



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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 13:00 horas del día 08 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 Tercer 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. Celia Najera Alarcón	Representante del Área Jurídica.
Ing. Fernando Chipui Hernández	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
TECNOPROGRAMACION HUMANA ESPECIALIZADA EN SISTEMAS OPERATIVOS, S.A. DE C.V.	Pedro Antonio Franco Valdez
EQUIPOS Y PRODUCTOS ESPECIALIZADOS, S.A. DE C.V.	Sergio Garrido Cornejo
ACCENTURE, S.C.	Juan Carlos Tomás
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, mismas que fueron entregadas al término de la segunda junta de aclaraciones celebrada el día 07 de julio de 2008 a las 21:00 horas.

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





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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 1: Para todo el personal solicitado, de cualquiera de las funciones, con estudios concluidos a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o carreras afines.

Informática Aurum, S.A. de C.V., propondrá personal con la experiencia y certificaciones requeridas para el cumplimiento del proyecto, que al menos cumpla con la licenciatura terminada no importando la carrera, ¿Se acepta nuestra propuesta?

**RESPUESTA:**

**No se acepta su propuesta.**

Pregunta 2: Para EL Tiempo máximo de reparación del bien que se retiro DE 30 DÍAS NATURALES, es posible ampliar este tiempo en los casos que se dificulte conseguir la refacción, toda vez que el equipo se encuentra respaldado.

**RESPUESTA:**

**No es posible ampliar este tiempo, deberá de cumplir con los tiempos establecidos en estas Bases.**

Pregunta 3.- TA: Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial incrementar al menos 10 minutos más para todos los casos, toda vez que el tiempo estipulado en las presentes bases es corto para el traslado de los técnicos al lugar del usuario.

**RESPUESTA:**

**No es posible ampliar los tiempos, deberá de cumplir con los tiempos establecidos en estas Bases.**

Pregunta 4.- Los equipos en donde se encuentran las aplicaciones: USD la cual es utilizada por el INSTITUTO FONACOT para la administración de los requerimientos del Escritorio de Servicio y UDSM la cual es utilizada por el INSTITUTO FONACOT para el control de activos, se encuentra operando en equipos independientes. ¿Estos equipos son de la Dependencia o deberán ser provistos por el licitante ganador para instalar las aplicaciones?

**RESPUESTA:**

**Actualmente el Instituto FONACOT tiene las instaladas las licencias de Unicenter Service Desk en diferentes equipos (Servidores) y las licencias USDM son los agentes instalados en las Computadoras, por lo tanto el Licitante deberá considerar en su propuesta el aprovisionamiento necesario (Hardware, Software, etc) para que funcione adecuadamente la solución propuesta.**

Pregunta 5.- El personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 3 que atenderá Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza, se ubicarán dentro de las instalaciones del ES, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas, y sábados de 8:30 a 16:00 horas.

¿Requieren que en cada plaza haya al menos una persona con el Certificado en microsoft certified desktop support tecnician (mcdst)?

**RESPUESTA:**





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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 es un requerimiento del Instituto FONACOT que en cada plaza haya al menos una persona con el Certificado MCDST, el requerimiento es que los incidentes que sean transferidos al Soporte de Nivel 3 sean atendidos por personas que cubran el perfil solicitado.

Pregunta 6.- El prestador del servicio deberá proveer una solución para el manejo y creación de la base de conocimientos, misma que deberá cumplir con al menos las siguientes características: ¿Esto quiere decir que la aplicación con la que cuenta la dependencia no tiene este módulo y habrá de implementarse por separado?

#### RESPUESTA:

Actualmente el Instituto FONACOT solo cuenta con Unicenter Service Desk (el cual cubre: Mesa de Servicios, Incidentes, problemas, Cambios, Configuraciones y Niveles de Servicio) y DeskTop Management (el cual cubre Remote Control, Software Delivery (DSL) y asset management el cual se encuentra integrada con el Unicenter Service Desk). Por lo anterior el Instituto no cuenta con el licenciamiento para el manejo y creación de la base de conocimientos y el Prestador de Servicio deberá de implementar toda la solución del Escritorio de Servicio de acuerdo con lo solicitado en las bases.

Pregunta 7.- Para todas las cartas de recomendación que solicitan del personal propuesto.- Solicitamos sean requeridas de la empresa licitante, toda vez que quien debe garantizar el servicio, es el licitante ganador y no las personas

#### RESPUESTA:

##### SE ELIMINA DEL PUNTO 10.1 INCISO "V" y "W" EL REQUISITO

- 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.

PERO DEBERÁ PRESENTAR COPIAS Y ORIGINALES PARA COTEJO DE LOS CERTIFICADOS CURSOS, DIPLOMADOS, ETC. QUE AVALE QUE EL PERSONAL CUENTA CON LAS CAPACIDADES TECNICAS,

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

Pregunta Técnica No. 1 - Las herramientas USD: Unicenter Service Desk versión 11.2. Herramienta de software del fabricante CA, y la de UDSM: Unicenter Desktop Server Management, versión 11.2 Herramienta de software del fabricante CA, que incluyen el Software Delivery, Asset Management y Remote Control; que se mencionan en el Anexo Técnico No. 4, Punto No. 5 "Escritorio de Servicio", Página 56, que vigencia tienen las licencias con las que cuenta Fonacot, o con que fecha vencieron?

Lo anterior para estar en posibilidades de realizar los cálculos necesarios de actualización de licencias y considerarlos en nuestra propuesta económica, en caso de tomar esta opción.

RESPUESTA: LAS LICENCIAS SON PERPETUAS Y SE ADQUIRIERON ESTOS PRODUCTOS EN JUNIO DEL 2006, SU MANTENIMIENTO VENCIO EN JUNIO DE 2007.





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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 Técnica No. 2 - En este mismo punto se menciona que la herramienta UDSM "dispone de permisos para descubrir hasta 1000 equipos"; tendríamos que considerar disponer de mayor número de permisos para cubrir la totalidad de los equipos que está licitando Fonacot? ... o solo se seguirá el descubrimiento de estos 1,000 equipos?

**RESPUESTA: SI TENDRAN QUE CONSIDERAR 250 LICENCIAS ADICIONALES, PARA DESCUBRIR 1250 EQUIPOS.**

Pregunta Técnica No. 3 - En este mismo punto, al final de la página 57 y al inicio de la 58, dice: "Para el caso de incidentes no relacionados con los servicios solicitados, el escritorio de servicio deberá de recibir, registrar y turnar el incidente al grupo de soporte que corresponda. Cabe aclarar que el PRESTADOR DEL SERVICIO deberá considerar que estos grupos también deberán contar con una consola para administrar los incidentes turnados y poder reportar su cierre al escritorio de servicio"...A cuantos grupos de soporte se refieren, para considerar el licenciamiento?

**RESPUESTA: LAS 20 LICENCIAS EXISTENTES SON PARA LOS RESOLUTORES CON LOS QUE ACTUALMENTE CUENTA EL INSTITUTO POR ELLO Y DE ACUERDO AL DIMENSIONAMIENTO QUE REALICE DE SU PERSONAL DEBERA ADICIONAR LAS NECESARIAS PARA ATENDER LOS INCIDENTES.**

Pregunta Técnica No. 4 - En este mismo Anexo Técnico No. 4, Punto No. 6, Página 58, primer párrafo, se dice: "El PRESTADOR DEL SERVICIO deberá dimensionar la cantidad de personal asignado que considere necesarios para cubrir los niveles de servicio solicitados con al menos los perfiles que a continuación se indican" ... Podría la convocante indicarnos para un mejor dimensionamiento del proyecto,:

- a. En la actualidad, con cuantos agentes de servicio atiende los requerimientos de Mesa de Servicio?

**RESPUESTA: 8 AGENTES**

- b. Cuál es el volumen de incidentes registrados por la Mesa de Servicios de Fonacot al mes?

**RESPUESTA: 1500 AL MES.**

- c. Cual es el volumen de llamadas en "outbound" y en "inbound" para la mesa de Servicios de Fonacot?

**RESPUESTA: 800 LLAMADAS OUTBOUND Y 1700 LLAMADAS INBOUND (INCLUIDAS LAS 1500 QUE LLEVAN REGISTRO DE INCIDENTE)**

- d. Cual es la ventana de servicios con que cuenta Fonacot en la actualidad?

**RESPUESTA: LA VENTANA DE SERVICIOS SE COMPONE LO SIGUIENTE:**

- ESCRITORIO DE SERVICIO
- MANTENIMIENTO DE HW Y SW





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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

---

- SISTEMA DE CREDITO INSTITUCIONAL
- SISTEMA DE ADMINISTRACION INTEGRAL
- TELEFONIA IP
- NOC/SOC
- AXTEL ENLACES DEDICADOS
- REPORTES SIAF
- TELECOM
- ADMINISTRACIÓN
- ENTRE OTROS

e. Cuantos procesos alineados a ITIL tiene implementados la Mesa de Servicios de Fonacot?

**RESPUESTA: 5 (ESCRITORIO DE SERVICIO, ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES, CONFIGURACIONES, PROBLEMAS Y CAMBIOS)**

Pregunta Técnica No. 5 - En este mismo punto No. 6, página 58, para el perfil del Administrador del Proyecto solicitan "Copias de las constancias que avalen su conocimiento en el software del USD" ... Quisiéramos entender que si el licitante decide cambiar de herramienta de registro de incidentes, deberá presentar las copias de las constancias que avalen el conocimiento en la herramienta ofertada. Es correcta nuestra apreciación?

**RESPUESTA: ES CORRECTA SU APRECIACION**

Pregunta Técnica No. 6 - Mismo caso para el perfil solicitado para el Supervisor del Centro Telefónico, página 60. Se acepta nuestra petición?

**RESPUESTA: SE ACEPTA SU PETICION**

Pregunta Técnica No. 7 - En el Anexo Técnico No. 4, en el punto III "DETALLE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS", punto no. 1 "Desarrollo del Plan de Despliegue", Página 41; se habla de "Todo lo anterior deberá incluir los tiempos de instalación, configuración y puesta en operación en el INSTITUTO FONACOT de cualquier forma el tiempo de finalización del suministro inicial para la etapa 1, no podrá ser mayor a 60 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción y aceptación del plan de despliegue" ...

Estos 60 días son explícitos para la entrega de equipo en su primera etapa o es aplicable también para la toma de operación del Escritorio de Servicios?



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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

**RESPUESTA: ESTOS 60 DIAS SON EXCLUSIVAMENTE PARA EL SUMINISTRO INICIAL DE LA PRIMERA ETAPA, LA OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEBERA IMPLEMENTARSE CON LOS TIEMPOS INDICADOS EN LA PÁGINA 99 Y 100 DE ESTAS BASES.**

Pregunta Técnica No. 8 - En la página 48, inciso I, menciona "El horario para la atención de reportes será en oficinas centrales de la convocante de 8:00 a 21 :00 horas de lunes a viernes. En el resto de las localidades será de 8:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 14:00 horas los sábados, hora local." ...

Sin embargo, en el cuadro descriptivo de los niveles de servicio se indica una ventana de 8:30 a 16:00 los sábados. Puede la convocante explicar la diferencia entre lo contenido en el texto y lo contenido en el cuadro? Ó indicar cual será el horario atención de reportes (ventana de servicios) correcto?

**RESPUESTA: EL HORARIO CORRECTO EN OFICINAS CENTRALES ES DE 8:00 A 21:00 HRS. DE LUNES A VIERNES Y 8:30 A 16:00 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 LOS SÁBADOS HORA LOCAL.**

Pregunta Técnica No. 9 - En el Anexo Técnico 4D, punto C "Infraestructura para la operación del escritorio de Servicios (ES)", Página 92: se menciona en el apartado de "Software", "Solución de Mesa de Servicios", lo siguiente en alguna de las viñetas. "El sistema deberá manejar SLA's internos y externos"...

Podría la Convocante ser más explícita respecto a que solicita la convocante por SLA's internos y externos?

**RESPUESTA: SE REFIERE A QUE LA HERRAMIENTA DEBERÁ INTEGRAR LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, YA SEAN CON AREAS FUNCIONALES INTERNAS O CON PROVEEDORES EXTERNOS, A FIN DE TRADUCIR LOS MISMOS EN POLITICAS Y CONFIGURACIONES QUE SIRVAN A LA HERRAMIENTA PARA MEDIR LOS NIVELES DE SERVICIO.**

Pregunta Técnica No. 10 - En el inciso "E" Niveles de Servicio requeridos", de este mismo Anexo Técnico 4D, Página 99: se menciona que la implantación del Centro Telefónico del escritorio de Servicios, deberá quedar instalada en 15 días...a este respecto, que características se consideran para que el centro Telefónico se considere implantado y en que momento comenzamos a funcionar, ya que si no hay enlace dedicado o E1, no habría flujo de llamadas, nos podrían aclarar este punto?

**RESPUESTA: LA IMPLANTACIÓN DEL CENTRO TELEFÓNICO DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEBE SER DE 15 DÍAS NATURALES A FIN DE TENER TODO CONFIGURADO Y SOLO ESPERAR EL ENLACE PARA EMPEZAR A OPERAR. POR ELLO HASTA NO CONTAR CON EL ENLACE NO HABRA FLUJO DE LLAMADAS.**

Página 8, numeral 3.5 g). Solicitan carta en papel membretado del prestador de servicio debidamente firmada por el representante legal bajo protesta de decir verdad en la que se compromete a retirar sus equipos a los 60 días naturales posteriores al término del contrato por su cuenta y riesgo, borrando cualquier información de forma segura que existiera en el equipo.



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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

---

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?

**RESPUESTA: NO, ESTOS SERVICIOS DEBERAN SER CONSIDERADOS SIN COSTO ADICIONAL PARA EL INSTITUTO.**

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

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

Pregunta Técnica No. 11 - Anexo 4B, Computadora Personal Perfil Escritorio y Computadora Perfil Laptop, están solicitando el DMTF a nivel Member Board que solo dos marcas en el mercado cumplen y mínimo se necesitan tres marcas. Solicitamos a la convocante acepten la categoría de Leader del DMTF.

**RESPUESTA: SI, SE ACEPTA QUE SEA MEMBER BOARD O LEADERSHIP.**

Pregunta Técnica No. 12 - Anexo 4B, Perfil Desarrollador MAC. Se requiere presentar carta de fabricante en donde se indique que es Distribuidor Autorizado de equipos MAC?

**RESPUESTA: SOLO PARA LOS EQUIPOS MAC, NO SE REQUIERE PRESENTAR CARTA DEL FABRICANTE.**

Pregunta 13. Con relación a la respuesta dada a la empresa Mainbit S.A. de C.V. en su pregunta No. 14 en donde "acepta siempre y cuando..."

¿Solicitamos a la convocante verifique su respuesta ya que en las bases no se solicita ninguno de estos requerimientos, siendo esto un cambio sustancial a las bases de esta licitación publicadas originalmente

**RESPUESTA: COMO SE MENCIONA EN LA PAG. 92 "SOLUCION DE MESA DE SERVICIO", NOVENA VIÑETA, EL SISTEMA DEBERÁ MANEJAR SLA's, POR LO ANTERIOR, NO ES UN CAMBIO SUSTANCIAL A LAS BASES, SIENDO QUE LA HERRAMIENTA DEBERÁ INTEGRAR LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, YA SEAN CON AREAS FUNCIONALES INTERNAS O CON PROVEEDORES EXTERNOS, A FIN DE TRADUCIR LOS MISMOS EN POLITICAS Y CONFIGURACIONES QUE SIRVAN A LA HERRAMIENTA PARA MEDIR LOS NIVELES DE SERVICIO. PARA ELLO LA HERRAMIENTA DEBE CUMPLIR CON EL SEPTIMO PROCESO (SLM) QUE ESTABLECE PINKELEPHANT .**

**MAINBIT, S.A. DE C.V.**

1.- Se solicita a la convocante indique cuantas localidades tiene con conexión dial-up

**RESPUESTA: A CONTINUACIÓN SE ENLISTAN LAS CIUDADES QUE CUENTAN CON ADSL Y DIAL-UP**





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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

Cd. Acuña	ADSL Prodigy
Chalco	ADSL Prodigy
Chetumal	ADSL Prodigy
Cd Valles	ADSL Prodigy
Córdoba	ADSL Prodigy
Cuautitlán	ADSL Prodigy
Cuautla	ADSL Prodigy
Ecatepec	ADSL Prodigy
Irapuato	ADSL Prodigy
Matamoros	ADSL Prodigy
Naucalpan	ADSL Prodigy
Nogales	ADSL Prodigy
Ocotlan	ADSL Prodigy
Piedras Negras	ADSL Prodigy
Sn. Juan del Río	ADSL Prodigy
Teziutlan	ADSL Prodigy
Tuxtepec	ADSL Prodigy
Tacuba	ADSL netvoice
Coacalco	dial up
Fresnillo	dial up
Los Cabos	dial up
Tapachula	dial up
Tehuacán	dial up

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

1.- No respondieron a mi pregunta No. 3 referente a las cotizaciones de las 3 empresas. ¿Qué tipo de empresas deben de ser las que debemos presentar? ¿Pueden ser de cualquier tipo?

**RESPUESTA:**

**LAS COTIZACIONES QUE SE DEBEN PRESENTAR, SON DE EMPRESAS ESTABLECIDAS, QUE SE DEDIQUEN A LA VENTA Y DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO SOLICITADO. ESTAS COTIZACIONES SON REQUERIDAS A FIN DE CONOCER EL COSTO DEL BIEN EN EL MERCADO.**

**INDEPENDIEMENTE DE LAS COTIZACIONES PRESENTADAS, EL INSTITUTO REALIZARA SU PROPIO ESTUDIO DE MERCADO Y PODRÁ ACEPTAR EL COSTO DE CONSIDERARLO CONVENIENTE.**



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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.- Anexo 4. Solicitan 2 equipos MAC dado que es un fabricante con canales muy cerrados, solicitamos solo en este caso presentar carta de Distribuidor Mayorista autorizado, a fin de dar cumplimiento a los puntos 10.1 inciso l) y P) ¿se acepta nuestra propuesta?

**RESPUESTA: SOLO PARA LOS EQUIPOS MAC, NO SE REQUIERE PRESENTAR CARTA DEL FABRICANTE.**



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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.	Página 42 2. SUMINISTRO INICIAL Y SOPORTE TÉCNICO.	El 24% de las máquinas tiene garantía hasta el 22 de septiembre de 2008, su renovación corresponde a la 2ª. Etapa de agosto de 2009. ¿La convocante solicitará la extensión de este mantenimiento por su cuenta o es responsabilidad del licitante? En caso de ser responsabilidad del licitante se pide proporcionar las características de estas máquinas para cotizar el mantenimiento.	Es responsabilidad del licitante. Las equipos son: Marca DELL Modelo GX-520 Las características técnicas las podrá obtener en la página de internet del fabricante.
2.	Página 47 H. SERVICIOS ESPECIALES	Debido a la complejidad y costos de migración e instalación de SW, se solicita a la convocante que limite los servicios especiales de la siguiente manera: - Movimientos de equipos (máximo de 20): 2 al año - Movimientos de equipos (mayor a 20): 1 al año - Instalación masiva de software programada: 2 al año - Instalación masiva de cambio de imagen programada: 1 al año - Instalación o actualización bajo demanda de aplicaciones comerciales: 2 al año	No se acepta la propuesta.
3.	Página 52 A. NUMERO DE EQUIPOS EN ADMINISTRACIÓN DE LAS GARANTÍAS Y	Se entiende que las 253 maquinas que se encuentran en garantía hasta septiembre de 2008 serán cambiadas en la etapa 1, las restantes cuyos contratos terminan en julio y diciembre de 2009 serán cambiadas en la etapa 2. ¿Esta apreciación es correcta? ¿De no ser así debe entenderse que estas	Es correcta su apreciación,





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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
	SOPORTE TÉCNICO.	máquinas son adicionales a las que se cambiarán en las etapas 1 y 2?	
4.	General	De manera tradicional el usuario debe poner en una carpeta por ejemplo “mis documentos” todos los archivos que utiliza, de esta manera se garantiza que los usuarios tengan todos los archivos que usan en el nuevo equipo.	Es correcta su apreciación salvo excepciones como correo electrónico, y aplicaciones especiales del Instituto Fonacot.
5.	Punto C. INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO, PORTÁTILES Y PROYECTORES,	Se menciona “Revisión de agentes para la administración del equipo y antivirus” es importante se nos de una relación de los módulos que contiene actualmente el software de administración que utiliza FONACOT.	El software DeskTop Management tiene los módulos de Remote Control, Software Delivery (DSL) y asset Management. Adicionalmente se encuentra integrado con el Unicenter Service Desk
6.	General	A que se refiere la convocante con la adquisición de 20 licencias adicionales, ya que depende mucho de los sistemas de administración que se usen, algunos fabricantes de estos sistemas tiene dos tipos de licencias, las licencias de la mesa que son para el reporte de incidentes de manera simultáneos y las licencias de los Agentes de administración que van instalados en los equipos a qué tipo de licencias se refiere la convocante?	EL INSTITUTO CUENTA CON 20 LICENCIAS PARA LOS RESOLUTORES CON LOS QUE ACTUALMENTE CUENTA EL INSTITUTO POR ELLO Y DE ACUERDO AL DIMENSIONAMIENTO QUE REALICE DE SU PERSONAL DEBERA ADICIONAR LAS NECESARIAS PARA ATENDER LOS INCIDENTES.  POR ELLO LAS LICENCIAS





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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
			SE REFIERE A LICENCIAS DE LA MESA (REPORTE, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE INCIDENTES)
7.	General	Porque la convocante decidió cambiar del proveedor de servicios del sistema CA.	La convocante no decidió cambiar de herramienta, puede seguir siendo la misma. Es decisión del licitante determinar que herramienta utilizar, para no limitar la libre participación.
8.	General	En base a lo que solicita la convocante sobre Actualización, rastreo, etc., tiene la convocante una red de comunicación interna para poder realizar estas funciones a control remoto, ya que solicita se tenga una enlace de VPN, pero internamente la licitante cuenta con este tipo red a nivel nacional	Se desconoce la infraestructura del licitante. La convocante cuenta con una red VPN , MPLS a nivel nacional con 58 puntos remotos.
9.	General	¿Para la instalación de los proyectores se requiere de obra civil?	No, únicamente se entregaran en sus destinos correspondientes.
10.	General	En el caso realizar la instalación en alguna de las localidades definidas en el Anexo 4D, no contara con la instalación eléctrica adecuada, cual es la postura de la convocante al respecto.	El Instituto Fonacot, cuenta con la infraestructura adecuada.
11.	General	Si por causa dolosa algún usuario descompone un equipo, cual es la postura de la convocante al respecto?	La responsabilidad de reparar el equipo será de quien ocasione el daño, previa comprobación de la responsabilidad.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER JUNTA DE ACLARACIONES,  
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-015-08,  
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
12.	Descripción de los servicios requeridos, Numeral 7, Punto B; Página 66	De acuerdo con la fórmula para el pago de los dispositivos bajo demanda, el financiamiento se realizará a 36 meses, Se entiende que el financiamiento deberá ser forzosamente a 36 meses en todos los casos, ¿es correcto? ¿Qué sucederá con aquellos equipos que se adquieran a partir del mes 18 del servicio? Ya que en ese momento el tiempo restante del servicio será menor a los 36 meses?	No el financiamiento no sera forzoso a 36 mese, se aplicara de la formula, en la misma fórmula “n” representa el numero de meses contados a partir del suministro del bien hasta la finalización del contrato (periodos de amortización a diciembre del año 2012).



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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

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

Numeral 10.1 inciso v y w)

1.- Solicitan carta de recomendación del fabricante del equipo ofertado que avale su capacidad para prestar los servicios de soporte. ¿Esta carta puede ser recomendando a la empresa participante?

**RESPUESTA:**

**SE ELIMINA DEL PUNTO 10.1 INCISO "V" y "W" EL REQUISITO**

- Carta de recomendación del fabricante del equipo ofertado que avale su capacidad para prestar los servicios de soporte.

**PERO DEBERÁ PRESENTAR COPIAS Y ORIGINALES PARA COTEJO DE LOS CERTIFICADOS CURSOS, DIPLOMADOS, ETC. QUE AVALE QUE EL PERSONAL CUENTA CON LAS CAPACIDADES TECNICAS.**

2.- Solicitan 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. ¿Esta carta puede ser recomendando a la empresa participante?

**RESPUESTA:**

**SE ELIMINA DEL PUNTO 10.1 INCISO "V" y "W" EL REQUISITO**

- 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.

**PERO DEBERÁ PRESENTAR COPIAS Y ORIGINALES PARA COTEJO DE LOS CERTIFICADOS CURSOS, DIPLOMADOS, ETC. QUE AVALE QUE EL PERSONAL CUENTA CON LAS CAPACIDADES TECNICAS,**

3.- Debido a que se recorrió la fecha de contestación a respuesta de la junta de aclaraciones, ¿es posible cambiar la fecha de entrega de las propuestas al día 16 de julio?

**RESPUESTA: NO ES POSIBLE CAMBIAR LA FECHA DE ENTREGA DE LAS PROPUESTAS.**

4.- Para el punto

"SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIO

- Unificación con las plataformas de monitoreo preferentemente"

Pregunta: Podría mencionar ¿cuales son las plataformas de monitoreo existentes?

**RESPUESTA: SPECTRUM DEL FABRICANTE CA.**

5.- Para el punto

"SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIO

- El sistema debe soportar la ubicación del equipo con problemas de manera automática en la consola de administración y de forma visual."





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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: ¿Se refiere a que desde la solución de Mesa de Servicio se pueda visualizar de forma topológica la ubicación del equipo que presente alguna falla?

**RESPUESTA:** Es correcto, refiere a que desde la solución de Mesa de Servicio se pueda visualizar.

6.- Para el punto

“HERRAMIENTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO “DESKTOP MANAGEMENT”

- Registrar y mantener actualizado el equipo arrendado en la cmdb.”

Pregunta: ¿Solo se requiere mantener actualizado el equipo arrendado o todos los equipos propiedad de la dependencia?

**RESPUESTA:** Se requiere mantener actualizado tanto los equipos propiedad del Instituto como los proporcionados por el Prestador de Servicio.

7.- Para el 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.

Pregunta: ¿En ningún momento se podrá instalar algún agente en los equipos?

**RESPUESTA:** El Prestador de Servicio deberá instalar el agente correspondiente para la solución ofertada en todos los equipos tanto propiedad del Instituto como los proporcionados para el Servicio.

8.- Para el punto

- Tablero de control que pueda visualizar:
  - Sistemas con protección antivirus en tiempo real
  - Detección de spyware y amenazas
  - Productos instalados
  - Cantidad de sistemas operativos y tipo

Pregunta: ¿Esta funcionalidad deberá ser propia de la herramienta de para la administración de equipos “Desktop Management” o es una funcionalidad que debe incluirse a la visualización en el tablero de control?

**RESPUESTA:** Regularmente estas funcionalidades las tiene incluidas las herramientas para la administración de equipos y el requerimiento del Instituto es que se visualicen en el Tablero de Control. En caso de no estar contenida esta funcionalidad deberá ser incluida.

9.- Para el punto





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES**

**ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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**

- El PRESTADOR DEL SERVICIO deberá poner a disposición del INSTITUTO FONACOT la base de conocimientos a través del portal descrito en la sección *¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.* de las presentes bases para consulta de los usuarios, la cual deberá tener la flexibilidad de ser ordenada por tema, por tipo de equipo o software, etc.

Pregunta: ¿Ya existe alguna base de conocimientos o esta se ira generando conforme transcurra el contrato?

**RESPUESTA:** No se cuenta con el licenciamiento para la base de conocimientos deberá incluirse y en el transcurso del contrato complementarse.

10.- Para el punto

**E. NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS**

Para la implantación de los servicios, se deberán considerar los siguientes tiempos a partir de la fecha de inicio del contrato:

Prestación del servicio	Nivel de servicio
Solución cmdb	20 días *
Portal Web	20 días *

Pregunta: ¿Hay posibilidad de reconsiderar los días establecidos para la solución de CMDB y portal web?

**RESPUESTA:** El Licitante deberá apegarse a los niveles de servicio solicitados.

-----  
Por lo tanto se dio por terminada ésta junta de aclaraciones a las 15:00 horas del día 08 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. Celia Najera Alarcón  
Representante del Área Jurídica.

\_\_\_\_\_

Ing. Fernando Chipui Hernández  
Representante del Área Técnica.

\_\_\_\_\_





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES**

**ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA TERCER 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**

---

Por parte de los Prestadores del Servicio:

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

\_\_\_\_\_

**TECNOPROGRAMACION HUMANA ESPECIALIZADA EN SISTEMAS  
OPERATIVOS, S.A. DE C.V.**  
Pedro Antonio Franco Valdéz

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

**ACCENTURE, S.C.**  
Juan Carlos Tomás

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_