



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a las 17:00 horas del día 07 de julio de 2008, en el Auditorio del 4° Piso del edificio ubicado en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México D.F., se reunieron los servidores públicos del Instituto FONACOT designados para presidir los trabajos de la Licitación Pública Nacional No. 14100001-015-08 y los licitantes que adquirieron las bases con el objeto de celebrar la Segunda Junta de Aclaraciones a las Bases de la Licitación referida.

Los nombres, cargos y firmas de los servidores públicos que asisten al presente acto son los que aparecen a continuación:

Lic. Jacqueline P. Gutiérrez Bautista	Representante de la Subdirección General de Administración.
Lic. Arturo Pérez Martínez	Representante del Órgano Interno de Control en el Instituto Fonacot.
Lic. Minerva Sandoval Alanís	Representante del Área Jurídica.
Ing. Ernesto Vázquez Bravo	Representante del Área Técnica.

Por parte de los prestadores del servicio que adquirieron las bases de la licitación y que se presentaron a esta junta de aclaraciones son:

CIBERNETICA Y ELECTRONICA, S.A. DE C.V.	Yedid Jaime Hernández
TECNORPOGRAMACION HUMANA ESPECIALIZADA EN SISTEMAS OPERATIVOS, S.A. DE C.V.	Luis David Benavides Muñoz
EQUIPOS Y PRODUCTOS ESPECIALIZADOS, S.A. DE C.V.	Sergio Garrido Cornejo
ACCENTURE, S.C.	Juan Carlos Tomás
INFORMATICA AURUM, S.A. DE C.V.	Esperanza Ocampo Pérez
MAINBIT, S.A. DE C.V.	Jorge Téllez Hernández

La Lic. Jacqueline P. Gutiérrez Bautista, Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, dio la bienvenida a los licitantes que participaron.

A continuación, se procedió a dar lectura a las respuestas de las preguntas presentadas por los licitantes, las cuales se atendieron de conformidad con el punto 3.2.1, de las Bases de la licitación que nos ocupa, las que tienen un carácter orientador que permitirá a los licitantes presentar en forma correcta sus propuestas.

UNISYS DE MEXICO, S.A. DE C.V.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

1) Los licitantes debemos entender que el pago de daños y perjuicios a que refiere el último párrafo del punto 3.9 de las bases de licitaciones será de conformidad con lo establecido en las cláusulas décima primera, vigésima y vigésima quinta, del modelo de contrato, ¿es correcto nuestro entendimiento?

R= EL PAGO DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS SE LLEVARÁ A CABO BAJO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LAS CLÁUSULAS DÉCIMA TERCERA DENOMINADA "GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL" Y LA CLÁUSULA "DÉCIMA QUINTA DENOMINADA "CALIDAD DEL SERVICIO".

2) En virtud de que nuestros contratos contienen cláusula de confidencialidad que nos impide divulgar el contenido de los mismos a terceros ajenos a las partes que firmaron el contrato, ¿Podemos dar cumplimiento a lo establecido en el punto 10.1.- PROPUESTA TÉCNICA, inciso H, de las bases de licitación, con la entrega la factura que está vinculada con el contrato derivada de los servicios y la primera hoja (cláusula objeto) y hoja de firma únicamente ?

R= A) EN CASO DE NO PODER MOSTRAR EL CONTRATO POR CUESTIONES DE CONFIDENCIALIDAD, DEBERÁ MOSTRAR LOS SIGUIENTES DATOS:

- NOMBRE DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN CON QUIÉN FIRMÓ EL CONTRATO DEL LICITANTE
- VIGENCIA EL CONTRATO.
- NOMBRE DEL CONTACTO TÉCNICO CON DOMICILIO, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO.
- CANTIDAD DE SERVICIOS QUE ESTÉN ACTUALMENTE ADMINISTRANDO.
- VOLUMEN DE LOS SERVICIOS.
- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.
- MONTO DEL CONTRATO

3) Con relación al punto Niveles de Servicios Requeridos en la página 49 i) Favor de confirmar que los tiempos de atención que aparecen en la tabla pueden ser cubiertos de manera telefónica

R= EL PRESTADOR DE SERVICIO DETERMINARA SI LOS INCIDENTES PUEDEN SER RESUELTOS VÍA TELEFÓNICA, TOMANDO EL CONTROL DEL EQUIPO O EN SITIO DEBIENDO CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO.

4) Solicitamos atentamente a la convocantes nos proporcione la estratificación de la información estadística de los eventos registrados en su mesa de ayuda acerca de:

% de llamadas resueltas por el HD en base a los scripts de solución

R= ACTUALMENTE LOS OPERADORES DEL ESCRITORIO DE SERVICIO NO OFRECEN SOPORTE TÉCNICO.

% de llamadas resueltas x el HD con las herramientas de control remoto , (distribución de SW, patch management),





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

R= ACTUALMENTE LOS OPERADORES DEL ESCRITORIO DE SERVICIO NO OFRECEN SOPORTE TÉCNICO.

% de los eventos relacionados con IMACS

R= 1%

% de los eventos relacionados con HW

R= PROMEDIO MENSUAL DE INCIDENTES DE HW: 100 EVENTOS APROXIMADAMENTE.

% de los eventos relacionados con SW

R= PROMEDIO MENSUAL DE INCIDENTES DE SW: 600 EVENTOS APROXIMADAMENTE.

CIBERNETICA Y ELECTRONICA, S.A. DE C.V.

Punto 1.

Disponibilidad presupuestaria.

1.- El monto mínimo está considerado de acuerdo al monto de los equipos a adquirir presentado en el anexo 4A, ¿Es correcta nuestra apreciación?

R= NO, EL MONTO MÍNIMO ESTÁ CONSIDERADO PARA CUBRIR TODOS LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN ESTAS BASES.

2.- ¿En caso de ser afirmativa nuestra apreciación anterior el monto máximo significa que ustedes podrían ampliar hasta 2.5 veces los servicios contemplados en esta licitación?

R= NO APLICA.

Punto 3.9 inciso h.

3.- Cuando las deducciones por disponibilidad de servicio en dos meses consecutivos sea menor o igual al 75% ¿Podrían aclarar este punto?

R= SI EN DOS MESES CONSECUTIVOS EL PRESTADOR DE SERVICIO OBTIENE UNA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO MENOR O IGUAL AL 75%, EL INSTITUTO APLICARA LAS DEDUCTIVAS CORRESPONDIENTES Y





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

PODRÁ RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE EL CONTRATO QUE DERIVE DE ESTA LICITACIÓN. POR LO ANTERIOR, LA DISPONIBILIDAD DEBERÁ MANTENERSE POR ENCIMA DE CITADO PORCENTAJE.

Punto 10.1 inciso m.

4.- El Líder de proyecto es un personal adicional al administrador de proyecto?

R= NO, EL LÍDER DE PROYECTO Y EL ADMINISTRADOR ES LA MISMA PERSONA.

Punto 10.1

5.- En caso de que una sola persona no cuente con todas las certificaciones solicitadas en su perfil ¿podemos cumplir con personal adicional?

R= SE ACEPTA PRESENTAR A DOS PERSONAS PARA CUBRIR EL PERFIL DE ADMINISTRADOR DEL PROYECTO.

LA PERSONA O PERSONAS DESIGNADAS PARA EL RESTO DE LOS PERFILES DEBERÁN CUBRIRLO COMPLETA E INDIVIDUALMENTE.

Punto 11.1

Precio.

6.- Para los servicios bajo demanda podrían aclarar ¿a qué tipos de servicios se refieren, qué cobertura tendrían y con que frecuencia se dan este tipo de eventos?

R= SON EQUIPOS O SERVICIOS EXTRAS A LOS QUE SE SOLICITAN EN LAS BASES, DE FRECUENCIA VARIABLE A PETICIÓN EXPRESA DE LA CONVOCANTE.

7.- El precio propuesto será invariable independientemente de que vayan aumentando los servicios de acuerdo a finalización de garantías en diferentes plazos de los equipos con que cuenta el Instituto así como 2 diferentes etapas de entrega de equipo, o será variable de acuerdo a como se vayan agregando servicios y equipo.

R= EL PRECIO ES FIJO DESDE LA PROPUESTA ECONÓMICA, LOS MONTOS DE FACTURACIÓN MENSUAL SERÁN VARIABLES DEPENDIENDO DE LOS SERVICIOS DEVENGADOS EN ESE PERIODO.

Punto 13.1

Garantías





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

8.- Entendemos que se deberá entregar la fianza de garantía en forma anual correspondiente al importe del contrato anualizado, ¿es correcta nuestra apreciación?

R= ES CORRECTA SU APRECIACIÓN.

Anexo 4B.

Computadora personal perfil escritorio.

9.- Pueden aclarar la velocidad del procesador por favor?

R= EL PROCESADOR DEBERÁ SER A 2.66 GHZ O SUPERIOR.

10.- Solicitan que los puertos USB, paralelo, serial y para monitor vayan integrados a la tarjeta madre, Nuestra representada es una marca de gran prestigio en el mercado a nivel internacional y en sus equipos maneja una arquitectura en la que el puerto serial va soldado en la motherboard y para la conectividad externa utiliza un cable, dicha arquitectura es así ya que cuenta con la opción a 2 puertos.

¿Acepta la convocante esta arquitectura, con el fin de fomentar la libre participación y no dejar fuera una de las 3 principales marcas a nivel internacional?

R= EN EL ANEXO 4 B."CARACTERÍSTICAS TECNICAS DEL EQUIPO A SUMINISTRAR" SE SOLICITA AL MENOS UN PUERTO SERIAL INTEGRADO A LA MOTHER BOARD, SI COMO INDICA EL PUERTO SERIAL VA SOLDADO EN LA MOTHERBOARD SE CUBRE EL REQUERIMIENTO.

11.- ¿Puede la convocante aclararnos que tipo de licenciamiento tiene con Microsoft?

R= EL INSTITUTO FONACOT CUENTA CON UN CONTRATO ENTERPRISE.

COMPUTADORA PERFIL LAPTOP.

12.- Solicitan memoria de Vídeo Mínimo de 128 MB, ¿esta memoria deberá ser no compartida?

R= LA MEMORIA PUEDE SER COMPARTIDA.

13.- Solicitan Seguros de protección para fijarse a estación de trabajo. Cable con candado que se pueda fijar a una estación de trabajo, ¿se refieren a un cable común en donde pueda conectar la laptop a cualquier escritorio o van a requerir algún doking station en especial?

R= SE REFIERE AL ACCESORIO QUE PERMITE ASEGURAR UN EQUIPO PORTATIL A UNA MESA DE TRABAJO MEDIANTE UN CABLE CON CANDADO ESTANDAR PARA LAP-TOP.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

INFORMATICA AURUM, S.A. DE C.V.

10.- REQUISITOS QUE DEBERÁN CUMPLIR QUIENES DESEEN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN.

10.1.- PROPUESTA TÉCNICA.

M) La convocante solicita: Copia simple y original para cotejo del certificado que acredite al líder de proyecto como Service Manager, y su certificado en fundamentos de ITIL.

Pregunta 1: ¿Se considera al líder de proyecto como una persona adicional al Administrador del Proyecto?,

R= NO, EL LÍDER DE PROYECTO Y EL ADMINISTRADOR ES LA MISMA PERSONA.

Para tener claro a todo el personal que solicitan en la presente licitación, solicitamos de la manera más atenta un cuadro con la relación de personas así como los requisitos para cada una de ellas.

R= ES RESPONSABILIDAD DEL LICITANTE DEFINIR LA CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS NECESARIOS PARA CUBRIR LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS. LOS PERFILES SE ESPECIFICAN EN EL PUNTO 6 DEL ANEXO TECNICO NUMERO 4.

En caso de que el líder y el administrador del proyecto sean dos personas distintas, preguntamos lo siguiente: Esta persona estará de tiempo completo en sitio o solo durante el arranque, implantación y liberación del proyecto, así como cuando haya modificaciones o eventos que requieran de la presencia del líder del proyecto?

R= EL LÍDER DE PROYECTO Y EL ADMINISTRADOR ES LA MISMA PERSONA, LA CUAL DEBERA ESTAR DE TIEMPO COMPLETO EN LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO FONACOT DE ACUERDO CON LOS HORARIOS ESTABLECIDOS EN EL PUNTO 6 DEL ANEXO TECNICO NUMERO 4.

Q) Documentación solicitada del administrador del proyecto.

- La convocante solicita: Copia de la cedula o título profesional, mediante el cual se demuestre que el administrador del proyecto cuenta con estudios concluidos a nivel licenciatura en ingeniería en informática o similar.

Pregunta 2: Para todo el personal solicitado con cedula o título profesional o carta de pasante.- En caso de no tener alguno de ellos, se podrá entregar certificado de estudios que avalen que el personal propuesto, tiene estudios a nivel licenciatura y que cuenta con la experiencia y capacidad requerida para este proyecto?

R= SI, SIEMPRE Y CUANDO EL DOCUMENTO SEA DE VALIDEZ OFICIAL.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

- Copia y original para cotejo del certificado en ITIL Practitioner o Manager (Si durante la vigencia del contrato se liberara una o más versiones de ITIL, se deberá actualizar al personal asignado para cubrir este perfil)
- Copia y original para cotejo del certificado como PMP presentando certificado del PMI

Pregunta 3: para cubrir estos dos requisitos anteriores, proponemos presentar a dos personas que se encuentren atendiendo el proyecto, tal como lo solicitan en la presentes bases, en lo que una de las dos cubre con los dos requisitos, es aceptada nuestra propuesta?

R= SE ACEPTA PRESENTAR A DOS PERSONAS PARA CUBRIR EL PERFIL DE ADMINISTRADOR DEL PROYECTO.

Pregunta 4.- Esta persona estará de tiempo completo en sitio o solo durante el arranque, implantación y liberación del proyecto, así como cuando haya modificaciones o eventos que requieran de la presencia del administrador del proyecto?

R= DEBERA ESTAR DE TIEMPO COMPLETO EN LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO FONACOT DE ACUERDO A LOS HORARIOS ESTABLECIDOS EN EL PUNTO 6 DEL ANEXO TECNICO NUMERO 4.

R) Documentación solicitada para el especialista del software de ES

Pregunta 5: Esta persona estará de tiempo completo en sitio o solo durante el arranque, implantación y liberación del proyecto, así como cuando haya modificaciones o eventos que requieran de la presencia del especialista del software ES?

R= EL PERSONAL ASIGNADO PARA LAS FUNCIONES DE ESPECIALISTA EN SOFTWARE DEL ESCRITORIO DE SERVICIO(S), DEBERÁ ESTAR ASIGNADO EN EL ES DEL LICITANTE, EL HORARIO A CUBRIR ESTARÁ SUJETO A LAS POLÍTICAS QUE ESTABLEZCA EL INSTITUTO FONACOT Y AL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDO SOBRE EL PARTICULAR.

Pregunta 6: Es posible instalar el Escritorio de servicio en las instalaciones de FONACOT? En caso afirmativo, ¿Qué infraestructura proporcionará la FONACOT para instalar el escritorio de servicios del licitante ganador?

R= NO, PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL ESCRITORIO DE SERVICIO, EL LICITANTE DEBERÁ DE CONTEMPLAR QUE EL ESCRITORIO DE SERVICIO DEBERA ESTAR UBICADO EN LAS INSTALACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIO CONFORME A LO SOLICITADO EN ESTAS BASES. CABE ACLARAR QUE LA INFRAESTRUCTURA QUE REQUIERA DEBERA SER SUMINISTRADA POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO.

Pregunta 7: **A fin de dimensionar** el personal requerido para lo siguiente atender las solicitudes que se escalen al nivel. 2 o 3 por tal motivo en coordinación y apoyo del INSTITUTO FONACOT, para todos los contratos y acuerdos de operación con todos los PRESTADORES DE LOS SERVICIOS del INSTITUTO FONACOT para asegurar la calidad y



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

entrega del servicio. **Solicitamos a** Fonacot nos proporcione la cantidad de prestadores de servicios, tipos de servicios, cantidad de solicitudes que llegarán al escritorio de servicios y toda aquella información relevante que apoye para el dimensionamiento correcto de la propuesta.

R=:

1. CANTIDAD DE PRESTADORES DE SERVICIOS: 6
2. TIPOS DE SERVICIOS:
 - ESCRITORIO DE SERVICIO
 - MANTENIMIENTO DE HW Y SW
 - SISTEMA DE CREDITO INSTITUCIONAL
 - SISTEMA DE ADMINISTRACION INTEGRAL
 - TELEFONIA IP
 - NOC/SOC
3. CANTIDAD DE SOLICITUDES: 1500 PROMEDIO MENSUAL
 - PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE HW: 100
 - PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE SW: 600
 - PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DEL NOC/SOC: 160
 - PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE TELEFONIA: 100
 - PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE SISTEMAS (CREDITO Y ADMON): 340
 - PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE OTROS: 200

EL DETALLE SE ENTREGARA AL PRESTADOR DE SERVICIO.

EQUIPOS Y PRODUCTOS ESPECIALIZADOS, S.A. DE C.V.

1.-PUNTO 10.1 PROPUESTA TECNICA PUNTO Q) DOCUMENTACIÓN SOLICITADA PARA EL SUPERVISOR DEL CENTRO TELEFÓNICO SOLICITA LA CONVOCANTE COPIAS DE LAS CONSTANCIAS QUE AVALEN SU CONOCIMIENTO EN EL SOFTWARE DEL ES SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE ACLARE A QUE SE REFIEREN CON ES?

R= ES SIGNIFICA ESCRITORIO DE SERVICIO.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

2.- PUNTO 11.1.PRECIO. SERVICIOS BAJO DEMANDA INDICA LA CONVOCANTE QUE "EL INSTITUTO FONACOT BAJO ESTE CONCEPTO SOLO APLICARA HASTA \$850,000 PESOS ANTES DE IVA POR AÑO, SIGNIFICA QUE AL MOMENTO DE LLEGAR A ESE MONTO LA CONVOCANTE NO PODRA EXIGIR DE NINGUNA MANERA, EQUIPO ADICIONAL, NI HORAS HOMBRE NI BAJO NINGUN OTRO CONCEPTO?

R= ES CORRECTO, ESE MONTO ES PARA SERVICIOS BAJO DEMANDA Y QUE SERÁN REQUERIDOS A PETICIÓN EXPRESA DE LA CONVOCANTE.

3.- PUNTO 11.1.PRECIO. INDICA LA CONVOCANTE QUE "PARA ACEPTAR EL MONTO DE UN BIEN, EL PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ ENTREGAR CUANDO MENOS UN CUADRO COMPARATIVO DE TRES COTIZACIONES, EN LA QUE SE REFLEJE EL COSTO DEL BIEN SOLICITADO PARA SATISFACER EL SERVICIO, A QUE SE REFIERE CON ESTO NOS PODRIA PRECISAR, DE QUE TIPO DE EMPRESA SE ACEPTARA LAS COTIZACIONES.

R= SE REFIERE A QUE PARA EFECTOS DE QUE EL PRECIO SEA RAZONABLE, SE DEBERA MOSTRAR EL COMPARATIVO EN DONDE FIGUREN AL MENOS 2 EMPRESAS QUE OFREZCAN EL MISMO SERVICIO Y/O PRODUCTO.

4.- PUNTO 13.3 GARANTIA CONTRA DEFECTOS DE FABRICACION. SOLICITA LA CONVOCANTE SE PRESENTE UNA CARTA DONDE SE INDIQUE QUE NOS OBLIGAMOS A GARANTIZAR LOS SERVICIOS CONTRA CUALQUIER VICIO O DEFECTO OCULTO, ES CORRECTO SOLICITAR ESTA CARTA? O SE REFIEREN A GARANTIZAR LOS VICIOS OCULTOS PERO DE LOS EQUIPOS, FAVOR DE ACLARAR.

R= SE REFIERE A LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN Y/O VICIOS OCULTOS DEL EQUIPO SOLICITADO.

5.- ANEXO 4B. COMPUTADORA PERSONAL PERFIL ESCRITORIO Y COMPUTADORA PERFIL LAP TOP SOLICITAN QUE EL FABRICANTE DEL EQUIPO SEA PARTE DEL DMTF EN CATEGORÍA DE MEMBER BOARD; SOLICITAMOS ATENTAMENTE Y CON EL FIN DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACION SE ACEPTE CATEGORIA DE LEADERSHIP, SIN QUE ESTO AFECTE DE NINGUNA MANERA LA FUNCIONALIDAD DEL EQUIPO NI MUCHO MENOS LA CALIDAD DEL SERVICIO, SE ACEPTA NUESTRA PROPUESTA?

R= SI, SE ACEPTA QUE SEA MEMBER BOARD O LEADERSHIP.

6.- PAGINA 93 NOVENO PUNTO .HERRAMIENTA DE CONTROL REMOTO (PARA TOMAR EL CONTROL DE LA PC DEL USUARIO DE MANERA REMOTA Y SOLUCIONAR PROBLEMAS. ESTA HERRAMIENTA DEBERÁ SER INDEPENDIENTE DE LA MARCA DEL EQUIPO SOBRE LA CUAL SE EJECUTE). LA HERRAMIENTA SE UTILIZARA CON LA AUTORIZACIÓN DEL USUARIO, DENTRO Y FUERA DE LA RED, SEGURA, SIN NECESIDAD DE LA INSTALACIÓN PREVIA DE UN AGENTE, SOLICITAMOS ATENTAMENTE A LA CONVOCANTE PERMITA SOLUCIONES CON INSTALACIÓN PREVIA DE AGENTE, YA QUE LAS ACTIVIDADES REQUERIDAS SON REALIZADAS POR EL MISMO AGENTE, SE ACEPTA NUESTRA SOLICITUD?



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

R= SI, SE ACEPTA LA SOLICITUD.

MAINBIT, S.A. DE C.V.

Pregunta 1

Página 75. Computadora Personal Perfil Escritorio. Solicitan Memoria RAM 2 GB en solo modulo. Solicitamos a la convocante se permita ofertar equipos que cuenten con 2 módulos de memoria RAM de 1GB cada uno y que cuenten con 2 bahías adicionales para expansión de memoria a 8GB, siendo que los dos módulos de memoria utilizan la tecnología dual channel la cual es una tecnología superior a la solicitada. ¿Se acepta nuestra propuesta?

R= SE ACEPTA LA SOLICITUD, SIEMPRE Y CUANDO EXISTAN BAHÍAS DE EXPANSIÓN ADICIONALES.

Pregunta 2

Página 76. Computadora perfil laptop. Solicitan "Sonido Incluido con bocinas internas", Solicitamos a la convocante se permita ofertar un equipo que cuente con una bocina interna la cual tenga la capacidad de reproducción de sonidos multimedia, ya que el estándar de los equipos portátiles con el peso indicado solamente es el de contar con una bocina de estas características, ¿Se acepta nuestra solicitud?

R= SI SE ACEPTA

Pregunta 3

En el punto 10.1 de las bases inciso I) Entendemos que se refiere exclusivamente al equipo de computo a suministrar, ¿Es correcta nuestra apreciación?

R= SE REFIERE AL EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS A SUMINISTRAR.

Pregunta 4

En el punto 10.1 de las bases inciso Q) Debido a que PMI no es la única metodología e institución para la administración de proyectos, solicitamos a la convocante aceptar la certificación equivalente en otras metodologías de administración de proyectos, ¿Se acepta nuestra propuesta?

R= SE ACEPTAN CERTIFICACIONES REFERENTES A LAS METODOLOGÍAS DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS AVALADAS POR LAS INSTITUCIONES PMI E IPMA.

Pregunta 5

En el punto 10.1 de las bases inciso Q) Solicitamos a la convocante el poder ofertar que este perfil pueda ser cubierto por más de una persona que cumpla con al menos un requisito de los solicitados, ¿Se acepta nuestra propuesta?

R= SE ACEPTA PRESENTAR A DOS PERSONAS PARA CUBRIR ÚNICAMENTE EL PERFIL DE ADMINISTRADOR DEL PROYECTO.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

Pregunta 6

En el punto 10.1 de las bases inciso V) y W) Solicitan carta del fabricante del equipo, de la herramienta de mesa de ayuda y administración, Solicitamos a la convocante que eliminar este requisito con la finalidad de no limitar la participación, ya que se depende del fabricante para la obtención de estos documentos y queda a elección de este la participación de los licitantes. ¿Se acepta nuestra propuesta?

R= SE ELIMINAN LOS SIGUIENTES REQUISITOS

- CARTA DE RECOMENDACIÓN DEL FABRICANTE DEL EQUIPO OFERTADO QUE AVALE SU CAPACIDAD PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE.
- CARTA DE RECOMENDACIÓN DEL FABRICANTE DE LAS HERRAMIENTAS DE LA MESA DE AYUDA Y ADMINISTRACIÓN QUE AVALE SU CAPACIDAD EN EL MANEJO DE LAS MISMAS.

SIEMPRE Y CUANDO SE DEMUESTRE MEDIANTE CERTIFICADOS CURSOS, DIPLOMADOS ETC., QUE EL PERSONAL TIENE LAS CAPACIDADES TÉCNICAS. ENTREGANDO COPIAS Y ORIGINALES PARA COTEJO DE CERTIFICADOS.

Pregunta opcional 6.1

En caso de que la respuesta anterior sea negativa solicitamos a la convocante acepte una carta del distribuidor autorizado del fabricante en México, ¿Se acepta nuestra propuesta?

R= NO APLICA

Pregunta 7

En el punto 10.1 de las bases inciso W) Entendemos que la certificación solicitada son requerimientos mínimos por lo que se podrá ofertar una certificación superior, ¿Es correcta nuestra apreciación?

R= SI, ES CORRECTA SU APRECIACION

Pregunta 8

En el anexo técnico No.4 numeral II en el punto 1 (página 39) Solicitan "Desarrollo de plan de despliegue." Entendemos que este requisito es solo para el licitante ganador, por lo que no forma parte de la propuesta técnica, ¿Es correcta nuestra apreciación? O ¿Se debe incluir un plan base en la propuesta?

R= SI ES CORRECTA SU APRECIACION

Pregunta 9

En el anexo técnico No.4 I. NIVELES DE SERVICIO (página 49), entendemos que la prioridad 1 es en las oficinas centrales de la convocante y la prioridad 2 es para las sucursales del área metropolitana, ¿Es correcta nuestra apreciación?





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

R= ES CORRECTA SU APRECIACION.

Pregunta 10

En el anexo técnico No.4 I. NIVELES DE SERVICIO (página 49) Solicitamos a la convocante mencione que debemos de entender por "Tiempo de Atención"

R= ES EL TIEMPO EN QUE SE CONTACTA AL USUARIO PARA ATENDER SU SOLICITUD.

Pregunta 11

En el anexo técnico No.4 Punto 3. ADMINISTRACIÓN DE LAS GARANTÍAS DE EQUIPOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO FONACOT Inciso A (página 52) se menciona: "Para los equipos en garantía propiedad del INSTITUTO FONACOT, el PRESTADOR DEL SERVICIO deberá de incrementar la memoria a 2 GB. Dicha memoria es considerada una refacción motivo por el cual al término del contrato no podrá ser retirada por el PRESTADOR DEL SERVICIO."

Entendemos que los equipos a los que se les realice el incremento de memoria a 2 Gb son los mencionados en el inciso B de la misma página, ¿Es correcta nuestra apreciación?

R= SI, ES CORRECTA SU APRECIACION

Pregunta 12

En el anexo técnico No.4 (página 59) Solicitan "El personal asignado para las funciones de administrador del proyecto deberá estar asignado en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, en el espacio que se le asigne para desarrollar sus funciones, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas." Solicitamos a la convocante cubrir el horario con más de una persona debido que son jornadas de 12 horas y teniendo en cuenta la ley federal del trabajo, ¿Se acepta nuestra propuesta?

REAPUESTA: NO ES ACEPTADA LA PROPUESTA, ES NECESARIO QUE UNA SOLA PERSONA CUBRA EL HORARIO DE LABORES.

Pregunta 13

Entendemos que los horarios de 8:00 a 21:00 Hrs. Pueden ser cubiertos con más de una persona en horarios escalonados con forme a la jornadas de trabajo establecidas por la ley federal del trabajo, ¿Es correcta nuestra apreciación?

R= PARA EL PERFIL DE ADMINISTRADOR DE PROYECTOS DEBERA CUBRIR LA TOTALIDAD DEL HORARIO, PARA LOS DEMAS PERFILES PODRA CUBRIR CON MÁS DE UNA PERSONA EN HORARIOS ESCALONADOS, SIEMPRE Y CUANDO CUBRA EL PERFIL.

Pregunta 14

En el anexo técnico No.4D (página 92) "SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIO" se menciona "Solución certificada por institución reconocida en la implantación de ITIL" Para cumplir con este punto es suficiente que la herramienta de





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

mesa de servicio aparezca en la página de PinkElephant (<https://www.pinkelephant.com/es-MX/ResourceCenter/PinkVerify/PinkVerifyToolset.htm>), ¿Es correcta nuestra apreciación?

R= SI, ES CORRECTA SU APRECIACION, SIEMPRE Y CUANDO LA SOLUCION OFERTADA CUMPLA CON LOS 7 PROCESOS FUNCIONALES SEÑALADOS POR DICHA ENTIDAD.

Pregunta 15

En el anexo técnico No.4D (página 113) "INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACION DEL CENTRO TELEFÓNICO" Entendemos que la convocante no cuenta en su conmutador ALCATEL la tecnología para la integración de un ACD por lo cual se deberá considerar el hardware, software, licenciamiento y servicios profesionales, lo que implica un crecimiento del conmutador que tiene actualmente la convocante, ¿Es correcta nuestra apreciación?

R= NO ES CORRECTA SU APRECIACION

Pregunta opcional 15.1

En caso de ser afirmativa ¿Cuenta con la capacidad de crecimiento solicitada el conmutador propiedad de la convocante?

R= NO APLICA

Pregunta opcional 15.2

En caso de ser Negativa, Solicitamos a la convocante describa cual es el alcance en cuanto a hardware, software, licenciamiento y servicios profesionales que necesita.

R= EL SISTEMA ACD PROPUESTO DEBERÁ INTEGRARSE CON EL CONMUTADOR IP DEL LICITANTE. ASÍ MISMO EL LICITANTE DEBERÁ CONSIDERAR PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS CONMUTADORES TODOS AQUELLOS REQUERIMIENTOS DE HARDWARE, SOFTWARE, LICENCIAMIENTO Y SERVICIOS PROFESIONALES NECESARIOS TANTO PARA SU CONMUTADOR IP, COMO PARA EL CONMUTADOR ALCATEL DE LAS OFICINAS CENTRALES DEL INSTITUTO FONACOT.

Pregunta 16

En el caso de que el equipo sufra algún daño por dolo, negligencia o falta de pericia al operarlo por parte del personal de la convocante o un tercero ¿Quién es el responsable de sufragar los gastos de reparación?

R= LA RESPONSABILIDAD DE REPARAR EL EQUIPO SERÁ DE QUIEN OCASIONE EL DAÑO, PREVIA COMPROBACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD.

Pregunta 17





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

Entendemos que los tiempos que no sean responsabilidad del licitante ganador o sean responsabilidad del usuario y/o personal de vigilancia para acceder a los equipos con fallas serán descontados de los niveles de servicio, ¿Es correcta nuestra apreciación?

R= SI, ES CORRECTA SU APRECIACION.

Pregunta 18

Solicitamos a la convocante que el tablero de control pueda ser accesado por vía ODBC siempre que se cumplan las características de reporte solicitadas?, ¿Se acepta nuestra propuesta?

R= NO SE ACEPTA LA PROPUESTA, DEBERA SER INTEGRADA A LA SOLUCION QUE PRESENTE.

Pregunta 19

Página 99 Solicitamos a la convocante para la implementación de los servicios de la CMDB se pueda tener de manera funcional hasta 30 días, ¿Se acepta nuestra propuesta?

R= NO, APEGARSE A LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS.

Pregunta 20

Página 100 Solicitamos a la convocante para la implementación de los servicios de Base de conocimientos se pueda tener de manera funcional hasta 25 días, ¿Se acepta nuestra propuesta?

R= NO, APEGARSE A LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS.

Pregunta 21

Página 101 Solicitan: "la verificación de las versiones de los elementos de configuración (CI) de la infraestructura tecnológica del INSTITUTO FONACOT",

Entendemos que este control de versiones se puede manejar con otra aplicación diferente a la incluida en la CMDB siempre que proporcione la misma accesibilidad, ¿Es correcta nuestra apreciación?

R= SI, ES CORRECTA SU APRECIACION

TECNOPROGRAMACION HUMANA ESPECIALIZADA EN SISTEMAS OPERATIVOS, S.A. DE C.V.

ADMINISTRATIVAS.

COMENTARIOS FONACOT:

1. Página 8, numeral 3.5 g). Solicitan carta en papel membretado del prestador de servicio debidamente firmada por representante legal bajo protesta de decir verdad en la que se compromete a retirar sus equipos a los 60 días





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

naturales posteriores al término del contrato por su cuenta y riesgo, borrando cualquier información de forma segura que existiera en el equipo.

- a) Una vez finalizado el contrato, FONACOT continuará pagando por el servicio prestado hasta el momento en que se vaya retirando cada equipo, hasta su total retiro a los 60 días?

R= NO, ESTOS SERVICIOS DEBERAN SER CONSIDERADOS SIN COSTO ADICIONAL PARA EL INSTITUTO, EN VIRTUD DE QUE EL MISMO DEBIERA ESTAR INTEGRADO EN LA PROPUESTA DEL LICITANTE.

- b) Porqué necesariamente tendrán que transcurrir 60 días naturales para que el proveedor pueda retirar sus equipos?.

R= PORQUE LOS EQUIPOS CONTIENEN INFORMACION DEL INSTITUTO, LA CUAL DEBERA SER TRANSFERIDA A LOS EQUIPOS QUE ENTREN EN UN NUEVO CONTRATO.

2. Página 8, numeral 3.5 inciso h) indican: Carta en papel membretado del prestador de servicio debidamente firmada por el representante legal en la que se compromete, en caso de que el INSTITUTO FONACOT cambien oficinas a otras direcciones no especificadas en este listado, a ejecutar el traslado de sus equipos a las nuevas direcciones a fin de que se continúe trabajando bajo los mismo estándares de servicio establecidos en el contrato.

- a) El cambio de oficinas será en la misma ciudad, o de una ciudad se trasladarán a otra ciudad de otro estado?.

R= EL CAMBIO DE OFICINAS SERÁ EN EL MISMO ESTADO.

- b) Que porcentaje de cambios de oficinas tiene considerada la dependencia durante la vigencia del contrato?

R= 15 %

- c) Cuántos movimientos o traslados aproximados por año, estima la Convocante que se pueden dar?

R= 2 POR AÑO

3- Página 9. Numeral 3.6 Ultimo párrafo dice: "... Si el licitante a quien se le hubiere adjudicado el contrato, no formaliza el mismo en la fecha señalada en el párrafo anterior, se estará a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 46 de la Ley..." Sin embargo, la Ley en su artículo 46 dice que: "... La adjudicación del contrato obligará a la dependencia o entidad y a la persona en quien hubiere recaído, a formalizar el documento relativo dentro de los veinte días naturales siguientes al de la notificación del fallo...". Está de acuerdo la Convocante en que aún cuando será siempre del interés del Licitante ganador firmar el contrato a la mayor brevedad posible, el plazo que establece la Ley es de 20 días naturales, es decir, hasta el 12 de Agosto, fecha a partir de la cual sí podría La Convocante dar aviso a la S.F.P., para que resuelva lo procedente en términos de los artículos 59 y 60 del mismo ordenamiento?.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

R= NO, EN VIRTUD DE QUE EL ARTÍCULO 46 DE LA LAASSP, ESTABLECE EL PLAZO MÁXIMO DENTRO DEL CUAL LA CONVOCANTE PUEDE SEÑALAR LA FECHA PARA LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO, EL CUAL NO NECESARIAMENTE TIENE QUE SER HASTA EL DÍA 20.

3 a- Mismo punto: Si por causas de fuerza mayor, ajeno a la voluntad de las partes, la fecha de firma del contrato se corriera unos días, la fecha final del contrato se correría en igual número de días o continuaría siendo hasta el 31 de diciembre de 2012?

R= SI SE ACREDITA EL CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR EN TÉRMINOS DE LO PREVISTO EN EL CÓDIGO CIVIL FEDERAL, EL CONTRATO SE PODRÍA CELEBRAR CON UNA FECHA POSTERIOR; SIN EMBARGO LA FECHA DE TERMINACIÓN DE LA VIGENCIA NO SE MODIFICA.

4- Página 47. Servicios Especiales, numeral H) Cuántos incidentes o movimientos estima la Convocante que realizará por año dentro del área metropolitana?

R= DOS

4 a- Mismo punto: Cuántos incidentes o movimientos estima la Convocante que realizará por año fuera del área metropolitana?

R= DOS

5- Página 49 Niveles de Servicio Requeridos: Nos podría decir la Convocante, si los 40 usuarios con prioridad 1 "mandos superiores" se encuentran ubicados en la misma sede?

R= SI, LOS 40 USUARIOS CON PRIORIDAD UNO SE ENCUENTRAN UBICADOS EN LA MISMA SEDE.

5 a- Mismo punto página 50. Nos podría decir la Convocante, si los 50 usuarios del interior de la república, con prioridad 3 "mandos superiores" se encuentran ubicados en la misma sede? En qué ciudad?

R= NO, LOS 50 USUARIOS SE ENCUENTRAN UBICADOS EN LAS DIFERENTES LOCALIDADES DEL INSTITUTO FONACOT A LO LARGO Y ANCHO DE LA REPUBLICA MEXICANA. LAS CIUDADES SE INDICAN EN EL ANEXO 4A.

6- Página 51 numeral 3. Debemos entender que los proveedores anteriores de los equipos de cómputo de propiedad del FONACOT, son quienes deberán responder por los tiempos de respuesta en la atención de garantías de estos equipos, de acuerdo con los niveles de servicio que en su momento se pactaron?

R= SI ES CORRECTO SU ENTENDIMIENTO, SIN EMBARGO ES RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR DEL SERVICIO DAR SEGUIMIENTO A ESTAS GARANTIAS.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

7- Página 51 numeral 3 A). Debemos entender que a 545 equipos de propiedad del FONACOT se les deberá incrementar la memoria a 2GB?

R= SI ES CORRECTO SU ENTENDIMIENTO.

7 a) Mismo punto. En qué momento se deberá hacer la ampliación de memoria de los equipos de propiedad del FONACOT, durante la fase de despliegue?

R= DURANTE EL PERIODO QUE ABARCA LA PRIMERA ETAPA DEL SUMINISTRO DE EQUIPO DE COMPUTO, DESPUES DE APROBADO EL PLAN DE DESPLIEGUE.

8.- Página 23 Numeral 13.1. En virtud de que la prestación de los servicios incluye más de un ejercicio presupuestal, se solicita a la Convocante aclare, si conforme a lo establecido en el artículo 58-A del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la garantía de cumplimiento del contrato se deberá presentar por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y que esta se renovará cada año por el monto a erogar en el mismo, debiéndose presentar a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio al que corresponda?.

R= ES CORRECTA SU APRECIACIÓN.

9- Página 24 Numeral 13.2 Se solicita a la Convocante que la póliza de seguro de responsabilidad civil general, sea entregada dentro de los diez días naturales posteriores a la formalización del contrato, conforme lo dispone el artículo 48 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público para garantizar el debido cumplimiento del contrato.

R= NO, SE TRATA DE DOS PÓLIZAS DIFERENTES UNA ES PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y LA OTRA PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LOS POSIBLES DAÑOS QUE PUDIERA OCASIONAR EL PRESTADOR DEL SERVICIO POR SU ACCIÓN U OMISIÓN.

9 a) Mismo punto. Es claro que el licitante adjudicado deberá responder en caso que alguno de sus empleados ocasione daños a terceros o a bienes muebles e inmuebles de La Convocante. De igual forma quisiéramos saber si, en caso de daños a los equipos de propiedad del prestador de servicios, y luego de realizar la debida investigación, se compruebe negligencia, impericia o mala fe de alguno de los funcionarios del FONACOT, pagará La Convocante el deducible del seguro?

R= EL PRESTADOR DEL SERVICIO RESPONDE POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE OCASIONE AL INSTITUTO. Y POR LO QUE SE REFIERE AL PAGO DEL DEDUCIBLE CUANDO LOS DAÑOS SEAN OCASIONADOS POR ALGUN SERVIDOR PUBLICO DE LA CONVOCANTE, ÉSTE SERÁ EFECTUADO POR EL SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE, EN AMBOS CASOS, PREVIA DETERMINACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

9 b) Mismo punto: En caso de pérdida o robo de los quipos de propiedad del licitante ganador, será los funcionarios de la Convocante los encargados de levantar el acta ministerial?

R= ES CORRECTA SU APRECIACIÓN, EL INSTITUTO LEVANTARÁ EL ACTA DE CORRESPONDA CUANDO LA PÉRDIDA O EL ROBO DE LOS EQUIPOS SE PRESENTE DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO.

10. Página 131. Anexo 8. Debemos entender que éste es un modelo de contrato de prestación de servicios?

R= ES CORRECTA SU APRECIACIÓN, DICHO MODELO DE CONTRATO SE AJUSTARÁ EN TÉRMINOS DE LO ESTABLECIDO EN ESTA JUNTA DE ACLARACIONES, LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA GANADORA Y EL FALLO.

10 a) Mismo punto. De acuerdo con este contrato, el proveedor será responsable de proporcionar los equipos y materiales necesarios para la prestación del servicio. Como no se trata de una compra venta tradicional, el proveedor debe de procurarse los medios económicos bajo las estructura de financiamiento que le permitan allegarse de los recursos necesarios para poner a disposición de La Convocante todos los materiales y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades materia de la presente licitación. En ese orden de ideas, el Proveedor, estudiando la mejor opción para el financiamiento del proyecto, debe tener la libertad de escoger su estrategia legal y financiera. Esto no representa de ninguna manera el que el mencionado Proveedor ceda y/o traslade ninguna de las obligaciones a las que se somete para la prestación del servicio. Solicitamos a La Convocante que confirme que el Proveedor Ganador estará en libertad de escoger la estructura legal y financiera que mejor convenga a sus intereses para poner a disposición de La Convocante los servicios requeridos

R= ES CORRECTA SU APRECIACIÓN, SIN EMBARGO, EL LICITANTE PARTICIPANTE DESDE EL MOMENTO DE SU PROPUESTA TÉCNICA DEBE ESTABLECER LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES BAJO LOS CUALES PROPORCIONARA EL SERVICIO, LOS CUALES SE DEBEN APEGAR DE MANERA ESTRICTA A LAS BASES DE LICITACIÓN.

11. Debido a que el financiamiento que obtiene el Proveedor para obtener los bienes con los que prestará el servicio no siempre provienen de instituciones financieras, solicitamos a La Convocante que considere autorizar la cesión de derechos de cobro a entidades diferentes a las financieras. ¿Está de acuerdo La Convocante?.

R= ES CORRECTA SU APRECIACIÓN; SIN EMBARGO, EL PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ SOLICITAR LA ACEPTACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO DEL INSTITUTO FONACOT, PREVIO A LA CESIÓN DE LOS DERECHOS DE COBRO.

12. Los bienes para proporcionar el servicio objeto de la licitación, serán garantizados por el Proveedor, con independencia de su calidad de propiedad, es decir, de acuerdo al esquema de financiamiento que requiera el Proveedor ¿está de acuerdo La Convocante en que los equipos pueden ser propiedad del fabricante o del intermediario financiero?. Reiteramos que esto no representa el ceder ninguna de las obligaciones de El Proveedor. Es



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

exclusivamente una consecuencia de la estructura de financiamiento que nada tiene que ver con la calidad del servicio a la que se obliga el Proveedor.

R= ES CORRECTA SU APRECIACIÓN.

13. Si La Convocante responde negativamente a la pregunta anterior, ¿nos podría indicar porqué?

R= NO APLICA.

14. En caso de que se den los supuestos de terminación anticipada del contrato de acuerdo a lo que indica el Artículo 54 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ¿La Convocante pagará al Licitante ganador los gastos no recuperables?

R= ES CORRECTA SU APRECIACIÓN.

14 a). Mismo punto. Nos podría dar La Convocante los conceptos (no los importes) de los gastos no recuperables que pagaría al Licitante ganador?

R= PARA EL SUPUESTO DE QUE SE LLEGUE A PRESENTAR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO LA CONVOCANTE EFECTUARÁ LOS PAGOS POR CONCEPTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS HASTA EL MOMENTO DE LA TERMINACIÓN, ASÍ COMO LOS GASTOS NO RECUPERABLES EN QUE HAYA INCURRIDO EL PRESTADOR DEL SERVICIO; SIEMPRE QUE ÉSTOS SEAN RAZONABLES, ESTÉN COMPROBADOS Y SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL CONTRATO CORRESPONDIENTE. DICHS GASTOS NO RECUPERABLES SON:

LOS COSTOS DE LAS BASES DE LICITACIÓN;

LOS PASAJES Y HOSPEDAJE DEBIDAMENTE COMPROBADOS DE ACUERDO A LOS MONTOS Y ASPECTOS PREVISTOS EN LAS POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL INSTITUTO FONACOT, DE UNA PERSONA QUE HAYA ASISTIDO A LA O LAS JUNTAS DE ACLARACIONES, AL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, AL FALLO DE LA LICITACIÓN, Y LA FIRMA DEL CONTRATO, EN CASO DE QUE EL LICITANTE NO RESIDA EN EL LUGAR EN QUE SE REALICE EL PROCEDIMIENTO; Y

EL COSTO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO, EXCLUSIVAMENTE EN EL CASO DEL GANADOR.

LO ANTERIOR DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 54 ÚLTIMO PÁRRAFO Y 57 DE LA LAASSP, 65 Y 66 DE SU REGLAMENTO.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

14 b). En caso de terminación anticipada del contrato de acuerdo a lo que indica el Artículo 54 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ¿Deberá de considerar El Proveedor como gasto no recuperable el importe de la inversión pendiente de depreciar a la fecha en que se diera la terminación anticipada?

R= LOS GASTOS NO RECUPERABLES SON ÚNICAMENTE LOS PREVISTOS EN LOS ARTÍCULOS 54 ÚLTIMO PÁRRAFO Y 57 DE LA LAASSP, 65 Y 66 DE SU REGLAMENTO; SIN EMBARGO EL INSTITUTO FONACOT, PAGARÁ AQUELLOS SERVICIOS EFECTIVAMENTE DEVENGADOS AL TÉRMINO DEL CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN EL 66 FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARÍA.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

ACCENTURE, S.C.

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
1.	Bases Sección 3.5 Página 8	En caso que la convocante cambie oficinas a otras direcciones no especificadas en este listado, se debe ejecutar el traslado de sus equipos a las nuevas direcciones. ¿La convocante tiene planes para cambiar de oficinas antes del término del contrato? En caso afirmativo, favor de mencionar la fecha y lugar de traslado tentativos.	Actualmente no se tiene planes de cambiar oficinas pero como el contrato termina hasta el año 2012 existe la probabilidad de cambiar oficinas a otras direcciones. Por lo antes citado no se cuenta con fechas tentativas o lugares de traslado.
2.	Bases Sección 10.1 Páginas 18-20 Incisos Q-W	La documentación solicitada con referencia a los integrantes del proyecto requiere presentar el Currículo vitae de cada recurso. Se propone presentar el perfil mínimo de títulos, certificaciones y experiencia garantizado por cada perfil con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos solicitados en esta sección. En caso contrario se asume que se entregara al menos un currículum por cada perfil. Esto es correcto?	Debido a que es responsabilidad del prestador de servicio dimensionar la cantidad de personas para el proyecto y que las personas asignadas al proyecto deben cumplir el perfil correspondiente, el Licitante deberá entregar un currículum por cada persona asignada a cada perfil.
3.	Bases Sección 10.1 Página 20 Inciso V-W	Para el personal de soporte técnico de 2do y 3er nivel se solicitan dos cartas: 1- Carta de recomendación del fabricante del equipo ofertado que avale su capacidad para prestar los	RESPUESTA: SE ELIMINAN LOS SIGUIENTES REQUISITOS <ul style="list-style-type: none">• Carta de recomendación del fabricante del equipo ofertado que avale su capacidad para



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>servicios de soporte</p> <p>2- Carta de recomendación del fabricante de las herramientas de la mesa de ayuda y administración que avale su capacidad en el manejo de las mismas.</p> <p>Solicitamos se elimine este requisito o bien se permita la entrega de estas cartas una vez que se inicie el servicio</p>	<p>prestar los servicios de soporte.</p> <ul style="list-style-type: none">• Carta de recomendación del fabricante de las herramientas de la mesa de ayuda y administración que avale su capacidad en el manejo de las mismas. <p>SIEMPRE Y CUANDO SE DEMUESTRE MEDIANTE CERTIFICADOS, CURSOS, DIPLOMADOS ETC., QUE EL PERSONAL TIENE LAS CAPACIDADES TECNICAS. ENTREGANDO COPIAS Y ORIGINALES PARA COTEJO.</p>
4.	Bases Sección 15 y 15.1 Páginas 26-27	<p>Los factores para determinar las penalizaciones es la suma de la siguiente fórmula por cada tipo de equipo (computadora personal, computadora portátil y proyectores): Multiplicar el costo unitario mensual del equipo por el número total máximo a suministrar de equipos en el año.</p> <p>Favor de aclarar el cálculo de las penalizaciones dado que hay casos de penalización donde no se refieren a una falla en los equipos, tales como la implantación de una solución CMDB, solución de desktop management, base de conocimientos, tablero de control, etc. El cálculo solicita el costo mensual de los equipos, pero la cantidad de</p>	<p>No es correcta su apreciación, en virtud de que aún cuando hay casos de penalización donde no se refiere a una falla de equipo, tal como lo indica el licitante, el NO tener implantada la solución como el Desktop Management, la CMDB, etc., afecta directamente el servicio motivo por el cual se establece el factor.</p>



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		equipos la solicita con base a un periodo distinto (anual), por lo que la comparación no es equivalente. Además, en la tabla de la sección 15.1 se refiere a los equipos suministrados en el 2008 y 2009, mientras que en la sección 15 se refiere solamente a los equipos suministrados en el año 2008. Se entiende que la comparación debería ser por los equipos suministrados en el mes del servicio que será penalizado. ¿Es correcta nuestra apreciación?	
5.	Bases Sección 15.1 Páginas 28-30	El porcentaje de deducción de los siguientes servicios especifica una deducción del 0.2% del costo total ofrecido para este servicio: <ul style="list-style-type: none">• Administración de Garantías• Póliza de Soporte Técnico• Escritorio de Servicio Dado que los reportes y la penalización serán mensuales, se entiende que el porcentaje de deducción tomará el costo total del mes para cada servicio. ¿Es correcta nuestra apreciación?	No es correcta su apreciación, la deductiva será del 0.2% del costo total ofrecido para el servicio correspondiente.
6.	Anexo 4 Sección 2 Página 42	De los equipos actuales que tiene el Instituto Fonacot, el 48% no tiene garantía y el 52% tiene garantía. ¿Cuál es la cantidad total de equipos que actualmente tiene la Convocante	Los 713 equipos de la primera etapa y 570 de la segunda etapa se describen en el anexo 4E, ubicación y cantidad de equipos a suministrar. Los porcentajes y el total de equipos no coinciden,



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		por cada tipo (escritorio, laptop y proyectores) que están dentro del alcance de este servicio? Esto se solicita porque no corresponden estos porcentajes con los 713 equipos sin garantía de la Etapa 1 y los 570 equipos con garantía de la Etapa 2.	ya que estos últimos incluyen equipo nuevo adicional al que se va a sustituir.
7.	Anexo 4 Sección 2 Página 42	El Anexo 4 menciona que el equipo a suministrar debe ser compatible con la plataforma de la convocante. ¿Cuáles son los requerimientos de compatibilidad de la Convocante?	En el inciso B de la pagina 43 se describe amplia y detalladamente la pre configuración que deberá llevar el equipo, misma que corresponde con la plataforma del Instituto Fonacot.
8.	Anexo 4 Sección 2B Página 43	Para la preconfiguración del equipo se requiere instalar MS Office Profesional 2003 SP3. ¿El licenciamiento de este paquete será proporcionado por la convocante?	S, es correcto
9.	Anexo 4 Sección 2B Página 44	La convocante tiene previsto migrar los equipos a Windows Vista y Office 2007. ¿Aproximadamente en que periodo se tiene planeado el inicio de dicha migración?	A finales del año 2009
10.	Anexo 4 Sección 2D Página 45	El Anexo 4 solicita empacar el equipo a retirar. ¿Qué procede con el equipo a retirar una vez empacado? ¿Cómo regresará el Licitante el equipo a retirar de la Convocante?	Una vez empacado es responsabilidad del prestador de servicio enviarlo al almacén central del Instituto Fonacot, ubicado en Calle Cuauhtémoc N° 54, Col. San Francisco Xicotitla, Del Azcapotzalco Distrito Federal, C.P. 02960.
11.	Anexo 4 Sección 2	¿Los equipos propiedad del Instituto que inicialmente no cuenten con garantía directa	Es correcto, los equipos que no cuenten con garantía directa del fabricante serán parte de la



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Página 42	del fabricante serán parte de la Póliza de soporte técnico adicional que se requiere? En caso contrario, ¿la Convocante será responsable de la reparación de los equipos?	Póliza de soporte técnico que se solicita en el punto 4 de estas bases.
12. A	Anexo 4 Sección 2D Página 45	¿Los equipos a retirar se enviarán a las oficinas de su estado de origen listadas en el Anexo 4A? En caso contrario, ¿cómo se determina el lugar al que se debe enviar el equipo retirado? Esta información es necesaria para cotizar el transporte para el traslado de los equipos.	Una vez empacado procede a enviarlo al almacén central ubicado Calle Cuauhtemoc N° 54, Col. San Francisco Xicotitla, Del Azcapotzalco Distrito Federal, C.P. 02960.
13.	Anexo 4 Sección 2D Página 46 Sección 2B Página 43	Se menciona que la Convocante cuenta con 650 licencias del Software McAfee las cuales pone a disposición del Prestador del Servicio. ¿Cuál es el total de licencias de software de antivirus que requiere la Convocante para el servicio?	Es de 1,250
14.	Anexo 4 Sección 2H Página 47	El tiempo establecido para efectuar los movimientos solicitados será acordado entre la Convocante y el Licitante una vez realizada la notificación. Por ejemplo, los movimientos entre distintos edificios, que inclusive puede ser entre distintos estados de la República, requieren mas de un día por cuestiones de obtener un transporte adecuado. ¿Es correcta	De acuerdo con las bases página 47, los: Movimientos de hasta 20 equipos de cómputo personal en un mismo día. Se efectuarán previa notificación del INSTITUTO FONACOT con al menos 48 horas de anticipación de la fecha programada para el movimiento.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		nuestra apreciación?	<p>Movimientos de más de 20 equipos de cómputo durante la vigencia del contrato. Se efectuarán previa notificación del INSTITUTO FONACOT con al menos 72 horas de anticipación de la fecha programada para el movimiento.</p> <p>Por lo tanto, El Instituto avisara al Prestador de servicio con más de un día de anticipación.</p>
15.	Anexo 4 Sección 2H Página 48	Se entiende que la instalación de un equipo de respaldo en un tiempo no mayor a 3 horas no incluye la recuperación de la información del equipo dañado. Una vez instalado el equipo de respaldo, se procederá a recuperar la información del equipo dañado. Cabe mencionar que se requiere un diagnóstico del equipo dañado y algunas fallas de hardware no permiten la recuperación inmediata de información. Además, los procesos de restauración de información suelen tardar más de tres horas, dependiendo del volumen de información y complejidad de su estructura. ¿Es correcta nuestra apreciación? En caso contrario, se solicita a la Convocante que aumente el tiempo de respaldo a 8 horas hábiles.	Es correcta su apreciación.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
16.	Anexo 4 Sección 2I Páginas 48-49, 52 y 55	La página 48 especifica que el horario de atención de reportes en oficinas centrales de la Convocante es de 8 a 21 horas de lunes a viernes. En el resto de las localidades será de 8 a 19 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 14 horas los sábados, hora local. Sin embargo, en las tablas de niveles de servicio de las páginas 49, 52 y 55 especifican otro horario. Entendemos que el horario correcto de atención es el mencionado en la página 48. ¿Es correcta nuestra apreciación?	El Horario correcto en oficinas centrales es de 8:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes y 8:30 a 16:00 hrs. los Sábados. En área metropolitana. Y para el Interior de la República es de 8:00 a 19:00 hrs. de Lunes a Viernes y 8:30 a 14:00 hrs. los Sábados hora local.
17.	Anexo 4 Sección 2I Páginas 48-49	La página 48 menciona que la instalación de un equipo de respaldo para el área metropolitana será de tres horas. En la tabla de niveles de servicio establece que, para la prioridad 1, el tiempo de respaldo será de 2 horas. Favor de confirmar el tiempo de respaldo requerido.	El tiempo de respaldo requerido para la prioridad 1 es de 2 hrs., e inicia a partir de la hora de registro del reporte inicial.
18.	Anexo 4 Sección 2I Página 49 Sección 3C Página 52	Una vez que se atiende un incidente se puede asignar al personal correspondiente para desarrollar su solución. Por lo tanto, el Tiempo de Solución (TS) se debe contar a partir del Tiempo de Atención (TA). ¿Es correcta nuestra apreciación?	No, el Tiempo de Solución es a partir de la hora del reporte inicial. Es decir, el tiempo de solución empieza a medirse a partir de que se registra el incidente en el Escritorio de Servicio.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Sección 4C Página 55		
19.	Anexo 4 Sección 2I Página 49 Sección 3C Página 52 Sección 4C Página 55	Si al finalizar el Tiempo de Solución (TS) no ha sido posible reparar el equipo, inmediatamente se efectuará la petición de la instalación de un equipo de respaldo, por lo que el Tiempo de Respaldo (TR) debe contar a partir del Tiempo de Solución (TS). ¿Es correcta nuestra apreciación?	No, el Tiempo de Respaldo es a partir de la hora del reporte inicial. Es decir, el tiempo de respaldo empieza a medirse a partir de que se registra el incidente en el Escritorio de Servicio.
20.	Anexo 4 Sección 2I Página 49	Se considera que el Tiempo de Atención (TA), Tiempo de Solución (TS) y el Tiempo de Respaldo (TR) se refiere al horario laboral. ¿Es correcta nuestra apreciación?	El Tiempo de Atención (TA), Tiempo de Solución (TS) y el Tiempo de Respaldo (TR) se refieren a la ventana de servicio.
21.	Anexo 4 Sección 2I Página 49	En caso de determinar que el equipo de respaldo sustituirá al original, ya no será necesario contabilizar el tiempo máximo de reparación del equipo retirado que se especifica en la tabla de niveles de servicio. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Es correcta su apreciación para el caso en que el equipo sea propiedad del Prestador de Servicio, si el equipo es propiedad del Instituto deberá de repararse o entregar el equipo en sustitución mediante factura valor cero a favor de la convocante.
22.	Anexo 4 Sección 2I Página 49	En la sección de Prioridad 1 para los mandos superiores del área metropolitana, se menciona que en caso de falla de equipo, el	Cabe aclarar que prioridad 1 para mandos superiores, se ubican en el edificio Sede del Instituto y tienen un tiempo de atención de 10



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		técnico del Prestador del Servicio deberá acudir de inmediato a la unidad administrativa que se indique. ¿Por falla de equipo se entiende una falla de hardware o cualquier incidente?	minutos. Por falla se entiende cualquier incidente
23.	Anexo 4 Sección 2I Página 50	¿Cuál es el aproximado de usuarios con prioridad 2?	El aproximado de usuarios con prioridad 2 es de 550.
24.	Anexo 4 Sección 2I Página 50	¿Cuál es el aproximado de usuarios con prioridad 4?	El aproximado de usuarios con prioridad 4 es de 450.
25.	Anexo 4 Sección 2I Página 51 Sección 3C Página 53 Sección 4C Página 55 Bases Sección 15.1 Página 27-30	En el Anexo 4, la tabla de niveles de servicio especifica el porcentaje de nivel mensual solicitado. La tabla de deducciones menciona que si el tiempo promedio es menor al nivel mensual solicitado se realizará una deducción que ascenderá al 0.2% del costo mensual de los componentes de manera uniforme sin considerar el grado de incumplimiento. ¿Las deducciones serán proporcionales al grado de incumplimiento de los niveles de servicio requeridos, con un tope del 0.2%?	No, En caso de que la disponibilidad sea inferior a los niveles solicitados se aplicara la deductiva del 0.2% del costo total ofrecido para el servicio correspondiente.
26.	Anexo 4 Sección 2I	En caso que la solución recurra a la instalación de un equipo de respaldo, entendemos que no	Es correcta su apreciación





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Página 51	afectará los niveles de servicio solicitados con respecto al Tiempo de Solución (TS). ¿Es correcta nuestra apreciación?	
27.	Anexo 4 Sección 3A Página 51 Sección 4A Página 54	El Anexo 4 menciona el punto 2 inciso G como "soporte técnico proactivo", el inciso H como "soporte técnico reactivo" y el inciso I como "servicios especiales". Se entiende que los incisos correctos son F, G y H respectivamente. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Es correcta su apreciación Para los equipos en garantía se deberá de realizar los servicios solicitados en el punto 2 inciso F. "soporte técnico proactivo", inciso G "soporte técnico reactivo" e inciso H "servicios especiales".
28.	Anexo 4 Sección 3A Página 51	¿Qué servicios están incluidos en la garantía de los equipos propiedad del Instituto Fonacot? ¿Qué tipo de reportes se pueden derivar al responsable de dichas garantías?	Solo se tiene la garantía del fabricante, es decir los únicos reportes que se pueden derivar al responsable (Fabricante Dell) son fallas de hardware. La garantía es denominada Next Business Day Support (Dell).
29.	Anexo 4 Sección 3A Página 52	Favor de especificar la memoria que tienen actualmente los equipos en garantía propiedad del Instituto Fonacot los cuales requerirán un incremento de memoria a 2 Gb.	Memoria de 512 Mb
30.	Anexo 4 Sección 3B Página 52 Anexo 4 Sección 2A	Favor de especificar los modelos y características de las 16 laptops y 9 proyectores que se encuentran en garantía propiedad del Instituto Fonacot.	Los equipos que se encuentran en garantía son únicamente las PC's DELL GX-520. Las Lap-Top son Marca DELL Modelo Latitud D510 y lo proyectores 6 son Marca 3M modelo 55i y 3 son Infocus modelo LP600



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Página 42		
31.	Anexo 4 Sección 3C Página 52	En caso que el Proveedor de las garantías no resuelva el incidente en los tiempos establecidos por causas no imputables al Licitante, se entiende que al Licitante no le afectarán los acuerdos de niveles de servicio descritos en esta sección. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Es correcta su apreciación
32.	Anexo 4 Sección 4A Página 53	Se entiende que los equipos propiedad del Instituto Fonacot que cuentan con garantía, así como los suministrados por el Proveedor, no forman parte de la póliza de soporte técnico. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Mientras los equipos propiedad del Instituto FONACOT estén en garantía no formaran parte de la póliza pero una vez que esta venza formaran parte de la póliza.
33.	Anexo 4 Sección 4A Página 53	¿Los equipos incluidos en la Póliza de soporte técnico son parte de los equipos a reemplazar en la Etapa 1? En caso contrario, estos equipos son adicionales a los especificados	Es correcto, los equipos incluidos en la póliza son equipos que se reemplazaran tanto en la etapa 1 como en la etapa 2 por lo anterior, formaran parte de esta Póliza hasta que el prestador de servicio los reemplace.
34.	Anexo 4 Sección 2H Página 48	Se entiende que la instalación de un equipo de respaldo en un tiempo no mayor a 3 horas no incluye la configuración del software específico del usuario. Una vez instalado el equipo de respaldo, se procederá a configurar el software y red que requiere el equipo. Cabe mencionar que hay configuraciones que no se pueden realizar antes de la instalación del equipo, lo	El equipo de respaldo deberá de contener al menos la imagen institucional y configuración de acceso a la red. Por lo tanto el Licitante deberá de cumplir con los niveles de servicio solicitados en las bases.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

**ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		cual puede requerir mas de tres horas, dependiendo de la complejidad y cantidad de software especifico del usuario, así como la configuración de acceso a la red. ¿Es correcta nuestra apreciación? En caso contrario, se solicita a la Convocante que aumente el tiempo de respaldo a 8 horas hábiles.	
35.	Anexo 4 ^a Página 70-73	¿Cuál es la distribución de usuarios con prioridad 1, 2, 3 y 4 a través de las localidades de la República Mexicana?	Prioridad 1 en Oficinas Centrales, Prioridad 2 Área Metropolitana Prioridad 3 y 4 Interior de la República.
36.	General	Proporcionar las características de conectividad actual de las localidades.	A través de una red VPN MPLS con 58 puntas en las Ciudades Principales. Algunas Representaciones con esquema de conectividad através de ADSL y Dial-up
37.	General	Donde la conectividad es exclusivamente por dial up no será posible realizar las actualizaciones de software de manera automatizada. Se propone que en estos lugares se programen 4 mantenimientos anuales, en los que se llevarán a cabo las actualizaciones correspondientes a ese periodo a todas las maquinas que se encuentren en esa localidad.	Se acepta su solicitud, exclusivamente donde la conectividad sea a través de Dial-Up.
38.	Anexo 4	Se requiere contar con las partes y	Es correcta su apreciación.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Sección 4C Página 54	refacciones nuevas y originales para los equipos propiedad de la Convocante. Entendemos que no es necesario contar con las partes y refacciones para los equipos con garantía directa del fabricante, dado que están cubiertas por dicha garantía. ¿Es correcta nuestra apreciación?	
39.	Anexo 4 Sección 5 Página 56	¿Las 20 licencias de USD y las 1,000 licencias de UDSM que dispone la Convocante estarán disponibles para el uso del Licitante?	Las licencias propiedad del Instituto estarán disponibles exclusivamente para brindar el servicio del Instituto y deberá considerar el Licitante que no se cuenta con mantenimiento en caso de decidir usar el software de CA deberá realizar las actualizaciones necesarias del software e incrementar las UDSM hasta llegar a 1250
40.	Anexo 4 Sección 5 Página 57	Para el caso de incidentes no relacionados con los servicios solicitados, el escritorio de servicio deberá recibir, registrar y turnar el incidente al grupo de soporte que corresponda. ¿Cuál es el promedio mensual de incidentes no relacionados a los servicios solicitados que se deben registrar?	PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE TELEFONIA: 100 PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE SISTEMAS (CREDITO Y ADMON): 340 PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE OTROS 200
41.	Anexo 4 Sección 6 Página 58	Para el administrador del proyecto y el supervisor del centro telefónico, se deben presentar una copia de la constancia que avale conocimiento en el software del USD. En caso que el Licitante oferte una herramienta	En caso que el Licitante oferte una herramienta distinta para la administración del Escritorio del Servicio deberá de presentar constancias de la herramienta ofertada.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		distinta para la administración del Escritorio del Servicio (ES), ¿es posible entregar una constancia con la herramienta correspondiente?	
42.	Anexo 4 Sección 7B Página 66	Los servicios bajo demanda de equipo especializado se refiere a cualquier tipo de equipo para el área de Tecnologías de la Información, por ejemplo: computadoras personales, laptops, impresoras, scanners, switch, etc. Favor de especificar concretamente todos los tipos de equipos que serán requeridos en el servicio bajo demanda de equipo especializado.	No es posible especificar concretamente cuales serán los equipos que en un futuro requiera el Instituto Fonacot, por ello se estableció en las bases el servicio bajo demanda.
43.	Sección 8 Página 68	¿Qué documentación formará parte de la transferencia del conocimiento que la Convocante o el actual Proveedor de servicios que se entregarán al Licitante ganador?	Básicamente procedimientos y configuraciones
44.	Página 114	Se solicita se proporcionen los reportes mensuales del escritorio de servicio, donde se muestre el número de llamadas y clasificación de incidentes.	CANTIDAD DE SOLICITUDES: 1500 PROMEDIO MENSUAL PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE HW: 100 PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE SW: 600



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
			<p>PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DEL NOC/SOC: 160</p> <p>PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE TELEFONIA: 100</p> <p>PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE SISTEMAS (CREDITO Y ADMON): 340</p> <p>PROM. MENSUAL DE INCIDENTES DE OTROS 200</p>
45.	Página 60	<p>Para los perfiles requeridos se solicita que se acepte solamente la copia del certificado de ITIL.</p> <p>Se asume que se entregara uno por cada perfil requerido. ¿es correcta esta apreciación?</p>	No es correcta su apreciación, toda vez que solo se esta solicitando certificados en ITIL Practitioner o Manager para el administrador del proyecto.
46.	Página 43	<p>El sw institucional será proporcionado por la convocante o debe ser considerado por el licitante?</p> <p>Si se requiere capacitacion para estas herramientas serán realizadas por parte de la convocante?</p>	El software institucional, refiriéndonos aplicaciones necesarias para la operación del Instituto FONACOT será proporcionado y en caso de requerir capacitación sobre estos aplicativos se brindara por parte del personal del Instituto.
47.	Página 52	Asumimos que el tiempo de 4 hrs. para resolución de problemas es el tiempo mínimo	Son correctas las apreciaciones, salvo que el tiempo de 4 hrs, es el tiempo máximo para la



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		para que el problema sea atendido y diagnosticado El tiempo en que el proveedor resolverá el problema, definido en su contrato puede no corresponder con estos tiempos y la licitante no será penalizada por ello. Es responsabilidad de la licitante exigir el cumplimiento de los tiempos pactados en el contrato. Son correctas estas apreciaciones?	solución del problema. En caso de que un incidente no pueda ser resuelto en los tiempos establecidos deberá proporcionar al usuario un equipo de respaldo en los tiempos establecidos, mientras resuelve el incidente. Y para ello también tiene un tiempo máximo como se establece en las bases.
48.	Página 56	Si la licitante decidiera utilizar el sw de CA para escritorio de servicios, ¿podría también utilizar el HW actual? De ser afirmativa la respuesta este deberá llevarse a las instalaciones del licitante o podrá conservarse en las instalaciones de la convocante?	No, en caso que el licitante decidiera utilizar el software de CA deberá considerar el HW necesario para brindar el servicio.
49.	Página 81	Las Refacciones que se solicitan son exclusivamente para la base que laptops, PCs y Proyectoras indicadas? De requerirse refacciones para otro tipo de equipos por favor proporcionar las especificaciones.	No, se refiere para los equipos que forman parte de la póliza de soporte. Las marcas y modelos se indican en el anexo 4F equipos para póliza
50.	Página 42	Se asume que las maquinas se encuentran operando adecuadamente (prestando servicio al usuario y sus componentes funcionan sin fallas). El licitante solamente administrara los	Los equipos se encuentran funcionando adecuadamente, sin embargo en caso de alguna falla deberá resolverse conforme a lo solicitado en estas bases.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		contratos vigentes de mantenimiento de estos equipos hasta su renovación.	Cabe aclarar que el Instituto no contara con contratos de mantenimiento una vez que inicie la vigencia del presente servicio.
51.	Página 104	El tablero de control ya esta implementado por la convocante? De ser así que herramienta se esta utilizando? En caso contrario la convocante esta solicitando un software en especifico o es abierto a cubrir estas necesidades?	No está implementado, el tablero de control deberá estar integrado a la solución que se presente.
52.	Página 119	Se asume que el Plan de contingencia se entregara en el transcurso en que se realiza el despliegue de la etapa 1.	Es correcta su apreciación
53.	Pag. 122, 123	Si aseguramos el servicio de HD con las características requeridas para este servicio, es posible que las características del hw sean diferentes?	No, deberá cumplir con las características solicitadas.
54.	General	Carta bajo protesta de decir verdad, dirigida al INSTITUTO FONACOT en la que el licitante manifieste que en caso de resultar ganador contara con el equipamiento, instrumentos, refacciones, componentes y herramientas tanto de hardware, software y comunicaciones necesarios para proporcionar los servicios objeto de la presente licitación durante la	El licitante ganador podrá arrendar el hardware, haciéndose responsable de la prestación del servicio. Con respecto al software deberá considerar que el licenciamiento pasara a ser propiedad del Instituto.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>vigencia de este contrato. Existe algún impedimento por el que considere la Convocante que no debe estar permitida la posibilidad de arrendar el equipo a un tercero? Esto es con el propósito de disminuir costos y presentar una propuesta económica más eficiente. Se solicita a la convocante indicar si está permitido que el licitante ganador arriende el hardware y el software.</p>	
55.	General	<p>Cumplir totalmente y a satisfacción del INSTITUTO FONACOT con el servicio objeto del presente contrato. Se solicita a la Convocante considere si no sería más apropiado que en lugar de usar el concepto de "a satisfacción", el cual resulta ambiguo, se estableciera "sino de conformidad con la propuesta ofertada, las bases de licitación y el contrato".</p>	<p>Se establece de conformidad con las bases de licitación, anexos y el contrato</p>
56.	RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.	<p>El prestador quedará obligado ante la Convocante, a responder de los daños y perjuicios que cause durante la vigencia del contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que incurra. Se le solicita a la Convocante, establezca un monto límite de responsabilidad al Contrato.</p>	<p>100% del valor del contrato</p>
57.	Disponibilidad	<p>No habrá responsabilidad alguna y de ningún</p>	<p>Solo para el supuesto de que hubiera recorte</p>



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Presupuestaria	tipo para la Convocante, en caso de que ocurra alguna variación en las asignaciones presupuestales por la conformación y cuantía del presupuesto que apruebe la H. Cámara de Diputados. Explicar el propósito de este señalamiento. Es causal para terminación anticipada de contrato?	presupuestal.
58.	Descalificación de licitantes	Si no cumplen con todos los requisitos especificados en la convocatoria, cualquiera de los requisitos o características establecidas en estas bases o los que se deriven del acto de aclaración de dudas y que afecten la solvencia de la propuesta. Es necesario que se cumplan ambas condiciones para que se de la descalificación, o con una sola es suficiente?	Con un solo incumplimiento es motivo de descalificación de los licitantes.
59.	Requisitos que deberán cumplir quienes deseen participar en la licitación	Presentar los Anexos Núms.: 1, 2, 3, 5, 6 y 9 en papel membretado de la misma empresa, mismos que deberán ir acompañados de la propuesta técnica. No es necesario que el anexo No. 7 (Propuesta económica) se presente en papel membretado?	La propuesta económica también debe presentarse en papel membretado y debidamente firmada por el representante legal de la empresa participante.
60.	Requisitos que	No es necesario presentar el acta constitutiva	Si, solo para su cotejo.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	deberán cumplir quienes deseen participar en la licitación	de la empresa oferente?	
61.	General	Es necesario presentar original y copia del poder notarial del representante legal?	Si, solo para su cotejo.
62.	General	Es necesario presentar el RFC y alta realizada ante la SHCP?	Es correcta su apreciación.
63.	General	<p>Entendemos que la Convocante ha considerado que es posible reclamar la garantía de cumplimiento más el pago de daños y perjuicios, como interpreta la convocante esto de cara al Artículo 1840 del Código Civil Federal que a la letra señala:</p> <p><i>"Artículo 1840.- Pueden los contratantes estipular cierta prestación como pena para el caso de que la obligación no se cumpla o no se cumpla de la manera convenida. Si tal estipulación se hace, no podrán reclamarse, además, daños y perjuicios."</i></p> <p>¿No es la misma garantía de cumplimiento una manera de preestablecer un monto de pago de daños directos?</p>	<p>Se considera pertinente tomar en consideración el criterio emitido por la Secretaría de la Función Pública, que corresponde al oficio No. UNAOPSPF/309/AD/0377 AL 397/2002, localizable en la siguiente dirección electrónica: http://www.secodam.gob.mx/unaopspf/unaop1.htm que establece que: "La supletoriedad de la Ley, implica que la ley suplida regula deficientemente una determinada institución jurídica que sí se encuentra prevista en la ley suplente, por lo que no puede existir supletoriedad cuando el ordenamiento legal suplido sí contempla la figura jurídica de que se trate.</p> <p>En efecto, la supletoriedad de la ley solo surte cuando, en determinada institución jurídica prevista por la ley a suplir, existen lagunas u omisiones, las cuales podrían ser subsanadas con las</p>



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>En caso negativo y bajo el entendido que la legislación federal es superior a los reglamentos, circulares y cualquier documento emitido por el Ejecutivo Federal, como interpreta la convocante lo señalado por el Artículo 8° del Código Civil Federal que señala lo siguiente:</p> <p><i>"Artículo 8.- Los actos ejecutados contra el tenor de las leyes prohibitivas o de interés público serán nulos, excepto en los casos en que la ley ordene lo contrario."</i></p>	<p>disposiciones que la ley supletoria contenga en relación a dicha institución jurídica.</p> <p>Así pues, para que exista supletoriedad de unas normas respecto de otras, deben existir ciertos requisitos, los cuales son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Que el ordenamiento que se pretenda suplir lo admita expresamente, y señale el estatuto supletorio;b) Que el ordenamiento objeto de supletoriedad prevea la institución jurídica de que se trate;c) Que no obstante esa previsión, las normas existentes en tal cuerpo jurídico sean insuficientes para su aplicación a la situación concreta presentada, por carencia total o parcial de la reglamentación necesaria y,d) Que las disposiciones o principios con los que se vaya a llenar la deficiencia no contraríen, de algún modo, las bases esenciales del sistema legal de sustentación de la institución suplida. <p>Cabe advertir que ante la falta de uno de estos requisitos, no puede operar la supletoriedad de una legislación en otra."</p>



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
			Por lo tanto, la regulación de las penas convencionales y de los daños y perjuicios no pueden ser regulados por el Código Civil Federal en virtud de que este aplica únicamente para el supuesto de que no estuvieran reguladas dentro de la LAASSP como ley específica
64.	General	<p>Estarán incluidos dentro de los Gastos No Recuperables el Hardware y la Nomina que pague el Licitante y que no sean cubiertos por un finiquito, esto en relación a los que se refiere el último párrafo Artículo 54 de la LAASP (al cual no se refiere el Reglamento de dicho ordenamiento ya que claramente señala que el mismo regula las disposiciones contenidas en los Artículos 46 y 57 de la LAASP, dejando claramente fuera lo dispuesto por el Artículo 54) y que señala lo siguiente:</p> <p>"Asimismo, podrán dar por terminados anticipadamente los contratos cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes o servicios originalmente contratados, y se demuestre que</p>	<p>No, en virtud de que estos conceptos forman parte del precio de la oferta, no siendo considerados como gastos no recuperables, sin embargo, para el supuesto de que se llegue a presentar la terminación anticipada del contrato la Convocante efectuará los pagos por concepto de los servicios prestados hasta el momento de la terminación, de conformidad con lo previsto en el artículo 54 de la LAASSP y 66 fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaría.</p>



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública. En estos supuestos la dependencia o entidad reembolsará al proveedor los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente."</p> <p>¿No estaría incluido en estos conceptos el Hardware, Software e infraestructura en la que invirtió el Licitante?</p>	
65.	Referencia pagina 17 inciso H)	<p>Debido a los convenios de confidencialidad de los contratos con otros clientes:</p> <p>¿La convocante puede recibir únicamente las cartas de los clientes con los datos de contacto para ser verificados en los que certifiquen que El Licitante cuenta con la</p>	<p>a) En caso de no poder mostrar el contrato por cuestiones de confidencialidad, deberá mostrar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Nombre de la empresa o institución con quién firmó el contrato del Licitante- Vigencia el Contrato.- Nombre del contacto técnico con domicilio,



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>experiencia de los servicios solicitados?</p> <p>¿Es válido que El Licitante exhiba cartas o copias de contratos vigentes con clientes en otros países donde se demuestre la experiencia requerida o exclusivamente se recibirán de contratos cuyos servicios sean entregados en territorio nacional?</p>	<p>teléfono, correo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none">- Cantidad de servicios que estén actualmente administrando.- Volumen de los servicios.- Descripción de los Servicios.- Monto del contrato <p>b) Únicamente se recibirán contratos cuyos servicios sean entregados en territorio nacional.</p>
66.	Referencia pagina 17 inciso J)	La convocante cita "Adicionalmente es obligatorio presentar carta del fabricante en español bajo protesta de decir verdad y firmada por el representante legal donde se especifique que la información obtenida de Internet y los manuales, folletos y/o catálogos presentados por el licitante están avalados en todo su contenido" refiriéndose al párrafo anterior inmediato Con la finalidad de que el licitante respalde las características técnicas de cada uno de los equipo requeridos en el Anexo No. 4, este deberá entregar en idioma español o ingles, originales o copias fotostáticas de los manuales y/o catálogos de información obtenida en Internet con su respectiva dirección URL. La licitante entiende	Es correcta su apreciación.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		que esta carta solo será solicitada en caso de que dichos folletos o catálogos hayan sido obtenidos de un medio como el Internet y solo en esa carta se requerirá que sea presentada la carta que avale dicha información, ¿Es correcta dicha apreciación?	
67.	Referencia pagina 18 inciso M)	<p>La convocante cita "Copia simple y original para cotejo del certificado que acredite al líder de proyecto como Service Manager, y su certificado en fundamentos de ITIL" La licitante entiende que la acreditación como Service Manager es mas un rol que una certificación que sea entregada por alguna metodología como lo puede ser la mencionada enseguida (fundamentos de ITIL); por tanto buscará cubrir el perfil de Service Manager en el entendido de que es una profesional con ciertos años de experiencia, administrando proyectos de cierto tamaño y gestionando cierto tipo de recursos.</p> <p>a) ¿Es correcta nuestra apreciación? En caso de ser correcta</p> <p>b) ¿Cuáles son estas características del profesional que están buscando?</p>	Es correcta su apreciación, el Líder de proyecto y administrador de proyecto son la misma persona y es suficiente con cubrir solo el perfil de administrador de proyecto que se solicita.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		c)En caso contrario cual es la definición de Service Manager por parte de la convocante	
68.	Referencia pagina 18 inciso Q)	<p>La convocante tiene como requisito Copia y original para cotejo del certificado en ITIL Practitioner o Manager y Copia y original para cotejo del certificado como PMP presentando certificado de PMI.</p> <p>Dada nuestra experiencia en la entrega de servicios de características similares consideramos excesivo el requisito respecto de que el administrador del proyecto posea certificación ITIL Practitioner o Manager junto con PMP ya que son 2 disciplinas con roadmaps distintos y con el objetivo uno de administrar adecuadamente los proyectos y el otro gestionar el servicio de TI con las mejoras practicas de la industria tradicionalmente estas certificaciones son adquiridas por individuos con distintos perfiles por lo que solicitamos a la convocante limite a una o otra certificación el requisito hacia el perfil del administrar del proyecto.</p>	No se acepta su solicitud, pero podrá presentar a dos personas para cubrir el perfil de administrador del proyecto.
69.	Referencia pagina	Se especifica que sólo se aplicará hasta	a) No, los 850,000.00 forman parte del





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	21 11.1 Precio	<p>ochocientos cincuenta mil pesos antes de IVA por año para equipos bajo demanda del punto 7 del Anexo No. 4</p> <p>a) ¿éste dinero es aparte del presupuesto asignado en la página 3 de estas mismas bases?</p> <p>b) ¿cómo se pagarán estos servicios bajo demanda (por ejemplo 1 equipo desktop o sus refacciones) si no existe una partida de cotización para esto?</p>	<p>presupuesto.</p> <p>b) Se pagara bajo demanda, utilizando la fórmula especificada en el punto 7 de las bases.</p> <p>Por ejemplo, En enero de 2010 se entrega un equipo desktop que se acepta el precio de 20,000.00. Con este monto aceptado del equipo se aplica la formula.</p> $R = \frac{P * i * (1 + i)^n}{(1 + i)^n - 1}$ <p>Considerando que el TIIE del mes anterior fue de 7.94% y el SPREADS aplicado de del 1% entonces el interés sería de 8.94%. en notación decimal es .0894 dividida entre 12 es igual a 0.00745</p> <p>Al vencer el contrato hasta el 31 de diciembre de 2012 y tener el bien en enero de 2010, eso nos da 36 meses por lo tanto:</p> <p>P= 20,000.00</p>



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
			$i=0.00745$ $n=36$ Aplicando la fórmula da: $R= \$635.44$ pesos. Por lo anterior el Instituto pagaría para el equipo desktop \$635.44 pesos mensuales hasta la finalización del contrato. Es decir 36 mensualidades.
70.	Referencia pagina 60 sección Escritorio de Servicio penúltimo y ultimo párrafo y último párrafo la licitación cita "En caso de utilizar una herramienta de otro fabricante deberá considerar las 20 licencias adicionales que se requieren para que otros	A que refiere con licencias adicionales entendemos serán licencias adicionales de Unicenter Service Desk concurrentes ¿Es esta apreciación correcta?; La información actual de la herramienta ¿que contempla?	a) No es correcta su apreciación, toda vez que si decide no utilizar las herramientas de CA y propone otra, deberá de considerar el licenciamiento de agentes para los equipos (1000 clientes) y las licencias para los resolutores (40 consolas que atienden incidentes concurrentes). b) El instituto cuenta con 1000 licencias de UDSM. Unicenter DeskTop Service Management de CA el cual maneja Remote Control, Software Delivery (DSL) y asset management. y 20 licencias concurrentes de 20 licencias de USD Unicenter Service Desk, con la cual cubre:



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	prestadores del servicio atiendan los incidentes. Así como migrar la información que se tiene en la actual herramienta y configurar la herramienta con los procedimientos que se tienen ya definidos y funcionando actualmente."		Mesa de Servicios, Incidentes, problemas, Cambios , Configuraciones y Niveles de Servicio.
71.	Referencia pagina 69 Seccion 7	Entendemos que los licitantes deberemos contemplar los gastos por concepto de viáticos o traslados de personal a las distintas oficinas en este rubro ¿Es esta apreciación correcta? y que no hay una prelimitación o tope de presupuesto respecto a este rubro y si lo hubiese la convocante lo puede aclarar.	Es correcta su apreciación, en el sentido de que los viáticos deberán estar incluidos en la propuesta de los licitantes y que estos no deben estar desglosados en la facturación correspondiente observando para ello las tarifas diarias de viáticos aplicables y las prácticas y medios de comprobación adoptados por el INSTITUTO FONACOT, de acuerdo a los niveles que correspondan a servidores públicos y a las zonas establecidas, equiparando para el PRESTADOR, lo relativo a directores de área o supervisores, los que resulten para el nivel de mandos medios y



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
			homologados.
72.	Referencia pagina 69 Seccion 7 SERVICIOS BAJO DEMANDA Y A SOLICITUD EXPRESA DE AREA TECNICA DE LA CONVOCANTE. subsección SERVICIOS CON PAGO MENSUAL EN DEMANDA DE EQUIPO ESPECIALIZADO	Entendemos que los licitante nos deberemos limitar a un monto de \$850,000 pesos por concepto de suministro y aprovisionamiento de equipo tecnológico relacionado con el servicio durante un año ¿Es esta apreciación correcta?	No es correcta su apreciación, este monto se refiere a que el Instituto Fonacot podrá solicitar servicios bajo demanda adicionales a los ya solicitados en bases, durante la vigencia del contrato hasta por un monto de \$850,000 pesos por año.
73.	Referencia pagina 71 Seccion TRANSICION DE SERVICIOS A UN NUEVO PRESTADOR DEL SERVICIO. La convocante cita "EI PRESTADOR	Es de esperarse que exista un periodo similar por parte del prestador de servicio existente el cual colabora en conjunto con la fase de movilización y toma de control del licitante ganador. ¿Es esta apreciación correcta?	No, toda vez que este servicio es nuevo. Sin embargo, el Instituto FONACOT entregara y explicara todos los procedimientos que actualmente se tienen implementados.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	DEL SERVICIO estará obligado a colaborar y facilitar las labores de transferencia de servicios del PRESTADOR DEL SERVICIO a un nuevo PRESTADOR DEL SERVICIO al finalizar la vigencia del contrato."		
74.	Referencia pagina 100 Sección HERRAMIENTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO "DESKTOP MANAGEMENT"	La convocante cita dentro de sus peticiones el Proveedor deberá "Mantener una base de datos de administración de configuraciones al día" Asumimos que actualmente la convocante cuenta con una base de datos de administración de configuraciones ¿Es esta apreciación correcta? Caso contrario quien es responsable o debe ponerla	Actualmente el Instituto cuenta con una CMDB, con la herramienta UDSM y es responsabilidad del prestador de Servicio proporcionarla y mantenerla al día, de acuerdo con las herramientas que proponga en su oferta
75.	Referencia pagina 101 Sección HERRAMIENTAS	La Convocante cita "Distribución automática de software de acuerdo a las necesidades del INSTITUTO FONACOT" podría por favor la	El Instituto se refiere a contar con herramientas en el Escritorio de Servicio que controlen y gestionen de forma centralizada, la instalación, reinstalación,





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	PARA LA ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO "DESKTOP MANAGEMENT	Convocante aclarar que se puede entender por concepto de "automatización y cuales son las necesidades a cubrir	configuración y desinstalación de software así como las actualizaciones de seguridad, Service Packs, y otro tipo de actualizaciones en dispositivos TI, como puede ser en equipos de escritorio, portátiles, servidores. En el mercado se conoce como SOFTWARE DELIVERY y PATCH MANAGEMENT
76.	Referencia pagina 101 Sección LICENCIAMIENTO PARA EL ESCRITORIO DE SERVICIO.	La Convocante cita "Las licencias necesarias para la operación de las herramientas serán adquiridas por el prestador del servicio y deberá mantenerlas actualizadas durante la vigencia del contrato." Le solicitamos a la Convocante clarifique su expectativa con respecto de estos bienes y su propiedad al final de la prestación de los servicios.	Todo el licenciamiento que se requiera para el Escritorio de Servicio, deberá mantenerse actualizado durante la vigencia del contrato y deberá estar a nombre del Instituto FONACOT por ello al finalizar la prestación de los servicios las licencias serán propiedad del Instituto.
77.	Referencia pagina 103 Sección TIEMPOS DE IMPLANTACIÓN	La Convocante cita "El PRESTADOR DEL SERVICIO, utilizando la solución de administración de equipos de cómputo deberá crear imágenes de sistemas operativos ISO o equivalentes de los discos duros de los modelos más comunes en el INSTITUTO FONACOT, crear los repositorios correspondientes para posteriormente facilitar la operación y recuperación en los casos en los que se requiera el formateo de equipos de cómputo." Solicitamos a la convocante detalle	Independientemente de la forma en que el Instituto determino los tiempos, se aclara que es una necesidad el servicio y por ello se deben de cubrir los tiempos solicitados



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta																						
		la manera en que cuantifico o estimo el esfuerzo necesario para hacer estas implementaciones.																							
78.	Referencia pagina 108 Seccion NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS	<p>La Convocante refiere a una tabla para la implantación de los servicios y que se deberán considerar los siguientes tiempos a partir de la fecha de inicio del contrato:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prestación del servicio</th> <th>Nivel de servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Implantación del centro telefónico del escritorio de servicio</td> <td>15 días *</td> </tr> <tr> <td>Enlace de voz y datos del escritorio de servicio</td> <td>25 días *</td> </tr> <tr> <td>Canales alternos de contacto</td> <td>2 días *</td> </tr> <tr> <td>Solución cmdb</td> <td>20 días *</td> </tr> <tr> <td>Solución desktop management</td> <td>90 días *</td> </tr> <tr> <td>Solución base de conocimientos</td> <td>15 días *</td> </tr> <tr> <td>Portal Web</td> <td>20 días *</td> </tr> <tr> <td>Reportes vía Web</td> <td>30 días *</td> </tr> <tr> <td>Tablero de control</td> <td>90 días *</td> </tr> <tr> <td>Distribución, instalación, configuración y migración</td> <td>40 días *</td> </tr> </tbody> </table> <p>Solicitamos a la convocante nos determine como se llego a este dimensionamiento de esfuerzo y el por que los días se miden en días naturales.</p>	Prestación del servicio	Nivel de servicio	Implantación del centro telefónico del escritorio de servicio	15 días *	Enlace de voz y datos del escritorio de servicio	25 días *	Canales alternos de contacto	2 días *	Solución cmdb	20 días *	Solución desktop management	90 días *	Solución base de conocimientos	15 días *	Portal Web	20 días *	Reportes vía Web	30 días *	Tablero de control	90 días *	Distribución, instalación, configuración y migración	40 días *	Independientemente de la forma en que el Instituto determino los tiempos, se aclara que es una necesidad el servicio y por ello se deben de cubrir los tiempos solicitados en días Naturales.
Prestación del servicio	Nivel de servicio																								
Implantación del centro telefónico del escritorio de servicio	15 días *																								
Enlace de voz y datos del escritorio de servicio	25 días *																								
Canales alternos de contacto	2 días *																								
Solución cmdb	20 días *																								
Solución desktop management	90 días *																								
Solución base de conocimientos	15 días *																								
Portal Web	20 días *																								
Reportes vía Web	30 días *																								
Tablero de control	90 días *																								
Distribución, instalación, configuración y migración	40 días *																								



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

**ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Se preguntó a los representantes de las empresas participantes si tenían alguna pregunta adicional, a lo que respondieron que sí, haciendo entrega en éste acto de las mismas, por que se convoca a una tercer junta de aclaraciones para dar respuestas a dichas preguntas, la cuál se llevará a cabo el día 07 de julio de 2008 a las 13:00 horas, en éste mismo recinto.

Por lo tanto se dio por terminada ésta junta de aclaraciones a las 21:00 horas del día 07 de julio de 2008, firmando al calce y al margen los que en ella intervinieron como constancia de su participación.

Por parte de los Funcionarios:

Lic. Jacqueline P. Gutiérrez Bautista
Representante de la Subdirección General de Administración.

Lic. Arturo Pérez Martínez
Representante del Órgano Interno de Control en el Instituto Fonacot.

Lic. Minerva Sandoval Alanis
Representante del Área Jurídica.

Ing. Ernesto Vázquez Bravo
Representante del Área Técnica.

Por parte de los Prestadores del Servicio:

CIBERNETICA Y ELECTRONICA, S.A. DE C.V.
Yedid Jaime Hernández

TECNORPOGRAMACION HUMANA ESPECILAIZADA EN SISTEMAS
OPERATIVOS, S.A. DE C.V.
Luís David Benavides Muñoz

EQUIPOS Y PRODUCTOS ESPECIALIZADOS, S.A. DE C.V.
Sergio Garrido Cornejo

ACCENTURE, S.C.
Juan Carlos Tomás





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

**ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES,
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-015-08,
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO
DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

INFORMATICA AURUM, S.A. DE C.V.
Esperanza Ocampo Pérez

MAINBIT, S.A. DE C.V.
Jorge Téllez Hernández
