



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-012-06, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES.

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a las 13:00 horas del día 24 de mayo de 2006, en la Sala 3 de Planta Baja del edificio ubicado en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Del. Cuauhtémoc, México D.F., se reunieron los servidores públicos de FONACOT designados para presidir los trabajos de la Licitación Pública Nacional No. 14120001-012-06 y licitantes que adquirieron las bases con el objeto de celebrar la 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. Gutierrez Bautista	Representante de la Subdirección General de Administración.
Lic. Celia Nájera Alarcón.	Representante del Área Jurídica.
Lic. Carlos Martínez Martínez	Representante del Área Técnica
Ing. Christopher González Bojorquez	Representante del Área Técnica

Por parte de los proveedores que adquirieron las bases de la licitación y que se presentaron a esta junta de aclaraciones.

C. Samuel Borrego V.	INFOSERVICES MEXICO S.A. DE C.V.
C. Alejandro Soto	TECNOLOGIA INFORMATICA Y DESARROLLO S.A. DE C.V.
C. Agustín Martínez	AMYCO S.A. DE C.V.
C. Alberto Ortiz Mundo	TECNOLOGIA EN SEGURIDAD Y COMUNICACIONES S.A. DE C.V.
C. Alejandro de León	CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA S.A. DE C.V.
C. Luis Alberto Frias	GLOBAL TELECOMUNICATION GROUP S.A. DE C.V.

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

Se procedió a dar lectura a las respuestas de las preguntas presentadas por las empresas, las cuales se atendieron de conformidad con el punto 2.2.1, 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.

FONDO DE FOMENTO Y GARANTÍA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-012-06, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES.

AMYCO S.A. DE C.V.

1.-¿Es valido utilizar un "set" o conjunto de herramientas con una herramienta principal que actúe como "Administrador Principal" de las otras herramientas auxiliares para poder conformar un sistema completo y en caso necesario realizar desarrollos o scripts para poder afinar la solución a la medida de los requerimiento de Fonacot?

R= No es valido utilizar un "set" o conjunto de herramientas, la herramienta de monitoreo debe ser única y proveer una solución integral.

2.- Debido que el tiempo de implementación de la solución es corto y que para implementarlo se requiere de varias herramientas interrelacionados entre si, solicitamos se aumente el tiempo de implementación a 4 semanas.

R= No se acepta la solicitud de ampliar el tiempo de implementación, la implementación deberá de concluirse en 15 días naturales después del inicio de vigencia del contrato.

3.- En caso de que no contemos con Broschures impresos originales de fábrica, ¿Fonacot Autoriza que presentemos información impresa del sitio WEB del Fabricante?

R= Sí, se acepta presentar información impresa del sitio Web del fabricante, en la cual se describan las características técnicas requeridas por la convocante.

4.- Dado que la empresa ganadora de la licitación tendrá la obligación de mantener un monitoreo de los servidores críticos de Fonacot y de su infraestructura 24x7x365 , favor de especificar:

a.- ¿La Arquitectura de la red Fonacot implica la instalación de un servicio monitoreo redundante y/o tolerante a fallas desde un inicio? ¿deberá ser esto contemplado en nuestra propuesta como un requerimiento elemental? y de ser así.

R= El licitante deberá de contemplar en su propuesta los elementos que considere convenientes para cumplir el servicio de monitoreo en un esquema de 24X7

b.- ¿Como espera Fonacot que el proveedor le haga frente a una posible caída en de el servidor central de la aplicación en el caso de una eventualidad (mencionar tiempos de respuesta).

R= El licitante deberá cumplir con los siguientes tiempos de respuesta: tiempo de solución provisional 4 horas; tiempo de entrega de equipo de respaldo 24 horas.

5.-Debido al requerimiento de "Cumplir con Niveles de calidad de servicio" (llamados "SLA"s) ¿Piensa el Fonacot otorgar un periodo post instalación, para que podamos establecer la llamada "puesta a punto de la red" y poder establecer así cuales son los niveles de operación típicos de funcionamiento de dispositivos y enlaces y con ello establecer los parámetros correctos de la operación de estos dispositivos y enlaces. En casos afirmativo ¿cuanto tiempo otorgarán para realizar esta puesta a punto?



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-012-06, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES.

R= A la conclusión de la instalación y puesta a punto de la herramienta, ésta deberá estar enviando alarmas y alertas a los dispositivos móviles. Posterior se podrán realizar los ajustes necesarios para establecer los niveles de operación óptimos de funcionamiento de dispositivos y enlaces.

6.-Con el fin de dar un buen servicio a Fonacot y cumplir los niveles de calidad de servicio llamados "SLA"s la empresa ganadora debe asegurar el cumplimiento de este parámetro, pero cabe mencionar que en ocasiones diversas el buen servicio depende de terceros, ejemplos Carriers o aplicaciones, mismas que también pueden fallar o estar mal diseñadas, máxime que algunas de ellas no son standard, y son desarrollos incluso propios de Fonacot y por lo tanto es difícil de deslindar responsabilidades en el caso de una operación lenta de las mismas, por lo que solicitamos que:

a.-Se incluya como parte del requerimiento una herramienta que nos ayude a conocer detalles del tráfico que corre sobre la red para poder deslindar responsabilidades para con terceras partes involucradas.

R= En virtud de que este requerimiento no se esta solicitando en estas bases, su ofrecimiento queda a voluntad propia del licitante.

b.-Que se elimine la responsabilidad llamada SLA

R= No se acepta la eliminación del establecimiento, y en su caso cumplimiento, de acuerdos de niveles de servicio, mismos que se definirán entre el licitante adjudicado y la convocante, a fin de delimitar responsabilidades y tiempos de respuesta, entre otros.

7.- Nuestra empresa es distribuidor de las marcas mencionadas en la licitación, en algunas ocasiones otorgar o no otorgar cartas por parte del fabricante a ciertos participantes, limita la participación de los mismos aunque realmente sean distribuidores de la marca y se utiliza como un "método de protección de cuentas" en las licitaciones por lo cual, solicitamos respetuosamente se considere la opción de demostrar que somos distribuidores autorizados bajo la presentación de contratos y/o facturas que prueben tenemos una base instalada de las marcas mencionadas en las bases con contratos de mantenimiento de la misma índole con otras empresas o instituciones o bien la demostración mediante página WEB de que somos distribuidores autorizados de las marcas mencionadas.

R= La convocante reitera que se deberán de presentar las cartas emitidas por el fabricante de conformidad a lo establecido en el inciso G del punto 9.1 Propuesta Técnica de las bases de esta licitación





FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-012-06, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES.

CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, SA DE CV

Preguntas Técnicas:

Con respecto a los bienes como lo son los dispositivos móviles para la recepción de alarmas y los 2 monitores de visualización, así como la herramienta de monitoreo en las bases no se menciona si estas pasaran a ser propiedad de la convocante.

PREGUNTA:

1. Deberemos de entender que estas serán siempre de la propiedad del licitante, por lo que estas las podemos retirar al finalizar el contrato.

R=Sí

En el punto 4.2.5 Operación dice "El licitante deberá asignar en sitio, en las oficinas centrales de la convocante, el siguiente equipo de trabajo, con objeto de atender aquellos trabajos e incidentes que requieran atención inmediata:

Personal para Soporte Técnico de Primer Nivel Orientado a Redes. Se refiere al personal que atiende en primera instancia los requerimientos recibidos a través del escritorio de servicio de la convocante, relacionado con el servicio de redes con intención de resolverlos.

PREGUNTA:

2. Solo para el caso en donde se incluyan y soliciten los servicios de ingenieros en sitio, la convocante ha pensado en asignarnos un área para que nuestros ingenieros desarrollen su trabajo, o donde puedan almacenar sus herramientas de trabajo o materiales de refaccionamiento.

R=Sí

En el punto 4.2.5 Operación dice "El licitante deberá asignar en sitio, en las oficinas centrales de la convocante, el siguiente equipo de trabajo, con objeto de atender aquellos trabajos e incidentes que requieran atención inmediata:

- 3 Solo para el caso en donde se incluyan y soliciten los servicios de ingenieros en sitio, la convocante ha pensado en asignarnos elementos de infraestructura para desarrollar nuestro trabajo (escritorio, acceso a la red, teléfonos, alimentación eléctrica, etc.? Nos pueden definir y detallar con que elementos de infraestructura contaremos.

R= A excepción de los equipos de cómputo (pc's), la convocante proveerá escritorio, acceso a la red, teléfonos, alimentación eléctrica, etc para el personal requerido en sitio.

4. En el caso de los sistemas de administración y monitoreo ustedes proveerán el área e infraestructura necesaria para tal efecto? Nos pueden indicar y detallar con que elementos de infraestructura contaremos.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTÍA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-012-06, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES.

R= Suponiendo sin conceder que el licitante se refiere al área física donde se alojará el o los equipos que considere necesarios para la administración y monitoreo de los bienes objeto de estas bases, la convocante otorgará el área con los servicios necesarios para dicho propósito. La convocante no proveerá la infraestructura (pc's o servidores) que requiera el licitante para el otorgamiento del servicio solicitado.

INFOSERVICIOS MEXICO, SA DE C.V.

1. ¿Cómo deberá de proporcionar la licitante el servicio de adecuación de bases de datos si no se solicita personal en sitio para tal efecto?

R= Deberá de darse vía remota o en sitio a través del personal certificado en bases de datos que se solicita en estas bases

2. ¿Se contará con ventanas de tiempo para la implementación y mantenimiento de la infraestructura de red de Fonacot ya que dichas tareas pueden ocasionar la interrupción del servicio debido al reinicio de dispositivos?

R= Las ventanas de tiempo se definirán de manera conjunta entre el licitante adjudicado y la convocante.

3. ¿Los reportes señalados en el anexo 4.H por la herramienta de monitoreo deberán de ser consistentes en formato para todos los dispositivos mencionados en el Anexo 4.B y 4.C?

R= El formato de los reportes se definirá entre la convocante y el licitante adjudicado.

4. ¿Es válido que la licitante ofrezca los mantenimientos correctivos y preventivos con el apoyo de los fabricantes de los equipos mencionados en los anexos 4.D y 4.E para proporcionar los mantenimientos correctivos y preventivos?

R= De conformidad a los términos establecidos en esta convocatoria, el licitante adjudicado será el responsable de los servicios que otorgue referentes a estas bases.

5. Haciendo referencia al inciso G del punto 9.1 de las presentes bases "Se solicita original de cartas con fecha del año 2006 emitidas firmadas por el representante legal de los fabricantes Enterasys, Sun, Juniper y Ongurad o MGE que mencionen que el licitante cuenta con la capacidad, experiencia y personal técnico calificado para proporcionar los servicios requeridos en esta convocatoria". ¿Podría la convocante anular el requisito anterior?, Ya que un Fabricante no tiene los elementos suficientes para llevar a cabo estas menciones con certidumbre, además que ya en bases se solicita se anexen los certificados del personal que se requiere.

R= No, no se acepta la solicitud del licitante para anular este requisito establecido en bases.

6. ¿Es valido que la herramienta de monitoreo se integre de diferentes marcas o suites para ofrecer el servicio solicitado por la convocante?

FONDO DE FOMENTO Y GARANTÍA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-012-06, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES.

R= No es valido que la herramienta de monitoreo se integre con diferentes marcas o con suites de diferentes marcas, por lo que la herramienta debe ser única y proveer una solución integral.

TECNOLOGÍA EN SEGURIDAD Y COMUNICACIONES SA DE CV

Preguntas Técnicas

- Deberá existir un modulo que permita la integración de la herramienta con software de levantamientos de incidentes.

Pregunta 1: Como se debe integrar el levantamiento de incidentes?

R= A través del envío automático de correos electrónicos o API's

- La herramienta de monitoreo deberá permitir administrar dispositivos de red, aplicaciones y servidores permitiendo crear contenedores de pruebas.

Pregunta 2: Que se entiende por contenedores de prueba?

R= Son agrupaciones de dispositivos dedicados a realizar laboratorios o análisis que requiera la convocante.

- Deberá incluir la Indisponibilidad de dispositivos y aplicaciones de acuerdo a SLAs establecidos. El reporte deberá estar basado en la disponibilidad del dispositivo de acuerdo a una prueba de pérdida de paquetes ICMP. El reporte incluirá el número de ocasiones y por que periodo de tiempo la prueba de pérdida de paquetes manifestó estado crítico o inalcanzable

Comentario: La pérdida de paquetes no garantiza la disponibilidad. La disponibilidad se debe medir vía SNMP, es decir si el equipo responde a SNMP.

Pregunta 3: Se puede interpretar que la perdida de paquetes significa:

El equipo no esta disponible vía SNMP o via Ping (cuando el equipo no tenga SNMP)

R= La herramienta deberá ser capaz de reportar indisponibilidad de dispositivos tanto por SNMP como ICMP.

Pregunta 4: Se deben considerar que todas las UPS tienen SNMP?

R= Los UPS marca MGE cuenta actualmente con SNMP. Los equipos Onguard, contarán con SNMP a partir de la puesta a punto de las tarjetas que se requieren en estas bases.

FONDO DE FOMENTO Y GARANTÍA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-012-06, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES.

Pregunta 5: Si no se incluyen equipos NetScreen en la lista de equipos a monitorear, por que se pide en la sección de monitoreo.

R= Se refieren a equipos NetScreen o Juniper

Pregunta 6: Si no se incluyen equipo Sun StorEdge en la lista de equipos a monitorear, por que se pide en la sección de monitoreo.

R= Sí se incluye, se refieren a los equipos SUN T3 del anexo 4.C

Pregunta 7: Los equipos Netbotz tienen incluido SNMP? Es posible que envíen traps SNMP?

R = Los equipos de NetBotz sí tienen incluidos SNMP y es posible enviar traps SNMP

Pregunta 8: Para el Anexo 4A, es posible que para el licitante ganador se presenten los números de serie completos?

R= Sí

Pregunta 9: Podría especificar la convocante si el Anexo 4Ñ no existe?

R= No existe el anexo 4Ñ

Pregunta 10: En relación con la propuesta económica se debe respetar el formato de la propuesta económica o se puede resumir en cantidades?

R= Se deberá respetar el formato de la propuesta económica establecido en estas bases.

TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y DESARROLLO, S. A. DE C. V.

9.1.- PROPUESTA TÉCNICA.

h) Diagrama con la Topología General de los enlaces entre las 59 ubicaciones

R= Suponiendo sin conceder, que el licitante se refiere a que la convocante entregue un diagrama con la Topología General de los enlaces entre las 59 ubicaciones, éste se entregará únicamente al licitante ganador bajo términos de confidencialidad.

FONDO DE FOMENTO Y GARANTÍA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-012-06, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES.

4.2.1.1

Monitoreo de Infraestructura

¿Cuál será la ubicación Física de Monitores?

R= En el segundo piso de las oficinas centrales de la convocante.

4.2.4 Entrega y puesta a punto de tarjetas SNMP para UPS y tarjetas de expansión para switches capa 3
¿Las tarjetas de expansión para switches y UPS pasaran a ser propiedad de la institución?

R= Sí

En general.

La implementación del sistema de monitoreo ¿deberá quedar a los 15 días naturales después del fallo?

R= No, la implementación de la herramienta de monitoreo deberá de estar lista a los 15 días naturales después del inicio de vigencia del contrato.

Se preguntó a los licitantes participantes que hicieron acto de presencia en ésta junta si no tenían alguna otra pregunta u observación, a lo que los representantes de las empresas **AMYCO S.A. DE C.V.**, **CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA S.A. DE C.V.** E **INFOSERVICIOS MEXICO S.A. DE C.V.**, respondieron que si.

AMYCO S.A. DE C.V

1. ¿Podrían definir por que no se admite nuestra solicitud de la pregunta 7 en virtud de que nuestra empresa cuenta con contratos de la misma índole tanto en gobierno como lo es la Delegación Miguel Hidalgo, así como empresas con operación denominada empresas con redes de misión crítica tal como el Banco ING?

En ambas empresas nuestra empresa es proveedora de servicios de la misma índole por lo que consideramos tener la capacidad para ofrecer exitosamente el servicio que FONACOT licita.

R.- Porque es un requerimiento establecido por la convocante presentar cartas emitidas por los fabricantes, en virtud a la criticidad de los equipos que otorgan y soportan los servicios informáticos. Buscando las mejores condiciones de oportunidad, eficiencia y calidad para la convocante, para asegurar la operatividad continua dado su objeto.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-012-06, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES.

CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA S.A. DE C.V.

- 1. Por que se manejan solo las cartas de cuatro marcas siendo que los equipos que requieren el servicio tienen otras marcas adicionales (DELL Y CISCO).

R.- En virtud de que los equipos de conectividad y seguridad de red, respaldo y protección a los equipos de cómputo y comunicaciones, y de procesamiento de sistemas sustantivos son de las cuatro marcas que se mencionan en las bases de esta licitación, los cuales soportan la operación crítica de la convocante en oficinas centrales y en sus distintas oficinas al interior de la republica.

- 2. En la parte de la herramienta de monitoreo solicitan que se soporten ambientes variables, esto ocasionaría que al cambiar la IP se tomen como otros elementos, ¿Cómo se justificaría ese ambiente?

R.- La herramienta de monitoreo deberá ser capaz de referenciar dispositivos a través de nombre de forma que permita incluso monitorear dispositivos con la misma IP.

INFOSERVICIOS MEXICO S.A. DE C.V.

- 1. ¿Permitirá la licitante que la relación y manejo de los canales por parte de los fabricantes (SUN, ENTERASYS, JUNIPER Y MGE ONGUARD), limite la participación de otras empresas en la presente licitación?

R.- La convocante no puede emitir respuesta a esta pregunta en virtud de que esta fuera de su alcance definir u obligar al fabricante la entrega de cartas a uno o varios licitantes.

Por lo tanto se dio por terminada ésta segunda y ultima junta de aclaraciones a las 14:30 horas del día 24 de mayo de 2006, 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. Celia Nájera Alarcón.
Representante del Área Jurídica.

Lic. Carlos Martínez Martínez
Representante del Área Técnica

Ing. Christopher González Bojorquez
Representante del Área Técnica





FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-012-06, PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES.

Por parte de los Proveedores:

C. Samuel Borrego V.
INFOSERVICIOS MEXICO S.A. DE C.V.

C. Alejandro Soto
TECNOLOGIA INFORMATICA Y DESARROLLO S.A. DE C.V.

C. Agustín Martínez
AMYCO S.A. DE C.V.

C. Alberto Ortiz Mundo
TECNOLOGIA EN SEGURIDAD Y COMUNICACIONES S.A. DE C.V.

C. Alejandro de León
CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA S.A. DE C.V.

C. Luis Alberto Frias
GLOBAL TELECOMUNICATION GROUP S.A. DE C.V.

