEXANDO LA DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDE LAS ACCIONES, CORRESPONDIENTE.**

**PREGUNTA:** SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE SI COMO ENTREGABLES PARA MEDICIÓN DE LOS NIVLES DE SERVICIO SÓLO SE VAN A CONSIDERAR LOS MENCIONADO EN EL PUNTO 9.--

**RESPUESTA:** LA INFORMACION SOLICITADA ES ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA. ....

**PREGUNTA 18.- 4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - PERFIL DEL PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA- PERSONAL TÉCNICO.**

**DICE:** INGENIERO QUE TRABAJE EN LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS ÁREAS RESPONSABLES DEL PROYECTO (SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO, MESA DE AYUDA, ORACLE, EVERIS) ASIGNADOS AL PROYECTO



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



**2020**  
LEONORA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**PREGUNTA: ¿ES CORRECTO ENTENDER PROVEEDOR ADJUDICADO PUEDE CONTRATAR AL PERSONAL CON EL ACTUALMENTE CUENTA LA SECRETARÍA DE SALUD?.....**

**RESPUESTA: NO ES CORRECTO, EL LICITANTE PODRÁ CONTRATAR AL PERSONAL QUE CONSIDERE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO.....**

**PREGUNTA 19.- 5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA). DICE:**

Severidad	Impacto/Definición	Tiempo de atención (Diagnóstico Inicial)	Diagnostico 2do Nivel (Escalación)	Severidad	Impacto/Definición	Tiempo de atención (Diagnóstico Inicial)	Diagnostico 2do Nivel (Escalación)
1	Problema de severidad 1 causa una completa pérdida del servicio. La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida por el personal del cliente final.	Durante la llamada	4 Horas	1	Problema de severidad 1 causa una completa pérdida del servicio. La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida por el personal del cliente final.	4Horas	4 Horas
2	Un problema de severidad 2 causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.	30 minutos a partir de la recepción del ticket	8 Horas	2	Un problema de severidad 2 causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.	2 horas a partir de la recepción del ticket	8 Horas
3	Un problema de severidad 3 causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un	50 minutos a partir de la recepción del ticket	48 Horas	3	Un problema de severidad 3 causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un impacto menor o produce algún inconveniente. Características importantes inoperables pero con una solución alterna o características no tan importantes inoperables sin solución alterna (por ejemplo, el requerir aplicar un procedimiento manual para restablecer la funcionalidad).	60 minutos a partir de la recepción del ticket	48 Horas

**PREGUNTA: ¿ES CORRECTO ENTENDER CUANDO LOS TIEMPOS DE DIAGNÓSTICO MAYORES A 4 HORAS IMPUTABLES AL FABRICANTE Y DENTRO DE HORARIOS INHÁBILES PARA ORACLE NO SERÁN PENALIZABLES?.....**

**RESPUESTA: ES CORRECTA SU APRECIACIÓN.....**

**PREGUNTA 20.- 5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA). DOCUMENTADOS Y, EN CASO NECESARIO, ASIGNAR FOLIO DE JIRA DE SOLUCIÓN DE PROBLEMA, CON FECHA DE INSTALACIÓN DEL PARCHÉ.**

**PREGUNTA: SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS PROPORCIONE PROCESO Y/O CASOS EN LOS QUE SE DEBAN CONSIDERAR ASIGNAR FOLIO JIRA.....**

**RESPUESTA: EN CASO DE SER UNA FALLA DEL SISTEMA SAMIH ÚNICAMENTE SE TENDRÁ QUE DOCUMENTAR LA FALLA CON EVIDENCIA Y MATRIZ DE PRUEBAS Y ESCALARLA A UN TERCER NIVEL PARA SU ATENCIÓN, QUEDANDO FUERA DE LA RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO CONTRATADO EN ESTE PROCEDIMIENTO.....**

V. CON FUNDAMENTO EN EL **ARTÍCULO 136 FRACCIÓN XXIV** DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL PODER EJECUTIVO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EL REPRESENTANTE DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO, MANIFIESTA QUE SU ASISTENCIA TIENE COMO FINALIDAD VERIFICAR QUE LA CELEBRACIÓN DE ESTE ACTO SE REALICE CONFORME A LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD APLICABLE, LO ANTERIOR SIN PERJUICIO A LAS FACULTADES DE FISCALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN QUE OPORTUNAMENTE REALICE EL PROPIO ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.....

VI. SE HACE DEL CONOCIMIENTO A LOS PARTICIPANTES, QUE CON FUNDAMENTO EN EL **ARTÍCULO 136 FRACCIÓN VII** DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL PODER EJECUTIVO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL SE RESERVA EL DERECHO DE REQUERIR DE ACUERDO A LA NATURALEZA DE SUS FUNCIONES, INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN A LA CONVOCANTE ASÍ COMO A LOS PROVEEDORES O PRESTADORES DE SERVICIOS CUANDO ESTIME CONVENIENTE.....

VII. LA CONVOCANTE COMUNICA A LOS ASISTENTES QUE EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS PROPUESTAS SE LLEVARÁ A CABO EL DÍA 19 DE MARZO DE 2020, A LAS 11:00 HORAS, EN LA SALA "A" DE



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2º. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



**2020**  
LEONA VICARIO  
PRIMERA SEÑORA DE LA PAZ

LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO, SITA EN EL PISO 10, ALA SUR, DEL EDIFICIO UBICADO EN LA CALLE DE ALTADENA No. 23, COLONIA NÁPOLES, C.P. 03810, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO Y EL ACTO DE COMUNICACIÓN DEL RESULTADO DE DICTAMEN Y EMISIÓN DEL FALLO, SE LLEVARÁ A CABO EL DÍA 23 DE MARZO DEL PRESENTE AÑO, A LAS 17:30 HORAS, EN LA SALA "B" DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO, SITA EN EL PISO 10, ALA SUR, DEL EDIFICIO UBICADO EN LA CALLE DE ALTADENA No. 23, COLONIA NÁPOLES, C.P. 03810, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO.

- VIII. EN ESTE ACTO SE LES PREGUNTO A LOS ASISTENTES SI DESEAN MANIFESTAR ALGUNA OBSERVACIÓN Ó COMENTARIO AL PROCEDIMIENTO, A LO QUE RESPONDIERON **NO** TENER ALGUNO.
- IX. NO HABIENDO OTRO ASUNTO QUÉ TRATAR, SE CIERRA LA PRESENTE ACTA, A LAS 18:30 HORAS DEL DÍA DE SU INICIO, FIRMANDO DE CONFORMIDAD Y PARA CONSTANCIA Y VALIDEZ AL MARGEN Y AL CALCE, LAS PERSONAS QUE EN ELLA INTERVINIERON PARA LOS EFECTOS A LOS QUE HAYA LUGAR.

**POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE  
SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

ÁREA	FUNCIONARIO	FIRMA
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	LIC. RAÚL CHACÓN RANGEL SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES	
	C. SONIA DELGADO MIRANDA JEFA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE NORMAS Y CONCURSOS	
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES	LIC. EDGAR MÉNDEZ CALDERÓN SUBDIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN SALUD	
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES	LIC. SERGIO CARLOS DÍAZ GALEANA ENCARGADO DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO	
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES	MTRO. HÉCTOR EZEQUIEL ZURITA RODRIGUEZ ENCARGADO DEL ÁREA DE SISTEMAS	
DIRECCIÓN JURÍDICA Y NORMATIVA	LIC. MISAEL IVÁN SALAZAR DE SANTIAGO JEFE DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE INSTRUMENTOS JURÍDICOS	
DIRECCIÓN GENERAL DE DISEÑO DE POLÍTICAS, PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN SECTORIAL	ING. ALEJANDRO MORENO CORONADO SUBDIRECTOR DE SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL Y EVALUACIÓN	
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO	L.C. JOSÉ JUAN HERRERA HERNÁNDEZ AUDITOR	



ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1<sup>ER</sup> Y 2<sup>DO</sup>. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".



**2020**  
LEONORA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**PARTICIPANTES**

ÁREA	FUNCIONARIO	FIRMA
EXPERTOS EN CÓMPUTO Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	C. ÀNGEL CHAVARRIA HERNÁNDEZ	
TELÉFONOS DE MÉXICO, SAB. DE C.V.	C. LUCIA ORTÍZ GUERRERO.	

ESTA HOJA FORMA PARTE DE LA JUNTA DE ACLARACIONES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 30001122-004-2020, PARA LA CONTRATACIÓN DEL " SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1<sup>ER</sup> Y 2<sup>DO</sup>. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO".

PREGUNTA NO.	NUMERAL E INCISO DE LAS BASES AL QUE SE REFIERE LA PREGUNTA	PREGUNTA
1	2.2 GRADO DE INTEGRACION	<p><b>Dice:</b> GRADO DE INTEGRACIÓN. SE DEBERÁ PRESENTAR CARTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD INDICANDO QUE LOS SERVICIOS QUE SE OFERTEN SON PRODUCIDOS EN MEXICO Y QUE CUENTAN, POR LO MENOS, CON UN 50% (CINCUENTA POR CIENTO) DE INTEGRACIÓN NACIONAL. ESTE DOCUMENTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL APARTADO DE LA PROPUESTA TÉCNICA. CON FUNDAMENTO AL ARTICULO 30 FRACCIÓN 1, 33 FRACCIÓN XXIII DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL Y 53 DE SU REGLAMENTO.</p> <p><b>Pregunta:</b> Los artículos de la mencionada Ley y su Reglamento hacen referencia a la adquisición de bienes, considerando que el objeto del presente procedimiento es la prestación de servicios, se solicita a LA CONVOCANTE confirme que la carta solicitada deberá referirse a SERVICIOS y no a bienes como lo estipulan los artículos de referencia.</p>
2	4.3 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA	<p><b>Dice:</b> LA DOCUMENTACIÓN SEÑALADA EN EL PRESENTE NUMERAL (INCISOS "A" AL "N"), DEBERÁ SER ENTREGADA DENTRO DEL ÚNICO SOBRE CERRADO (CAJA, PAQUETE, ETC.)</p> <p><b>Pregunta:</b> Se solicita a LA CONVOCANTE confirmar si el sobre único al que se refiere es el mismo que se utilice para realizar la entrega de la propuesta técnica o si por el contrario deberá existir un sobre para la propuesta técnica y otro para la documentación legal y administrativa.</p>
3	4.5.1 PROPUESTA TÉCNICA APARTADO 1	<p><b>Dice:</b> LOS LICITANTES" DEBERÁN PRESENTAR SU PROPUESTA TÉCNICA CONFORME LA DESCRIPCIÓN, ESPECIFICACIONES Y CARACTERÍSTICAS SEÑALADAS EN LOS ANEXOS 1 Y 1.1, CONSIDERANDO EN SU CASO, LO SEÑALADO EN LA JUNTA DE ACLARACIONES, MENCIONANDO REQUISICIÓN, PARTIDA, CLAVE SAICA, CÓDIGO CABMSDF, DESCRIPCIÓN DEL BIEN, UNIDAD DE MEDIDA, MARCA Y CANTIDAD, MISMA QUE DEBERÁ ESTAR SUSCRITA POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA (PERSONAS MORALES), EN CASO DE PERSONA FÍSICA CON FIRMA AUTÓGRAFA DE ELLA MISMA, CONFORME A LO INDICADO EN EL ANEXO 19.</p> <p><b>Pregunta:</b> Se solicita a LA CONVOCANTE confirmar si la clave SIACA y el código CABMSDF corresponden a los valores que se muestran en el formato contenido en el anexo 19 y si son estos dos los que deben mostrarse en la propuesta técnica que presenten los licitantes.</p>
4	4.5.1 PROPUESTA TÉCNICA APARTADO 9	<p><b>Dice:</b> COPIA SIMPLE Y LEGIBLE DE LOS CERTIFICADOS ISO 9001 E ISO 27001 Y COPIA DE LA DOCUMENTACIÓN QUE AMPARE DICHAS CERTIFICACIONES, LAS CUALES DEBERÁN SER VALIDADAS POR UN ORGANISMO AUTORIZADO.</p> <p><b>Pregunta:</b> Se solicita a la Convocante confirme que, para acreditar los certificados solicitados en la presente Licitación, estos podrán ser proporcionados a nombre del Licitante y/o de sus empresas filiales, subsidiarias y/o de su mismo grupo empresarial, en el entendido que, en caso de que mi representada resulte adjudicada, será en todo momento la única responsable frente a la Convocante del cumplimiento íntegro de las obligaciones establecidas en el contrato que en su caso se llegue a celebrar, en términos de lo establecido en el artículo 61 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal.</p>
5	4.4. DETALLE DE ACTIVIDADES. a. PROVEEDOR DEL SERVICIO.	<p><b>Dice:</b> Detalle de las actividades a realizar de acuerdo a las responsabilidades antes establecidas, 2do Nivel 6.- Levantamiento y seaumiento de casos de fallas de código con Everis</p> <p><b>Pregunta:</b> Se solicita a LA CONVOCANTE confirmar si dentro de la propuesta económica es necesario considerar los servicios de consultoría y desarrollo de Everis a fin de atender los casos de fallas de código que puedan llegar a presentarse.</p>

13 / marzo / 2020

Teléfonos de México S.A.B. de C.V.

Lucio Ortiz Guerrero

Señalado

6	4.4. DETALLE DE ACTIVIDADES. a. PROVEEDOR DEL SERVICIO.	<p><b>Dice:</b> Detalle de las actividades a realizar de acuerdo a las responsabilidades antes establecidas, 2do Nivel 13.- Proporcionar apoyo y asesoría al personal técnico de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México en problemas y dudas de operación de los equipos de toda la solución.</p> <p><b>Pregunta:</b> A fin de llevar a cabo un dimensionamiento certero de las necesidades de LA CONVOCANTE y poder identificar la capacidades y habilidades con que deberá contar el personal asignado al servicio, se solicita amablemente compartir el detalle de los equipos que integran la solución.</p>
7	4.5. MATRIZ DE COMPONENTES Y SERVICIOS.	<p><b>Dice:</b> Matriz de componentes y servicios</p> <p><b>Pregunta:</b> A fin de poder identificar la capacidades y habilidades con que deberá contar el personal asignado al servicio se solicita amablemente a LA CONVOCANTE proporcionar el detalle de las versiones de software de los diferentes aplicativos y sistemas mostrados en la tabla.</p>
8	4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA	<p><b>Dice:</b> La Mesa de ayuda deberá contar con el número suficiente de personas para recibir todas las llamadas de acuerdo al siguiente perfil:</p> <p><b>Pregunta:</b> A fin de dimensionar adecuadamente el número de personas necesarios para desarrollar el servicio se solicita a LA CONVOCANTE indicar cual es la cantidad promedio de ticket o incidentes que se generan mensualmente con el actual servicio.</p>
9	4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - Perfil del Personal de la Mesa de Ayuda	<p><b>Dice:</b> Personal Técnico; General - ...Deberá ser dedicado al proyecto para cubrir un horario de 9am a 19hrs de lunes a viernes, que se ubicará en las oficinas de Everis y/o en las oficinas de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México cliente y/o Oficinas del Proveedor del Servicio, es decir, donde más se acomode para realizar sus funciones.</p> <p><b>Pregunta:</b> A fin de que los licitantes se encuentren listos para iniciar operaciones de forma inmediata posterior al fallo del proceso licitatorio, se solicita amablemente a LA CONVOCANTE indicar cuales son los factores tomados en consideración para determinar el lugar donde se ubicará el personal para proporcionar el servicio.</p>
10	4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - Perfil del Personal de la Mesa de Ayuda	<p><b>Dice:</b> Personal Técnico; General - ...Deberá ser dedicado al proyecto para cubrir un horario de 9am a 19hrs de lunes a viernes, que se ubicará en las oficinas de Everis y/o en las oficinas de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México cliente y/o Oficinas del Proveedor del Servicio, es decir, donde más se acomode para realizar sus funciones.</p> <p><b>Pregunta:</b> A fin de que los licitantes se encuentren listos para iniciar operaciones de forma inmediata posterior al fallo del proceso licitatorio, se solicita amablemente a LA CONVOCANTE indicar cuales son los factores tomados en consideración para determinar el lugar donde se ubicará el personal para proporcionar el servicio.</p>
11	4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - Perfil del Personal de la Mesa de Ayuda	<p><b>Dice:</b> Personal Técnico; General -...Disponibilidad de brindar soporte en fines de semana o fuera del horario laboral para ventanas programadas de soporte y atención a fallas, requerimientos.</p> <p><b>Pregunta:</b> Se solicita a LA CONVOCANTE confirmar si los servicios de soporte de fin de semana o fuera de horario laboral deberán proporcionarse de forma remota.</p>
12	4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - Perfil del Personal de la Mesa de Ayuda	<p><b>Dice:</b> Consultor en Interoperabilidad para 2do Nivel Oracle; Conocimientos Necesarios - Certificación HL7 (CDA, V2 ó V3)</p> <p><b>Pregunta:</b> Si bien contamos con personal con conocimientos y expertise necesarios para el desarrollo de integraciones con el estándar HL7, dichos recursos han iniciado el proceso de certificación por lo cual se solicita amablemente a LA CONVOCANTE considere ampliar el plazo de entrega del certificado al menos a 12 semanas de acuerdo con el proceso para la obtención del mismo.</p>

13/marzo/2020  
 Telefonos de México S.A.B. de C.V.  
 Lucio Ortiz Guerrero  
 Secretario

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature that appears to be 'S.' and several other initials and marks.

13	4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - Perfil del Personal de la Mesa de Ayuda	<i>Dice: Consultor en Interoperabilidad para 2do Nivel Oracle; Conocimientos Necesarios - Certificación CPHIMSS (Certified Professional in Healthcare Information &amp; Management Svstems)</i>  <i>Pregunta:</i> Si bien contamos con personal cuya experiencia en sistemas de información y gestión en entornos de atención médica los califica para ser candidatos a la certificación como Profesionales en Sistemas de Información y Gestión de Atención Médica, dichos recursos han iniciado el proceso de certificación por lo cual se solicita amablemente a LA CONVOCANTE considere ampliar el plazo de entrega del certificado al menos a 6 semanas para la obtención del mismo.
14	8. ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.	<i>Dice: El Proveedor deberá efectuar, en presencia del personal de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, las pruebas necesarias para verificar el correcto funcionamiento de la Mesa de Ayuda de 1er y 2do Nivel, manteniéndolo en condiciones aceptables, que permitan contar con el Servicio en forma segura, continua y eficiente.</i>  <i>Pregunta:</i> Dada la naturaleza del servicio y a fin de que los licitantes se encuentren listos para realizar las pruebas del servicio, se solicita amablemente a LA CONVOCANTE indicar la fecha estimada en la que espera realizar dichas pruebas, así como una descripción de las actividades que serán llevadas a cabo para completarlas.
15	11. PROPUESTA TÉCNICA.	<i>Dice: El proveedor adjudicado deberá incluir en su propuesta técnica: El detalle para la atención de los incidentes y requerimientos de información derivados de la garantía de los servicios contratados a través de una Mesa de Ayuda basada en niveles de servicio. La descripción deberá incluir: ...Encuestas de servicio.</i>  <i>Pregunta:</i> Se solicita a LA CONVOCANTE confirmar si con Encuestas de servicio, se refiere a encuestas de satisfacción del servicio que deberán aplicarse a los usuarios de la mesa de ayuda, en caso afirmativo se solicita a LA CONVOCANTE confirmar si el contenido de dichas encuestas deberá ser definido por los licitantes.
16	4. MESA REQUERIDA	<i>Dice: Monitoreo: Con base a las herramientas de gestión que tenga la Secretaría de Salud de la Ciudad de México.</i>  <i>Pregunta:</i> Se solicita amablemente a la convocante nos proporcione las características de herramienta de gestión de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México
17	4. MESA REQUERIDA 9. ENTREGABLES	<i>Dice: 4. Entrega de Reportes: Generación de estadísticas sobre las incidencias atendidas, reportes semanales, mensuales y por evento. 9. El "Proveedor" deberá entregar mensualmente a la Dirección de Información y sistemas institucionales, un informe de los tickets atendidos por la Mesa de Ayuda. Deberá detallar los datos de la incidencia, fecha de levantamiento, usuario, descripción, seguimiento y resolución. Así mismo, deberá informar en el reporte, los tickets pendientes por resolver, estatus y en su caso, aquellos que se encuentran en gestión con algún fabricante, anexando la documentación que respalde las acciones, correspondiente.</i>  <i>Pregunta:</i> Se solicita amablemente a la convocante nos aclare si como Entregables para medición de los niveles de servicio sólo se van a considerar los mencionado en el punto 9.
18	4.6. PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA. TABLA - Perfil del Personal de la Mesa de Ayuda- Personal técnico	<i>Dice: Ingeniero que trabaje en la coordinación de los servicios de las áreas responsables del proyecto (Secretaría de Salud de la Ciudad de México, Mesa de Ayuda, Oracle, Everis) asignados al proyecto</i>  <i>Pregunta:</i> ¿Es correcto entender proveedor adjudicado puede contratar al personal con el actualmente cuenta la Secretaría de Salud?

13/marzo/2020  
Teléfonos de México S.A.B de C.V.  
Lucía Ortiz Guerrero  
Suárez

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several smaller initials and marks on the right.

19	5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA).	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Severidad</th> <th>Impacto:Definición</th> <th>Tiempo de atención (Diagnóstico Inicial)</th> <th>Diagnostico 2do Nivel (Escalación)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Problema de severidad 1 causa una completa pérdida del servicio. La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida por el personal del cliente final.</td> <td>Durante la llamada</td> <td>4 Horas</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Un problema de severidad 2 causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.</td> <td>30 minutos a partir de la recepción del ticket</td> <td>8 Horas</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Un problema de severidad 3 causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un</td> <td>60 minutos a partir de la recepción del ticket</td> <td>48 Horas</td> </tr> </tbody> </table>	Severidad	Impacto:Definición	Tiempo de atención (Diagnóstico Inicial)	Diagnostico 2do Nivel (Escalación)	1	Problema de severidad 1 causa una completa pérdida del servicio. La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida por el personal del cliente final.	Durante la llamada	4 Horas	2	Un problema de severidad 2 causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.	30 minutos a partir de la recepción del ticket	8 Horas	3	Un problema de severidad 3 causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un	60 minutos a partir de la recepción del ticket	48 Horas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Severidad</th> <th>Impacto:Definición</th> <th>Tiempo de atención (Diagnóstico Inicial)</th> <th>Diagnostico 2do Nivel (Escalación)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Problema de severidad 1 causa una completa pérdida del servicio. La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida por el personal del cliente final.</td> <td>4Horas</td> <td>4 Horas</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Un problema de severidad 2 causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.</td> <td>2 horas a partir de la recepción del ticket</td> <td>8 Horas</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Un problema de severidad 3 causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un impacto menor o produce algún inconveniente. Características importantes inoperables pero con una solución alternativa o características no tan importantes inoperables sin solución alternativa (por ejemplo: el requerir aplicar un procedimiento manual para restablecer la funcionalidad).</td> <td>60 minutos a partir de la recepción del ticket</td> <td>48 Horas</td> </tr> </tbody> </table>	Severidad	Impacto:Definición	Tiempo de atención (Diagnóstico Inicial)	Diagnostico 2do Nivel (Escalación)	1	Problema de severidad 1 causa una completa pérdida del servicio. La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida por el personal del cliente final.	4Horas	4 Horas	2	Un problema de severidad 2 causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.	2 horas a partir de la recepción del ticket	8 Horas	3	Un problema de severidad 3 causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un impacto menor o produce algún inconveniente. Características importantes inoperables pero con una solución alternativa o características no tan importantes inoperables sin solución alternativa (por ejemplo: el requerir aplicar un procedimiento manual para restablecer la funcionalidad).	60 minutos a partir de la recepción del ticket	48 Horas
		Severidad	Impacto:Definición	Tiempo de atención (Diagnóstico Inicial)	Diagnostico 2do Nivel (Escalación)																														
1	Problema de severidad 1 causa una completa pérdida del servicio. La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida por el personal del cliente final.	Durante la llamada	4 Horas																																
2	Un problema de severidad 2 causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.	30 minutos a partir de la recepción del ticket	8 Horas																																
3	Un problema de severidad 3 causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un	60 minutos a partir de la recepción del ticket	48 Horas																																
Severidad	Impacto:Definición	Tiempo de atención (Diagnóstico Inicial)	Diagnostico 2do Nivel (Escalación)																																
1	Problema de severidad 1 causa una completa pérdida del servicio. La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida por el personal del cliente final.	4Horas	4 Horas																																
2	Un problema de severidad 2 causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.	2 horas a partir de la recepción del ticket	8 Horas																																
3	Un problema de severidad 3 causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un impacto menor o produce algún inconveniente. Características importantes inoperables pero con una solución alternativa o características no tan importantes inoperables sin solución alternativa (por ejemplo: el requerir aplicar un procedimiento manual para restablecer la funcionalidad).	60 minutos a partir de la recepción del ticket	48 Horas																																
<p><b>Dice:</b></p> <p><b>Pregunta:</b> ¿Es correcto entender cuando los tiempos de diagnóstico mayores a 4 horas imputables al fabricante y dentro de horarios inhábiles para Oracle no serán penalizables?</p>																																			
20	5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA).	<p><b>Dice:</b> Los Tickets levantados por falla en el sistema SAMIH o alguno de sus componentes, deberán ser documentados y, en caso necesario, asignar folio de JIRA de solución de problema, con fecha de instalación del parche.</p> <p><b>Pregunta:</b> Se solicita amablemente a la convocante nos proporcione proceso y/o casos en los que se deban considerar asignar folio JIRA.</p>																																	

13/marzo/2020  
 Teléfonos de México S.A.B de C.V.  
 Lucía Ortiz Guerrero  
 Lucía Ortiz Guerrero

**Anexo 24**  
**Formato para solicitar aclaraciones a las bases**  
**"Servicio de Seguridad Perimetral y Generación de Tuneles VPN con QOS"**

Ciudad de México a 13 de marzo del 2020

Lic. Jesus Garrido Ortigosa  
 Director General de Administración y Finanzas  
 en la Secretaría de la Ciudad de México.  
 Presente

Pregunta No.	Numeral e inciso de las bases al que se refiere la pregunta	Pregunta
1	6.6.4	Se solicita a la convocante pueda aceptar solo un modo de implementación y no simultáneamente, es decir la configuración debe ser en modo transparente o en modo NAT. ¿Se acepta la petición?
2	7.1.25	Consideramos que es mejor tener protección por zonas que por regla ya que las zonas deben tener un diferente nivel de seguridad Si se considera que se por regla tendría que configurar por cada regla, dejando expuestos algunos puntos ya que se tendría que configurar todas las reglas, pudiendo ser olvidadas a la hora de configurar por lo que solicitamos a la convocante que la opción de aplicar dicha protección sea opcional ya que beneficiaría que solo sea por zonas. ¿Se acepta que sea opcional?
3	7.1.69	Se entiende que cuando se escribe hubansspoke se refiere a hub and spoke, ¿Es correcta nuestra apreciación?
4	7.1.76	Para entender mejor lo solicitado por la convocante le pedimos a la misma que nos aclare lo siguiente: Solicitando VPNsitetosite, en realidad solicitan VPN Site-to-Site. ¿Es correcta nuestra apreciación?
5	7.2.2	Con tal de cumplir con los throughput solicitados de firewall, IPS, VPN IPSEC y presentar una propuesta atractiva económicamente solicitamos a la convocante nos permita presentar un equipo con un throughput de prevención de amenazas de 2Gbps, esto para no encarecer la propuesta, ya que si se cumple con los 3 Gbps propondríamos un equipo más robusto y costoso sin contar que contaríamos con capacidades aumentadas de throughput al doble y que posiblemente nunca lleguen a ocupar estos throughput, adicional para este punto se debe tomar en cuenta el tamaño real de enlaces con los que se cuenta, si la suma de enlaces es menor al throughput en el central es menor a 2Gbps con mayor razón le solicitamos a la convocante nos permita presentar un equipo en nuestra oferta con 2Gbps de rendimiento en prevención de amenazas. ¿Se acepta nuestra petición?

131

Pregunta No.	Numeral e inciso de las bases al que se refiere la pregunta	Pregunta
6	7.4.2	Con tal de cumplir con los throughput solicitados de firewall, IPS, VPN IPSEC y presentar una propuesta atractiva económicamente solicitamos a la convocante nos permita presentar un equipo con un throughput de prevención de amenazas de 500 Mbps, esto para no encarecer la propuesta, si cubrimos el throughput de 700 Mbps nos veríamos en la necesidad de proponer un equipo más costoso, adicional se debería tomar en cuenta el tamaño real de los enlaces ya que si la suma de los mismos no supera los 500 Mbps con mayor razón le solicitamos a la convocante que nos permita presentar una propuesta con un equipo de throughput de 500 Mbps ¿Se acepta nuestra petición?
7	Pag 10, Inciso J), K), L)	¿Es correcto entender que mi representada deberá presentar documentación solicitada en los incisos mencionados aun que el personal este dado de alta por medio de Outsourcing?
8	Pag 10, Inciso J)	¿Es correcto entender que mi representada deberá presentar la opinión positiva de cumplimiento de las obligaciones que expide el Infonavit?
9	Anexo Técnico 1.1 5. Mesa Requerida	Si la mesa del licitante debe estar certificada en la ISO 20000, se solicita muy amablemente a la convocante que la ISO 9000 sea opcional, esto con el afán de no limitar la libre participación. ¿Se acepta nuestra solicitud?

Expertos en Computo y Comunicaciones S.A. de C.V.	 Luis Eduardo Uribe Gutierrez Representante Legal	<b>Domicilio y Telefono en la Ciudad de México</b>	
		Calle y Numero	Av. Baja California 261 Piso 12
		Col. Alcaldía	Hipódromo, Cuauhtemoc
		C.P.	06100
		Teléfono (s)	55-8503 1450
		Correo Electrónico	acruz@sictel.com