



## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL 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 30 de junio de 2008, en el Auditorio del 4º 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. 14100001-013-08 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. Minerva Sandoval Alanís	Representante del Área Jurídica.
Lic. Arturo Pérez Martínez	Representante del Órgano Interno de Control en el Instituto Fonacot.
Ing. Ernesto Vázquez Bravo	Representante del Área Técnica.
Ing. Alejandro Rodríguez Luna	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:

SERVICIOS ADMINISTRADOS MEXIS, S.A. DE C.V.	Carlos Rodríguez Pérez
UNISYS DE MEXICO, S.A. DE C.V.	Francisco Meneses Calderón
CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V.	Alfredo Riveroli Nava
SCITUM, S.A. DE C.V.	Carlos B. Pastrana Polo
CIBERNETICA Y ELECTRONICA, S.A. DE C.V.	Yedid Jaime Hernández
TECNOLOGIA EN SEGURIDAD Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	Juan Enríquez
IP SOLUTIONS, S.A. DE C.V.	David Serrano
ALTERNATIVAS EN COMPUTACION, S.A. DE C.V.	Rafael Sevilla
EDS DE MEXICO, S.A. DE C.V.	Gibrán Corella Garcés
PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	Fidelio García
ACCENTURE, S.C.	Juan Cruz Hernández
NOVAMEDIA, S.A. DE C.V.	José Luis Noriega Labrada



## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

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.

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

#### Preguntas Administrativas.

1.- Punto 7. Criterios de adjudicación de contrato, ¿Debemos atender que la adjudicación será por partida?

**R= Correcto**

#### Preguntas Técnicas.

Anexo 4A “Infraestructura para aplicaciones en producción” para partida 1.

2.- En la subpartida 5, 6 y 7, ¿debemos sustituir por PC's, Workstation o Servidores?

**R= Mientras sean soportados los niveles de servicio, compatibilidad tecnológica y las plataformas señaladas (RISC o CISC) es opcional para el licitante**

3.- Para las subpartidas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 17 y 19 ¿Qué sistema operativo debemos integrar, Windows Server 2008 Enterprise Edition o solo Windows Server 2008?

**R= Cualquiera siempre y cuando se garantice la compatibilidad tecnológica y los niveles de servicio, debe considerarse que el licenciamiento Microsoft será otorgado por la convocante**

4.- Para todos los servidores que integran la partida 1 ¿qué tipo de gabinete requieren para rack o tipo torre?

**R= Deberá considerarse que está previsto que como parte de los servicios de esta licitación se integrarán los Racks descritos en el capítulo 8.4. Instalación inicial de gabinetes y por tanto todo el equipamiento deberá ser compatible con dichos gabinetes.**

5.- Para las subpartidas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 17 y 19 ¿Qué velocidad de procesadores requieren?





## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= Superior a los 2GHz**

6.- Para las subpartidas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 17 y 19 ¿Podemos ofertar tecnología AMD equivalente a la velocidad de procesadores requerida?

**R= Para los casos en que se solicitan arquitecturas CISC deberá proporcionarse tecnología Intel**

TECNOLOGIA EN SEGURIDAD Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

1. En la pagina 163 donde se menciona el status del mantenimiento del software, en el párrafo quinto referente a Tarantella, se menciona que se cuenta 130 licencias sin mantenimiento activo por parte de la Convocante. Para garantizar el servicio solicitado para la administración de “Tarantella” se deberá de tener actualizado el software y el soporte técnico, ¿Debemos de considerar dentro de nuestra propuesta la actualización de dichas licencias así como del soporte técnico?

**R= No es necesario la actualización de licencias, sin embargo cualquier incidente relacionado con el software deberá ser resuelto por el Prestador.**

2. Si existen versiones actuales del software “Tarantella”, se deberán de contemplar los servicios técnicos para dicha actualización de versión?

**R= No es necesario realizar una actualización tecnológica en dicho servicio.**

3. Favor de aclarar el tipo de servicio de soporte técnico requerido por FONACOT para el software “Tarantella” para la prestación de los servicios de administración del mismo.

**R= El prestador será responsable de la administración completa del software, conforme a lo descrito en bases en cuanto a la gestión del servicio, destacando entre otras actividades la administración de usuarios, aplicaciones e impresoras (altas, bajas cambios), atención de incidentes y problemas, así como de la implementación de cualquier cambio en las configuraciones del software.**



## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

4. En la partida 1 inciso G se menciona que se requiere un contrato de referencia y para la partida 2 se menciona que se requieren 3 contratos; podría la convocante confirmar estos puntos.

**R=Para la partida 2 se requiere al menos un contrato.**

5. Para la partida 2, en el inciso R se menciona “Para poder verificar este punto el licitante deberá presentar copia simple de por lo menos 3 contrato vigentes en los cuales se observe la experiencia en los servicios solicitados” Solicitamos a la dependencia explicar el termino vigente.

**R= La vigencia se refiere a que la terminación del contrato no sea anterior a diciembre de 2007.**

6. Para la partida 2, en el inciso T se menciona “Original de cartas con fecha del año 2008 emitidas por los fabricantes de los bienes de cada marca que oferte el licitante, observando los términos y condiciones establecidas en esta convocatoria, debidamente firmadas por su representante legal, a nombre del INSTITUTO FONACOT, mediante las cuales se acredite que el licitante cuenta con la capacidad, experiencia y personal técnico calificado necesarios para proporcionar los servicios requeridos en esta convocatoria y que otorga su respaldo al licitante para cumplir con los niveles de servicio solicitados en estas bases de licitación.” Podría la dependencia delimitar a que tipo de bienes se refiere, dado que sería interminable tener una carta por cada insumo que utilicemos para la presente propuesta. Así mismo solicitamos se aplique el mismo criterio para el inciso U.

**R= Se refiere a los siguientes bienes: Herramienta o software especializado de monitoreo, correlación de eventos, control de acceso a red (NAC) y filtrado de contenidos.**

7. En referencia al punto 8.1 Instalación de nodos nuevos, partida 2; podría la dependencia especificar las características técnicas del cableado en relación a la categoría, tipo de patch panel y si se entregan servicios sencillos o son de doble corrida de cable.

**R= Systimax cat. 6 para oficinas centrales y AMP cat 5e para las localidades del Instituto Fonacot en el interior de la Republica. Los servicios podrán ser en corrida sencilla o doble, conforme al requerimiento de Fonacot.**

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

8. En referencia al punto 6.1 Monitoreo dice: “Debe permitir “Detectar el Factor de Error de Humano’ en el Análisis de Causa Raíz (RCA)””; debemos entender a que en base a esta funcionalidad y por la capacidad de la herramienta de identificar la causa precisa de un problema, identificando los usuarios impactados y las acciones correctivas recomendadas para mejorar los tiempos de recuperación se pueden minimizar el factor de error humano.

**R= Sí, es correcta la interpretación.**

9. En referencia al punto 6.1 Monitoreo dice: “Deberá contar con módulos integrados para el monitoreo de bases de datos SQL, Oracle e Informix mediante un agente SNMP”. Para el caso de Informix es suficiente con monitorear los elementos que proporcione el MIB correspondiente.

**R= Sí, es suficiente.**

10. En referencia al punto 6.1 Monitoreo, capacidad de realizar transacciones, se menciona MTP, podría la convocante confirmar a que es SMTP (Simple Mail Transfer Protocol).

**R= Se confirma que se refiere a SMTP.**

11. En referencia al punto 6.3 Dominio de la partida 2, donde se indica “En función de la migración de este servicio a la infraestructura del prestador del servicio, ésta deberá operar en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT” debemos entender que será responsabilidad del licitante ganador proveer exclusivamente el hardware necesario para este servicio.

**R= El prestador del servicio deberá considerar el Hardware y todos aquellos elementos necesarios para la adecuada operación de este servicio. El Instituto Fonacot proporcionara el licenciamiento referente a Sistema Operativo y Aplicativo Microsoft.**

12. En referencia al punto 6.3 Dominio de la partida 2, donde se indica “Para proporcionar el servicio de autenticación mediante smartcard Etoken, el INSTITUTO FONACOT dispone de los módulos de autenticación y secret disk. En función de la migración de este servicio a la infraestructura del prestador del servicio, ésta deberá operar en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT” debemos entender que será responsabilidad del licitante ganador proveer exclusivamente el hardware necesario para este 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= El prestador del servicio deberá considerar el Hardware y todos aquellos elementos necesarios para la adecuada operación de este servicio. El Instituto Fonacot proporcionara el licenciamiento referente a Sistema Operativo y Aplicativo Microsoft.**

13. En referencia al punto 6.4 Correo Electrónico, podría la convocante confirmar que la dependencia proporcionará las licencias correspondientes así como las actualizaciones que el fabricante libere en su momento.

**R= El Instituto Fonacot, proporcionara las licencias y actualizaciones del fabricante Microsoft.**

14. En referencia al punto 6.5 Internet debemos entender que es responsabilidad del licitante ganador el suministro exclusivamente de hardware para este servicio.

**R= El prestador del servicio deberá considerar el Hardware y todos aquellos elementos necesarios para la adecuada operación de este servicio. El Instituto Fonacot proporcionara el licenciamiento referente a Sistema Operativo y Aplicativo Microsoft.**

15. En referencia al punto 6.6 Portales Web, debemos entender que es responsabilidad del licitante ganador el suministro exclusivo de hardware para este servicio.

**R= El prestador del servicio deberá considerar el Hardware y todos aquellos elementos necesarios para la adecuada operación de este servicio. El Instituto Fonacot proporcionara el licenciamiento referente a Sistema Operativo y Aplicativo Microsoft.**

16. En referencia al punto 9.2 Dispositivos Móviles, la dependencia requiere del servicio BlackBerry, es necesario suministrar el servicio de BlackBerry Enterprise Edition para 15 dispositivos y el hardware correspondiente.

**R= Sí, se requiere el servicio de blackberry Enterprise.**

17. En referencia al punto 9.3 Enterasys N7, podría la convocante confirmar que son 15 minigbics y 32 Gbics; así mismo podría indicar si son de corto o largo alcance estos módulos ópticos.

**R= Se requieren 15 mini Gbics y 7 Gbics**



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

18. En referencia al punto 17.3 Administración de Problemas, podría la convocante especificar con que herramientas cuenta para la Base de Datos de Conocimiento (KDB – Knowledge Data Base).

**R= El Instituto Fonacot no cuenta con herramienta para la base de datos de conocimiento.**

NOVAMEDIA, S.A. DE C.V.

<b># Partida</b>	<b># Pregunta</b>	<b><u>Pregunta</u></b>	<b><u>Respuesta</u></b>
1	1	<p>Punto 3.3 Aprovechamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento y respaldo, Apartado 3.3.2 Requisitos técnicos, Mencionan que:</p> <p>La solución que proponga el licitante deberá incluir todos los componentes de hardware, software, comunicaciones, componentes, y accesorios para su funcionamiento en el Centro de Datos del INSTITUTO FONACOT. Para este caso el INSTITUTO FONACOT solo proveerá el espacio físico para la instalación de la solución (Centro de Datos).</p> <p>¿Todos estos componentes propuestos están en función de la infraestructura de servidores también propuesta por el licitante y en función de los servicios demandados por la convocante?</p>	Correcto
1	2	<p>Punto 3.3 Aprovechamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento y respaldo, Apartado 3.3.2 Requisitos técnicos, Mencionan que:</p>	Favor de precisar de qué característica requiere mayor información.



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

		<p>En el Anexo 4E “Red de almacenamiento SAN”, se describe la configuración de la red de almacenamiento central del INSTITUTO FONACOT. Los detalles de esa configuración son las características mínimas que el INSTITUTO FONACOT espera sean cubiertas por los licitantes.</p> <p>¿Podría por favor la Convocante describir un poco más a detalle las características técnicas mínimas del arreglo de discos que aparece en el Anexo 4E?</p>	
1	3	<p>Punto 3.3 Aprovisionamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento y respaldo, Apartado 3.3.2 Requisitos técnicos, Mencionan que:</p> <p>El prestador del servicio para la infraestructura de almacenamiento en disco, deberá brindar como mínimo 10 TB utilizables, con características mayores al almacenamiento actual, descrito en el Anexo 4E “Red de almacenamiento SAN”.</p> <p>¿Estos 10 TB utilizables que nivel de protección RAID deben tener y con que tecnología de disco se deben ofertar con FC o con SATA?</p>	7 TB en FC en RAID 5 y 3 en SATA en RAID 4
1	4	<p>Punto 3.3 Aprovisionamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento y respaldo, Apartado 3.3.2 Requisitos técnicos, Mencionan que:</p> <p>El prestador del servicio deberá ofrecer como parte de su solución, al menos una librería de respaldo con 2 cabezas de</p>	Correcto



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

		<p>lectura/escritura con capacidad de transferencia de al menos 570 Gb/hora en LTO-3 sin comprimir.</p> <p>¿Al igual que en el diagrama del anexo 4E, esta librería deberá conectarse en SAN para proporcionar backup y restores a través de fibre channel?</p>	
1	5	<p>Punto 3.3 Aprovechamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento y respaldo, Apartado 3.3.2 Requisitos técnicos, Mencionan que:</p> <p>El prestador del servicio deberá integrar cada servidor con la infraestructura de respaldo, incluyendo la configuración de drivers y agentes para la puesta a punto de los sistemas.</p> <p>¿Significa que cada servidor integrado a la infraestructura de respaldo debe de ser respaldado a través de fibre channel?</p>	Correcto
1	6	<p>En el Apartado 5.2.2 mencionan que:</p> <p>El prestador del servicio a solicitud del INSTITUTO FONACOT deberá trasladar la infraestructura de respaldo de un lugar a otro para su reinstalación o bien su baja del inventario. Esto puede ser realizado en las modalidades: dentro del mismo centro de datos o en lugares diferentes dentro del área metropolitana de la Ciudad de México</p> <p>¿Podría por favor la Convocante definir que se va hacer con la infraestructura de respaldo a desconectar: si se va a dar de</p>	El licitante deberá considerar la destrucción de información y envío a alguna bodega de la convocante para la respectiva baja.



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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

		baja o se va a reinstalar y en que lugar, con el objeto de poder estimar mas exactamente los costos que esto implica?	
--	--	---	--

SERVICIOS ADMINISTRADOS MEXIS, S.A. DE C.V.

## Preguntas Partida 2

### Pregunta 1.

#### 1.- Situación Actual

El prototipo de una localidad del INSTITUTO FONACOT se compone de los siguientes elementos de comunicaciones:

- Equipo de comunicaciones: Switch, Firewall, Optimizador de ancho de banda, Equipo de monitoreo ambiental, UPS, cableado estructurado.

Se menciona que habrá un crecimiento de 8 direcciones y 24 representaciones en los próximos 4 años.

*¿Se requiere equipo de comunicaciones para cada una de las direcciones y representaciones?*

*Respuesta: En caso de cumplir los estimados de crecimiento sí se requerirá la infraestructura.*

### Pregunta 2.

#### 6.3 Dominio

Se menciona: El licitante deberá considerar un total de 120 clientes, de los cuales 100 son propiedad del INSTITUTO FONACOT con mantenimiento vigente hasta el 2009, por ello deberá considerar la actualización hasta la conclusión del contrato.

*¿Fonacot proveerá el SW de administración de los 120 clientes smartcard Etoken de 64bits de la marca Aladdin?*





## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

***Respuesta: No, el licitante deberá considerarlo.***

***Pregunta 3.***

### **6.4 Correo**

***¿Cuántos buzones de correo se tienen actualmente?***

***Respuesta: 1000 buzones***

***¿De que tamaño son los buzones, puede entregarnos una lista con la capacidad de los buzones?***

***Respuesta: Se manejan tres capacidades de buzones: analistas=70MB, Gerentes=100MB y Directores= 120MB***

***¿Se requiere colaboración como parte de los servicios de la migración de MS Exchange?***

***Respuesta: Sí***

***¿Se requiere integración con dispositivos móviles?***

***Respuesta: Sí, con el servicio blackberry Enterprise solicitado, así como con los equipos Windows Mobile con que cuenta el Instituto.***

***Pregunta 4.***

### **6.5 Internet**

***¿El DNS con el que cuentan actualmente esta montado sobre un Servidor o es un Appliance?***

Para cualquiera de los dos casos, describir la versión y el fabricante del SW y/o HW.

***Respuesta: Se encuentra en dos servidores (primario y secundario), SW: Microsoft Enterprise Edition 2003 ingles, HW: DELL Power Edge 2650***

***¿El Proxy con el que cuentan actualmente esta montado sobre un Servidor o es un Appliance?***

Para cualquiera de los dos casos, describir la versión y el fabricante del SW y/o HW.





## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

***Respuesta: Sobre un servidor, SW: Microsoft Enterprise Edition 2003 ingles, HW: DELL Power Edge 2850***

***¿Cuentas con consolas de administración tanto el DNS como el Proxy?***

***Respuesta: Sí***

***¿Fonacot proveerá el licenciamiento del DNS y Proxy?***

***Respuesta: Sí***

***Pregunta 5.***

### **7. Gestión de la Seguridad**

***¿Se requieren pruebas de penetración o sólo análisis de vulnerabilidades?***

En caso de requerir pruebas de penetración, especificar sobre que dispositivos se aplicarán estas pruebas.

***Respuestas: Se requieren ambos. El escaneo de vulnerabilidades se deberá realizar al menos para 100 dispositivos desde la red interna. Se deberán entregar un reporte con un resumen ejecutivo, eliminando falsos positivos, e información basada en los reportes nativos de las herramientas utilizadas.***

***Las pruebas de penetración se deberán realizar desde Internet hacia al menos 5 direcciones IP públicas de servidores de EL INSTITUTO, validando al menos los siguientes puntos:***

- ***Buffer overflow en servicios***
- ***Ruptura de contraseñas mediante ataques de fuerza bruta para servicios o aplicaciones***
- ***Identificación de errores aplicativos o características de servicios que de manera inapropiada permitan la ejecución de actividades no permitidas***
- ***Ejecución de ataques manuales y de técnicas avanzadas de ataque***
- ***Realización de peticiones de información local en el sistema y reunión de información.***
- ***Realización de peticiones y reconocimiento general de los hosts cercanos que no hayan podido ser detectados desde otros perímetros de red debido a reglas de filtrado.***
- ***Investigación sobre posibles penetraciones subsecuentes para tener accesos a información o los sistemas internos.***



## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

- *Realización de consultas a servidores de base de datos clave en la organización.*
- *Realización de pruebas de la seguridad a la seguridad aplicativos Web.*

### *Pregunta 6.*

#### 7.2 Correlación de eventos

- Correlación a través de múltiples plataformas de hardware y software

*¿Se requiere desarrollar compatibilidades con sus equipos?*

**Respuesta=** Se requiere que la solución tenga la capacidad de correlacionar dispositivos de seguridad como appliances (Firewalls, IPSs, etc) o Software como sistemas operativos

- Reporteador.

*¿Que tan avanzado se requiere el reporte? ¿Qué tipo de reportes desea?*

**Respuesta=**Fonacot requiere al menos los siguientes reportes:

- **SOX, PCI, GLBA, FISMA, HIPAA**
  - **Reportes de seguridad sobre el monitoreo de usuarios privilegiados**
  - **Reportes de seguridad sobre el acceso a archivos sin privilegios**
  - **Reportes de seguridad sobre cambios a controles de configuración**
  - **Reportes de seguridad sobre inicios de sesión fallidos**
  - **Reportes de negocios sobre patrones de comportamiento de los usuarios**
- Identificar y automatizar la escalada de las nuevas amenazas a la seguridad conocidas y que tienen un impacto en una organización

*¿A que se refiere con amenazas de seguridad, ya que un correlacionador de eventos, por su función, no hace escaneo de puertos ni auditorias de otro tipo?*

**Respuesta=** Se refiere a que la solución tenga la capacidad de identificar amenazas o incidentes de seguridad y tener la capacidad de alertar automáticamente para poder tomar acciones sobre el incidente y que disminuya falsos positivos al integrar



## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

### **información de las vulnerabilidades de los activos informáticos del instituto y que solamente alerte eventos importantes para FONACOT**

- Mejorar la sensibilización de la seguridad en la infraestructura de Fonacot.

*¿Puede detallar más a que se refiere, ya que un correlacionador sólo podría notificar eventos sospechosos o irregulares en el sistema? Efectivamente sensibiliza la seguridad con las reglas que éste ya tiene.*

**Respuesta= Que la solución tenga la capacidad de correlacionar y priorizar incidentes a través de reglas predefinidas que contemplen el tipo de dispositivo que está siendo atacado y su contexto dentro del ambiente del instituto**

- Satisfacer las observaciones y requerimientos de las auditorías

*¿Puede definir a que tipo de requerimientos y auditorías se refiere (se tiene algún estándar)?*

**Respuesta= Se refiere a que la solución tenga la capacidad de monitorear eventos sobre alguna lista de condiciones específicas y se tenga la capacidad de generar alertas y reportes de cumplimiento de observaciones y requerimientos que se tengan de auditorías o regulaciones.**

- Debe contemplar al menos los siguientes componentes:

Componentes de Agentes

Deberán soportar las siguientes sistemas operativos: Windows; Solaris; Red Hat Linux; SuSe Linux; HP-UX; AIX; Tru64; UnixWare; and VMware ESX Server.

*¿Nos puede proporcionar las versiones de estas plataformas?*

Componentes de Auditoría

Deberán soportar los sistemas operativos: Windows; Solaris; HP-UX; and AIX.



## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

*¿Nos puede proporcionar las versiones de estos Sistemas Operativos?*

*Respuestas= No aplica dado que la referencia de la pregunta no se encuentra en las bases publicadas*

### *Pregunta 7*

#### **7.4 Filtrado de Contenidos**

*¿Nos puede proporcionar el Número de Licencia de Surfcontrol?*

Este dato lo tiene FONACOT y se lo entrego el fabricante cuando adquirió el SW.

**Respuesta:** Actualmente el INSTITUTO FONACOT dispone de 700 licencias de la suite SurfControl Enterprise la cual incluye Web Filter y Email Filter con los agregados Virtual Image Agent y Antivirus Agent. La cuales no cuentan con mantenimiento y deben ser renovadas o sustituidas por su equivalente actual con un incremento de 300 Licencias mas para llegar a un total de 1000, como mínimo.

### *Pregunta 8*

#### **7.5 Conexiones seguras de acceso remoto**

*¿Puede proporcionar la versión de ISA Server que opera actualmente, así como las características del servidor?*

**Respuesta:** ISA Server 2004, el servicio se encuentra montado en un servidor Dell Power Edge 6850

### *Pregunta 9*

#### **17.1 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

*¿Nos puede proporcionar la versión de Unicenter Service Desk que utiliza actualmente para el escritorio de servicio?*

*Respuesta: Unicenter Service Desk 11.1*

*¿Nos puede proporcionar el nombre de la nueva herramienta que será adquirida para el escritorio de servicio?*

*Respuesta: Aun no se tiene disponible*

*¿Nos puede proporcionar la fecha en la que será adquirida esta nueva herramienta?*

*Respuesta: No se conoce, ya que depende de otro proceso licitatorio*

**Pregunta 10.**

**14.- PENAS CONVENCIONALES.**

**PARA LA PARTIDA 2**

B) En los términos de lo previsto por el artículo 54 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, el INSTITUTO FONACOT aplicará al prestador de servicio deducciones (notas de crédito), a los conceptos del servicio que en su caso presente deficiencia

Pregunta

Nombre

Soporte a fallas

Columna

Criterio para aplicar deducción

Se describe:

$D=1-(TR/(DM \times 24))$

A) Solicitamos se verifique la fórmula por lo siguiente, si se multiplican horas por horas o minutos por minutos o minutos por horas los resultados son diferentes y el % de servicio varía siendo causal de multa desde 1 falla mínima ya que el desempeño sería 99.999?







## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**Respuesta:** *Se verifica formula quedando de la siguiente manera:*

$$D=1-(TR/(DMx24x60))$$

### **Pregunta 11.**

Nombre

Monitoreo de actividad

Columna

Nivel de Servicio

Dice:

- Envío del dictamen de actividades sospechosas en un máximo de 90 minutos después de su detección.

Pregunta: A que se refieren con el Dictamen

**Respuesta:** *Dictamen se refiere al reporte técnico que se forma o emite sobre alguna situación.*

### **Pregunta 12.**

Nombre

Disponibilidad de la Infraestructura de Seguridad Administrads

Columna

Entregables

Dice:

Reporte mensual del análisis de la indisponibilidad de un dispositivo (s) en caso de haberse presentado

Pregunta

Se le solicita a la convocante mencionar las excepciones donde el licitante no tiene responsabilidad en las causas que haya provocado la indisponibilidad.

**Respuesta:**



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

**Situaciones de excepción por las que no se considerará incumplimiento de niveles de servicio:**

- *Causas de fuerza mayor*
- *Fallas de infraestructura ajena al servicio requerido en estas bases y que afecte los servicios otorgados por el prestador del servicio.*
- *Por requerimientos explícitamente autorizados por el INSTITUTO FONACOT como reubicaciones de conexiones, mantenimientos, suspensión de labores, entre otros, cuando la afectación a los servicios se realice en los horarios, días y modalidades que haya autorizado el INSTITUTO FONACOT.*

**Pregunta 13.**

Dice:

- Disponibilidad de servicios informáticos

La siguiente tabla muestra los porcentajes de deducciones que se aplicarán sobre el costo unitario mensual de los servicios correspondientes, considerando los costos por operación, en caso de que la disponibilidad resulte afectada:

Calidad de Servicios Lograda		
Limite inferior	Limite Superior	Porcentaje de la mensualidad a retener como deducción
99.7%	100%	0%
99.3%	99.6999%	5%
99.1%	99.2999%	10%
98.9%	99.0999%	15%
98.7%	98.8999%	20%
98.5%	98.6999%	25%
98.3%	98.4999%	30%
98.1%	98.2999%	35%
97.9%	98.0999%	40%
97.7%	97.8999%	45%

D= Porcentaje de disponibilidad durante el periodo.



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

El INSTITUTO FONACOT considerará de forma mensual la disponibilidad (D) de los servicios contemplando los tiempos establecidos en las coberturas limitada o amplia (TC) y Tiempos Fuera (TF) acumulados de acuerdo a la siguiente formula:

$$D = \frac{(TC - TF) \times 100}{TC}$$

El resultado obtenido deberá ser asociado con la tabla de porcentajes de disponibilidad.

<p><b>Entrega de reportes.</b></p>	<p>Entrega de reportes mensuales de servicios sujetos a algún nivel de servicio y se calcula a través de: <b>Tiempo de entrega de reportes</b></p>	<p>La medición para este nivel de servicio se describe a continuación:  La entrega de los reportes máximo el décimo día hábil del mes siguiente</p>	<p>Reportes de cada Nivel de Servicio comprometido o</p>	<p>Mensual</p>	<p>Por cada día de retraso en la entrega de los reporte.</p>	<p>La deducción ascenderá al 0.2% del costo de la total mensual del servicio que se afecte de acuerdo a los costos de la propuesta económica (Administración y Monitoreo de la Infraestructura, Gestión de Seguridad, cableado estructurado, suministro de equipamiento, soporte)</p>
------------------------------------	--	---	--	----------------	--	---

- o Asignación de personal con perfil de Coordinador en oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT.



## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

Por atraso imputable al prestador del servicio, se aplicará una pena convencional del 1% diario sobre el costo unitario mensual del concepto correspondiente ofertado en la propuesta económica.

Pregunta:

Podrán especificar en términos cuantificable a lo que se refiere como atraso en días, horas, etc. A partir de que evento.

**Respuesta: Se deberá considerar a partir de la interrupción del servicio**

Pregunta 14.

*Pregunta*

#### 1. Situación Actual

Dice: La infraestructura tecnológica instalada en el INSTITUTO FONACOT se detalla en el anexo “Descripción de activos”.

*Pregunta. ¿Puede proporcionar el anexo Descripción de activos?*

*Respuesta: El anexo es el 4L para la partida 2*

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

#### PREGUNTAS TÉCNICAS

1. Se puede presentar precios en Dólares, para aquellos servicios en el que el proveedor original así los cotiza, por ejemplo hardware y software

**R= Los precios deberán ser en moneda nacional.**

2. Empresas de servicios de Outsourcing usualmente no hacen venta directa de equipo y mantenimientos, se puede presentar en la currícula la experiencia del proveedor para presentar el hw, sw y su mantenimiento a través de un modelo de servicios o leasing





## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= Si correcto**

3. Con que tipo de licenciamiento de SW cuenta Fonacot, que pasa si por un refresh de infraestructura se ve afectado el licenciamiento contratado, es por CPU, por usuarios nombrados o concurrentes, etc

**R= El licenciamiento actual está descrito en bases, no hay problema en cuanto al esquema de licenciamiento siempre y cuando no implique una reducción para la convocante.**

4. Durante la visita al data center pudimos contar una cantidad bastante superior de equipos en el sitio, con respecto a lo listado en las bases. Favor de confirmar los números de equipos operando actualmente e indicar qué se haría con los equipos que están en el data center y que no aparecen en la relación de las bases.

**R= Los equipos no listados no serán administrados por el licitante.**

- 5.Cuál es el sistema de respaldos actual?, Con que módulos cuenta?, es propiedad de Fonacot?, el proveedor puede hacer uso de este licenciamiento?

**R= Actualmente la convocante cuenta con una solución Legato/Retrospect cuyas características están descritas en los anexos Anexo 4E “Red de almacenamiento SAN” para la partida 1 y 4H “Software de respaldo de usuario final” para la partida 1, así como en los capítulos, el prestador puede hacer uso de esta infraestructura y en caso de decidir cambiarla deberá considerar compatibilidad con los respaldos históricos para posibles restauraciones.**

6. Durante el período del contrato es requerido otro refresh tecnológico o solo es necesario el primero y el soporte extendido por los años que cubran el contrato

**R= Sólo uno siempre y cuando cumpla con las políticas de obsolescencia marcadas en las presentes bases.**

7. Se puede presentar un modelo de actualización de tecnología de respaldos (Tapes) y migración de medios actuales



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= Si, sin embargo deberá garantizarse que se puedan hacer restauraciones de los históricos que se tienen al momento.**

8. La herramientas de tracking de incidentes será proporcionado por Fonacot

**R= Sí, es correcto.**

9. El proveedor puede usar la Base de Datos del Service Desk de Fonacot para generar los reportes de incidentes mensuales

**R= Sí, cualquier gestión que realice el personal del prestador del servicio para la atención de los requerimientos, deberá ser registrada en el historial individual del reporte almacenado en la herramienta del escritorio de servicio.**

10. Para los servicios de Soporte de servidores, NOC y SOC desde las instalaciones del proveedor, cuales son los lineamientos de seguridad que se deben de considerar para poder poner un enlace entre el site del proveedor y Fonacot para el soporte del servicio

**R= Los lineamientos de seguridad se estableceran entre el prestador del servicio y el area tecnica de Fonacot.**

11. Configuración actual de las bases de datos (Archiving)

**R= Se dará a conocer al licitante ganador.**

12. Infraestructura redundante con que cuenta actualmente Fonacot para el soporte de la migración, ejemplo: Copias de negocio (BCVs), equipos redundantes (Cluster), Discos Hot Swap, Equipo en stand-by, etc

**R=Aun cuando algunos servicios cuentan con infraestructura redundante o de pruebas, no deberá considerarse como soporte a la migración.**

13. Fonacot reconoce un problema de compatibilidad para que sus aplicaciones y Sw de soporte puedan correr en Solaris 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= No están debidamente identificados, se sugiere revisar con el fabricante a partir de la lista de versiones de software que se integra en los anexos de la presente licitación.**

14. Con las configuraciones actuales con que cuenta Fonacot, los sistemas están trabajando a un 60% de consumo de cpu y memoria

**R= Incluso con un grado menor de saturación para algunos casos.**

15. El proveedor deberá proveer el equipamiento de los operadores

**R=Si.**

16. Fonacot proveerá línea telefónica y facilities para el personal del proveedor que se encuentre en sus instalaciones, cuántas posiciones serán provistas por Fonacot y con que servicios

**R= Fonacot proveera extensiones telefonicas y dispone de maximo 10 lugares fisicos, estos espacios seran solo para el personal que atendera requerimientos de las oficinas centrales.**

17. Para los crecimientos de cómputo requeridos, Fonacot proveerá una ventana de tiempo de 30 mins por equipo?

**R=Correcto.**

- 18.Cuál es el tiempo promedio registrado de lectura y escritura del ambiente actual

**R= La velocidad de la red SAN es de 2Gb/s.**

19. Cuáles son las ventanas operativas actuales por sistema

**R= De manera general se describen en los anexos 4C “APLICACIONES EN PRODUCCIÓN” para la partida 1 y 4D“Modelos de gestión de aplicaciones en el INSTITUTO FONACOT” para la partida 1, el detalle será dado a conocer al licitante ganador.**



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

20. Plan Batch por sistema que sean responsabilidad del proveedor

**R= De manera general se describen en los anexos 4C “APLICACIONES EN PRODUCCIÓN” para la partida 1, 4D “Modelos de gestión de aplicaciones en el INSTITUTO FONACOT” para la partida 1 y 4G “Volúmenes diarios de operación” para la partida 1, el detalle será dado a conocer al licitante ganador.**

21. Versión actual de Exchange y parches

**R= Microsoft Exchange 2003 service pack 2.**

22. Número de buzones administrados

**R= 1000 buzones.**

23. Tamaño de la base de datos de Exchange

**R= Total 37.39 GB.**

24. Políticas de uso de correo (uso de pts locales, tamaño de envío de correos, tamaño de buzones en servidores, tiempo de retención, etc)

**R=**

**-Se utiliza PST local por usuario**

**-Se pueden enviar correos de hasta 12MB,**

**-Se manejan tres capacidades de buzones: analistas=70MB, Gerentes=100MB y**

**Directores= 120MB**

**-No hay tiempo de retencion ya que se utiliza PST local**

25. Fonacot cuenta con un BIA que de soporte a su plan de DRP, lo puede compartir

**R= No se cuenta, es parte del servicio solicitado.**

26. Cuáles son los tiempos de RPO y RTO requeridos por cada aplicación como soporte a su plan de DRP



## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= Deberán considerarse las definiciones descritas en las políticas de respaldo y recuperación de las presentes bases.**

Se define un plazo no mayor de 30 días naturales contados a partir de la solicitud del servicio por parte del INSTITUTO FONACOT para la La de entregar, instalar, configurar, integrar y poner a punto equipos y dispositivos solicitados a demanda

Para Partida 1, inciso A punto 4 pag 25

- 27. Pregunta: ¿Con cuanto tiempo de Anticipación el INSTITUTO FONACOT dará resolución a la solicitud de servicios para formalizar el requerimiento?.

**R= La convocante podrá realizar un requerimiento en cualquier momento durante la vigencia del contrato**

- 28. ¿Podrá definir el INSTITUTO FONACOR que, los Servicios y equipos solicitados por demanda puedan tener un termino mayor a 30 días y menor a 60 días, considerando que tiene que planearse ventanas de servicios, controles de cambio y validación del entorno, y que por lo regular el fabricante tarda de 4 a 6 semanas en la entrega del pedido?.

**R= Se acepta la petición**

Dentro del Anexo 3, pag 41, en donde se menciona que el Licitante deberá presentar carta de los fabricantes de cada componente que ofrezca como solución de **Computo RISC, Computo CISC y solución de almacenamiento y respaldo** que avale que el equipo propuesto es nuevo y de última generación tecnológica y que el licitante cuenta con el respaldo técnico y soporte del fabricante (o fabricantes según el caso) y con las capacidades operativas y de soporte para dicha plataforma. Esta carta deberá ser en hoja membretada y firmada por el representante legal del fabricante.

- 29. Pregunta: ¿Podrá limitarse esta solicitud de Carta bajo protesta de decir verdad, dirigida al INSTITUTO FONACOT en la que el licitante manifieste el equipo propuesto es nuevo y de última generación tecnológica y que el licitante cuenta con el respaldo técnico y soporte del fabricante (o fabricantes según el caso) y con las capacidades operativas y de soporte para dicha plataforma?., Se solicita esto , debido a que la responsabilidad Final de la prestación de servicio es del Licitante y no del Fabricante y este deberá responsabilizarse de cubrir los medios y formas para cubrir el servicio requerido.



## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= Deberá integrarse nota técnica del fabricante donde se señale el EOSL (End of Service Life) del producto**

### **Aprovisionamiento del Centro de almacenamiento de medios alterno (Mediateca)**

Inciso 3.4 , en el inciso 3.4.2 se menciona que: El prestador del servicio deberá entregar en un máximo de 4 horas, la media funcional con la información que se desea recuperar

30. ¿Favor de indicar el plazo de 4 horas está basado en alguna metrica de RPO o RTO para cubrir el plan de recuperación en caso de desastre?..

**R= Dicho plazo se refiere al tiempo en que la media se encuentre disponible en sitio para la restauración**

31. ¿En caso de que la planeación del plan de recuperación, indique otros linimientos, como será afectada esta métrica de 4 horas?.

**R= En su caso podrá ser mejorada en función de la eficiencia del licitante**

### **Reorganización de Infraestructura en el Centro de Datos.**

**5.2** Dentro del requerimiento de reorganización de infraestructura e centros de datos se menciona que el

El prestador del servicio a solicitud del INSTITUTO FONACOT deberá trasladar la infraestructura de respaldo de un lugar a otro bajo para su reinstalación o bien su baja del inventario. Esto puede ser realizado en las modalidades: dentro del mismo centro de datos o en lugares diferentes dentro del área metropolitana de la Ciudad de México

Indica que:

El movimiento de la infraestructura dentro del centro de datos, deberá ser realizado a más tardar en 8 horas naturales contadas a partir de la programación establecida por el INSTITUTO FONACOT

El movimiento de la infraestructura fuera del centro de datos, deberá ser realizado a más tardar en 24 horas naturales contadas a partir de la programación establecida por el INSTITUTO FONACOT

Pregunta:



## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

32. ¿Favor de aclara si el espíritu de la reorganización esta directamente relacionada con eventos de Emergencia?, favor de dar mas detalle

**R= la reorganización puede obedecer a distintos motivos como emergencias, nuevos proyectos, entre otros**

33. Favor de aclara el termino de la infraestructura de respaldo que se menciona, que incluye este equipo de respaldo y quien lo va a proporcionar?

**R= La convocante rectifica el sentido del párrafo señalando que puede solicitar el movimiento de infraestructura de un lugar a otro para su reinstalación o baja de inventario.**

34. Favor de aclara si la métrica de 8 horas y 24 horas se refiere únicamente al traslado de equipo de respaldo, esto es únicamente limitada el traslado físico?

**R.- implica también las tareas de apagado, embalaje, traslado y en su caso de instalación.**

### **Operación y producción de Aplicaciones**

Inciso 5.3 se menciona que: La operación y producción de Aplicaciones contempla sin ser limitativo las siguientes actividades por parte del prestador del servicio:

Administración de Aplicaciones y Aplicaciones WEB

El prestador del servicio deberá administrar e instalar las nuevas liberaciones de versión del fabricante del software.

Pregunta:

35. Favor de aclara si la la administración de aplicaciones WEB incluye algún tipo de adecuación y/o programación?

**R= Las tareas de programación serán desempeñadas por la convocante**

### **Suministro de medios**



**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

**Inciso 5.5.4 Dentro de inciso se mencina que:**

El prestador del servicio será responsable de aportar todas las medias vírgenes necesarias para proveer el servicio, durante la vigencia del contrato.

Pregunta:

36. Favor de indicar la métrica para calculo de Stock de la media requerida.

Ejemplo: Esquemas de respaldo, para que se utilizan los CDs, DVDs?

**R:= Deberá considerar que el instituto cuenta con el siguiente Stock virgen al 21/Mayo/2008:**

<b>CD--&gt;25</b>	
<b>DVD--&gt;</b>	<b>75</b>
<b>DLTIV--&gt;</b>	<b>219</b>
<b>ULTRIUM2 400GB – CINTAS ROBOT--&gt;159</b>	

**Al terminarse el stock inicial, el prestador deberá aportar las medias conforme a las políticas de respaldo descritas en las secciones 5.4. Operación de la infraestructura de la Red de almacenamiento SAN, 5.5. Administración de medias de respaldo, 5.6. Respaldo de equipos de escritorio sensibles, así como lo descrito en los Anexos 4C “APLICACIONES EN PRODUCCIÓN” para la partida 1, 4D “Modelos de gestión de aplicaciones en el INSTITUTO FONACOT” para la partida 1 y 4G “Volúmenes diarios de operación” para la partida 1**

**Escritorio de Servicio**

**Inciso 5.7.1**

**Se menciona que:**

El prestador del servicio deberá proveer, con recursos propios, todas las herramientas de trabajo y logística que juzgue necesarias para el desempeño de su personal a fin de atender los requerimientos referentes a los sistemas institucionales y servicios informáticos. De manera enunciativa, más no limitativa, el prestador del servicio proveerá los siguientes recursos:

- Equipo de cómputo personal, accesorios y dispositivos periféricos.





## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

- Software base (Sistemas Operativos), aplicativos de creación y manejo de documentos, así como todas las licencias de uso respectivas para su uso. Es responsabilidad del prestador del servicio mantener actualizadas las Pc's en hardware y software de acuerdo a las actualizaciones que se realicen por parte del INSTITUTO FONACOT en su infraestructura, a fin de mantener la compatibilidad operacional.
- Software antivirus y programas para detección y eliminación de “trojanos”, “spywares”, “back doors” y cualquier tipo de “malware”, debidamente actualizado.
- Elementos de papelería y consumibles para los equipos de cómputo (papel, libretas, toner para impresora, etc).
- Equipos de telefonía celular, radios trunking y cualquier otro medio de comunicación que el prestador del servicio juzgue necesarios para la correcta operación de los distintos perfiles de trabajo. De manera obligada, al menos el 40% del personal del prestador del servicio asignado para otorgar el servicio requerido en estas bases de licitación, deberán de contar con dispositivos móviles Blackberry.
- Servicio de mensajería, paquetería, valija, etc.

#### **Pregunta:**

37. Se entiende que este servicio se especifica para soportar los servicios de escritorio del INSTITUTO FONCOT que es la atención de usuarios en los sitios del INSTITUTO FONACOT para la resolución de incidentes y estos incluyen en proporcionar equipo de computo personal , así como accesorios y dispositivos periféricos.. ¿Podría por favor confirmar nuestro entendimiento?

**R= Este servicio NO es para soportar los servicios del escritorio del Instituto Fonacot, sino mas bien para la atención de los requerimientos asignados a los grupos resolutores que le corresponda a los licitantes adjudicados**

- a. Podría por favor dar mas detalle sobre las características del equipo de computo personal que se esta solicitando en este inciso 5.7.1 (Marca, Tipo, procesador etc..)

**R= Las características del equipo de computo que el prestador de servicio asigne a su personal para la atención de los requerimientos es responsabilidad del mismo considerando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.**

- b. Podría proporcionar mas información referente al tipo de requerimientos o incidentes que el licitante estará soportando para este servicio de 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

---

**R= El NOC/ SOC es un grupo resolutor y se debe entender como requerimiento, cualquier incidente, problema, solicitud de cambio (RFCh) o cambio estándar, entre otros, que se puede generar como resultado de una petición expresa de la DTI, de una solicitud del cliente o usuario final de los servicios o bien por la operación misma de la infraestructura de TIC objeto de la presente licitación**

c. ¿Podría por favor proporcionar mas información del horario de servicios y localidades, así como número de usuarios por localidad?.

**R= El horario de servicio de las localidades es el siguiente:**

- **Oficinas centrales: de las 8:30 a las 21:00 horas de lunes a viernes**
- **Localidades fuera de oficinas centrales: de las 8:30 a las 19:00 horas de lunes a viernes y de las 9:00 a las 14:00 horas los sábados, horario local.**

**Las localidades se mencionan en el anexo 4"N" para la partida 2**

**El número de usuarios promedio por localidad es de 10.**

**En cuanto a la partida uno, de manera general son descritos en los anexos 4C "APLICACIONES EN PRODUCCIÓN" para la partida 1 y 4D "Modelos de gestión de aplicaciones en el INSTITUTO FONACOT" para la partida 1, el detalle será dado a conocer al licitante ganador.**

d. ¿Podría proporcionar detalle si existe algún tipo de Métrica o SLA a Cubrir para este servicio?

**R= Sí, existen niveles de servicio para la atención de requerimientos, especificados en estas bases**

**Generales:**

38. ¿Por favor, podría confirmar si la prestación de servicios de NOC /SOC pudiera proveerse de manera remota?

**R= Sí, los requerimientos que se soliciten o presenten durante la vigencia del contrato, mismos que se podrán otorgar en sitio en las localidades 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

**FONACOT o de manera remota. La naturaleza, escalamiento o criticidad del requerimiento impera o prevalece sobre la asistencia remota, a fin de que se puedan realizar las acciones de soporte directamente en sitio**

39. ¿Favor de confirmar, si la prestación de servicios de Operación y Administración de aplicaciones y servidores, puede proveerse de manera remota?

**R= si excepto por las tareas relativas a la administración del centro de datos y que se describen en las bases de licitación y sus anexos**

### PREGUNTAS LEGALES

#### Propiedad Intelectual

1.- Se solicita confirmación que de conformidad con la fracción XI del artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y el artículo 46 del Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor, que únicamente los derechos inherentes a la propiedad intelectual que se deriven de los servicios materia de la presente, se constituirán a favor de la convocante, dejando a salvo los derechos de propiedad inherentes al Proveedor en términos de las disposiciones legales aplicables.

**R= Es correcta su apreciación.**

2.- Se solicita a la convocante establecer un límite de los daños y/o perjuicios por la que deba responder el proveedor en materia de Derechos de Autor, siendo esta hasta por el 10% del monto total de contrato que equivale al monto de la garantía de cumplimiento de contrato.

**R=Se debe apegar a lo establecido en la Ley Federal de Derechos de Autor y la Ley de Propiedad Industrial y a la cláusula décimo octava del contrato a celebrar.**

En caso contrario, se solicita a la Convocante especifique un límite sobre la responsabilidad contractual del Proveedor al respecto, a efecto de dar certeza jurídica a los licitantes.

**R= No. El prestador del servicio deberá responder conforme lo establece la Ley Federal de Derechos de Autor y la Ley de Propiedad Industrial y a la cláusula décimo octava del contrato a celebrar.**

#### Limite 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

#### *-Cumplimiento de Contrato, Propiedad Intelectual, Responsabilidad vs Terceros y Daños y Perjuicios-*

1.- Del contenido de las Bases, se solicita confirmación que la responsabilidad contractual del Proveedor estará topada de la siguiente forma:

- a) La penalización por atraso en el cumplimiento de las entregas en las fechas pactadas o en la prestación de o los servicios por causas imputables al proveedor será de hasta el 10% del monto total de contrato, en caso de llegar a dicho tope en un solo evento o acumulado, se procederá a la rescisión del contrato y cobro de la garantía de cumplimiento de contrato.

**R= De conformidad con lo previsto en el artículo 54 de la LAASSP, la convocante puede rescindir en cualquier momento el contrato cuando el prestador incurra en incumplimiento de sus obligaciones.**

- b) El artículo 1840 del Código Civil Federal aplicado de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público prevé que: cuando en un contrato se estipula una pena convencional en caso de que una obligación no se cumpla de la manera convenida, no se podrán reclamarse, además daños y perjuicios por dichos incumplimientos, en virtud de lo anterior, en caso de que el proveedor llegue al tope del 10% del monto del contrato, se procederá a la rescisión del contrato y cobro de la garantía de cumplimiento de contrato y ya no se podrán reclamar además daños y perjuicios en cumplimiento con lo previsto por art. 1840 del Código Civil Federal antes citado.

**R=De conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la LAASSP, la aplicación del Código Civil Federal, es únicamente en lo no previsto en la Ley específica. Además de que la pena convencional establecida en el Código Civil Federal, es aplicable para el caso de que una obligación no se cumpla de la manera convenida, y para el supuesto de la pena convencional regulada por la LAASSP, ésta es aplicable para el supuesto de que los servicios se entreguen en términos de lo pactado en el contrato, pero que no se entreguen en tiempo. Asimismo, y por lo que se refiere al pago de los daños y perjuicios, regulados por la LAASSP, éstos derivan de actos u omisiones efectuados por el prestador del servicio, los cuales son contrarios a lo establecido en contrato y que pudiera ocasionar daños a la convocante. Lo anterior en términos de lo previsto en el artículo 53 de la LAASSP.**

- c) El Proveedor de igual forma responderá de los defectos o vicios ocultos de los bienes materia de este contrato.







## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= Es correcta su apreciación.**

d) El Proveedor responderá personalmente de los daños y perjuicios que pudiera causar a la convocante o a terceros, si con motivo de la entrega de los bienes contratados viola derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado, hasta por el 10% del monto total de contrato.

**R= No. El prestador del servicio deberá responder por todos los daños y perjuicios que pudiera causar a la convocante por la violación de los derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado.**

En caso contrario, se solicita a la Convocante especifique como se encontrará topada la responsabilidad contractual del Proveedor a efecto de dar certeza jurídica a los licitantes en esta materia.

**R= No es posible limitarla, en virtud de que el monto depende del establecido en la demanda que en algún momento el titular de los derechos pudiera iniciar, para el supuesto de que se violen derechos de autor.**

### Gastos no Recuperables

1.- La Ley contempla la viabilidad de que en caso de suspensión de los servicios por causas imputables a la convocante, ésta pagará al proveedor los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato durante el tiempo en que dure esta suspensión, a fin de dar mayor claridad con este respecto sugerimos agregar los siguientes conceptos que de manera enunciativa mas no limitativa se mencionan:

Equipo de hardware  
Licencias de software contratadas por el proveedor  
Cableado de voz y datos  
Equipos periféricos  
Equipos terminales (i.e. teléfonos)  
Plantas de energía  
Sistemas de enfriamiento, ventilación y aire acondicionado.  
Biométricos





## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

Contratación de personal  
Consultoría y capacitación  
Costos de fianzas  
Costos de financiamiento  
Gastos de logística (recuperación de equipos, desinstalaciones, movilización), por terminación anticipada.

**R= No es posible, en virtud de que el INSTITUTO FONACOT, se debe apegar a los términos y condiciones establecidos por la LAASSP que en materia de gastos no recuperables establece en sus artículos 54 último párrafo y 57 de la LAASSP, 65 y 66 de su Reglamento, que el INSTITUTO FONACOT, queda obligado únicamente a reembolsar a los PRESTADORES mediante el finiquito respectivo, los gastos no recuperables en que hayan incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente. Dichos 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.**

### **Experiencia**

1.- En la Partida 1 no se establece el número de contratos con los cuales los concursantes deberán acreditar experiencia en los servicios solicitados, se solicita a la convocante si deberá ser el mismo número de contratos establecido en la Partida 2 de las presentes bases.

**R= Al menos 1 contrato.**

2.- De acuerdo a lo establecido en bases, se solicita a los concursantes acreditar experiencia en proyectos similares al que es materia del presente proceso, toda vez que los contratos que se tienen celebrados con diversos clientes son de carácter confidencial; ¿Será aceptable 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

convocante que se presente carta bajo protesta de decir verdad la referencia de 3 clientes con datos tales como: Nombre de contacto, número telefónico y dirección de correo electrónico, donde se cubran las mismas condiciones de este documento?

En caso contrario, se solicita confirmación que en caso de que el licitante acredite el presente requerimiento con copia del contrato deberá mostrar únicamente las partes relevantes del mismo que permitan verificar la información solicitada, mismas que serían las siguientes:

- 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.

**R= 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**

### Calendario de Eventos

1.- Dada la cercanía que existe entre las fechas para la celebración del evento de Junta de Aclaraciones a las Bases de Licitación y Acto de Presentación y Apertura de Propuestas, apelando a la facultad que se le confiere en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público en su Artículo 33, se solicita a la convocante que amplíe el plazo para llevar a cabo el Acto de Presentación y Apertura de Propuestas con la intención de dar oportunidad de preparar propuestas mas competitivas a los licitantes, pretendiendo con esto llevar a cabo un proceso transparente que no limite el numero de participantes, pues de acuerdo a nuestra experiencia en los proyectos de adquisiciones de la misma naturaleza con similares dimensiones, se cuenta con un término de entre dos y tres semanas entre un acto y otro.



## 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= Solicitud no aceptada**

### **Subcontratación**

1.- Se solicita confirmación por parte de la convocante, para saber si se permitirá la integración de terceros (por ejemplo fabricantes de software y/o hardware), observando en su caso los siguientes requisitos mínimos: a) Que en la propuesta técnica los licitantes asienten la parte de los servicios que serán integrados y b) el proveedor ganador corrobore e informe a la contratante (previa solicitud de esta última), que la (s) empresa (s) que sean integradas durante la vigencia del Contrato, no se encuentren en los supuestos del artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público. Lo anterior en el entendido que el licitante será el responsable frente a la autoridad convocante y responderá por la totalidad de los servicios prestados.

**R= Si es una propuesta conjunta, todos los participantes en la presente licitación, deberán cumplir con los requisitos establecidos en las presentes bases y por consiguiente no deberán encontrarse en los supuestos del artículo 50 de la LAASSP.**



## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

SCITUM, S.A. DE C.V.

No.	Partida	Pág.	REFERENCIA EN BASES	PREGUNTA	RESPUESTA
1.	No Aplica	-	Convocatoria	<p>Apreciamos que en la convocatoria de la licitación solo se menciona una partida, esto es correcto?</p> <p>En caso de que se haya omitido la mención explícita a las dos partidas que conforman la licitación en la convocatoria, debería corregirse?</p>	Son dos partidas
2.	No Aplica	4	1.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA	¿Los montos del presupuesto mínimo y máximo notificados en bases para cada partida, incluyen el impuesto de IVA?	NO, son antes de IVA
3.	1	54	ANEXO TÉCNICO No. 4 III PARTIDA 1 "ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE APLICACIONES". 3.2. Aprovisionamiento de infraestructura para protección de base de datos.	De igual forma como se solicita carta del fabricante para los servidores RISC y CICS y para la solución de almacenamiento y respaldo, ¿También se requiere carta del fabricante de la solución de protección de base de datos en los mismos términos que las otras?	No es requerida
4.	1	162	Anexo 4F	<p>En la descripción del appliance de protección de bases de datos se menciona el número de sesiones por segundo que debería soportar el equipo, pero no está especificado el dato, lo podrían proporcionar?</p> <p>Es correcto que el licitante participante, para garantizar los niveles de servicio relacionados con la disponibilidad del servicio de protección de</p>	<p>1.- 50,000 tps</p> <p>2.- deberá proveer una solución tolerante a fallas</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

				bases de datos, deberá proveer una solución tolerante a fallas o en alta disponibilidad o que incluya un equipo de reemplazo en sitio?	
5.	1	54       75	ANEXO No. 7 PROPUESTA ECONOMICA   ANEXO TÉCNICO No. 4 III PARTIDA 1 "ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE APLICACIONES". 5.7.6. Administración de la Seguridad.	En este apartado se menciona que "El prestador del servicio deberá integrar bajo demanda Dispositivos de protección para bases de datos". Se solicita a la convocante defina:  - ¿Cuáles serán las reglas que procederán para la adición de más servicios dentro de la vigencia del servicio?  - ¿Cómo se calculará el incremento en la mensualidad derivado de la adición de servicios en cualquier mes dentro de la vigencia?	1.-La convocante realizará la solicitud conforme a lo descrito en la sección 9.Aprovisionamiento de infraestructura BAJO DEMANDA por nuevo requerimiento, rendimiento u obsolescencia.  2.-Conforme a lo descrito en la sección 9.Aprovisionamiento de infraestructura BAJO DEMANDA por nuevo requerimiento, rendimiento u obsolescencia.
6.	1	54	ANEXO No. 7 PROPUESTA ECONOMICA	¿Es correcto afirmar que cualquier servicio será pagado si y solo si ha sido devengado?  Lo anterior para determinar el número de meses en los que será amortizada la infraestructura involucrada en la entrega de cada uno de los servicios.  ¿En caso de que se implanten con anterioridad a los SLA asociados a la entrega, podrán ser cobrados por parte del licitante ganador?	1.- Es correcto, los pagos se efectuarán de conformidad a lo establecido en el artículo 66 fracción primera, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  2.-En ese supuesto deberá anticiparse la definición de los SLA.



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

7.	2	98	ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 7.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	<p>Adicional a que la entrega de los servicios por parte del licitante ganador esté alineada a estándares y mejores prácticas como ITIL, BS 7799 e ISO 27001, existe otra expectativa de FONACOT sobre el licitante ganador respecto a los mencionados estándares y mejores prácticas?</p> <p>¿Tiene el Instituto FONACOT un plan específico para la implantación de un Sistema de Gestión de la Seguridad en la Información basado en ISO 27001?</p> <p>Si lo anterior es correcto ¿Para cuándo estiman buscar la certificación y qué aporte esperan por parte del licitante ganador de la partida 2?</p>	<p>1.-El licitante deberá considerar alineación a estos modelos en la gestión de los servicios objeto de la presente licitación</p> <p>2.-Aun no está definido.</p> <p>3.-No aplica.</p>
8.	2	131	ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 15.- Plan de Retorno	<p>¿Es correcto interpretar que el plan de retorno es únicamente para el equipo propiedad del Instituto FONACOT, ya que la infraestructura involucrada en la entrega de los servicios solicitados sería propiedad del licitante ganador?</p>	<p>R= No es correcta la interpretación, ya que la información que reside en la infraestructura del prestador de servicio es propiedad del Instituto.</p>
9.	2	132	ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 16. Políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Es correcto afirmar que FONACOT cuenta con un marco normativo para la administración de servicios de TI, al cual deba apegarse el licitante ganador?</li> <li>- ¿Es correcto afirmar que FONACOT cuenta con un marco normativo de seguridad en TI, que incluya políticas en la materia, de tal</li> </ul>	<p>1.-El instituto FONACOT es sujeto a distintos marcos normativos en su carácter de entidad gubernamental y sector financiero, por lo pronto deberá considerarse lo descrito en bases en materia de cumplimiento de regulaciones.</p> <p>2.-Si es correcto</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

				<p>manera que se difunda al licitante ganador para su conocimiento y adecuación?</p> <p>- Además de que el licitante ganador opere la infraestructura de seguridad y redes objeto del alcance de la partida 2, alineado a los estándares ISO 20000 e ISO 27001, existe alguna otra expectativa de FONACOT sobre el licitante ganador respecto de los estándares mencionados?</p>	<p>3.- Deberá considerarse la implementación de métricas de desempeño de los servicios de gestión, según se indica en los entregables del servicio, de manera que pueda establecerse un proceso de mejora continua en dichos modelos de gestión</p>
10.	2	89	<p>ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 4.2. Funcionamiento del Centro de Operación</p>	<p>Se propone un enlace tipo MPLS para administración y monitoreo de infraestructura a nivel nacional y otro enlace tipo clear channel para conexión con oficinas centrales.</p> <p>¿Es aceptable consolidar en un solo enlace del tipo MPLS todo el tráfico entre FONACOT y el Centro de Operaciones de Seguridad y Redes (SOC/NOC) del licitante?</p> <p>¿Si no es aceptado, cuales son las razones para mantener dos canales en lugar de uno?</p>	<p>R= No se acepta propuesta.</p> <p>El enlace VPN MPLS utilizará esta conexión para la administración y monitoreo de la infraestructura instalada a nivel nacional, exceptuando la que se encuentra en oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT.</p> <p>El enlace Clear Channel deberá utilizarse para actividades como transferencia de datos entre el centro de operaciones del licitante y las oficinas centrales del Instituto Fonacot, la administración de infraestructura de oficinas centrales, y la transmisión de tráfico de telefonía IP, entre otros.</p>
11.	2	90	<p>ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 6.1. Monitoreo</p>	<p>¿Es correcto afirmar que aunque no es explícito en el primer párrafo de este apartado, también se deberá monitorear la infraestructura de seguridad?</p>	<p>R= Es correcto</p>
12.	2	100	<p>ANEXO TÉCNICO No. 4</p>	<p>Con el objetivo de dimensionar los servicios</p>	<p>R= Se deberán considerar todos los dispositivos de</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

			IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 7.2 Correlación de Eventos	profesionales asociados a la implantación de la solución de correlación de eventos, se solicita a la convocante relacione los dispositivos de seguridad que espera sean correlacionados.	seguridad involucrados en el otorgamiento de los servicios solicitados.
13.	2	99	ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 7. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.	Referente al requerimiento "El INSTITUTO FONACOT deberá contar con acceso de sólo lectura en los equipos de seguridad utilizados para la prestación del servicio y en los casos Dirección de Tecnologías de Información lo requiera en acuerdo con el prestador del servicio proporcione acceso total a los equipos destinados a manejar el servicio, no obstante que sean propiedad del prestador del servicio, con el fin de poder supervisar y evaluar la configuración de los mismos." ¿Para cuáles casos se podría solicitar el acceso total? ¿Este acceso será temporal y/o bajo presencia de EL PROVEEDOR?	R1= El área técnica de Fonacot deberá contar con acceso de solo lectura a los equipos de seguridad involucrados en el otorgamiento del servicio solicitado.  R2= el acceso de solo lectura será permanente.
14.	2	99	ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 7. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.	Referente al requerimiento "Para nuevas versiones de sistema operativo, parches, o de cualquier actualización en software ambiental recomendada por el fabricante del equipo que soporta la funcionalidad de seguridad, para la correcta operación de los dispositivos, la aplicación de las actualizaciones por parte del prestador del servicio no deberá exceder las 48 horas desde que el fabricante informa sobre la necesidad o conveniencia de aplicarla y deberá ser programada en caso de que afecten la disponibilidad del	R1= Sí se excluyen  R2= Sí se eliminara el conteo del tiempo



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

				<p>equipo. Si la aplicación es urgente deberá hacerse del conocimiento y aprobación por parte de la Dirección de Tecnologías de Información, para evitar posibles riesgos a la operación"</p> <p>¿Se excluyen las actualizaciones que requieran cambiar la plataforma (hardware) para implementarse?</p> <p>¿Se eliminará del conteo de tiempo, los lapsos responsabilidad de EL INSTITUTO como por ejemplo cuando se requiera una ventana y no se cuente con autorización?</p>	
15.	2	99	<p>ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 7. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.</p>	<p>Referente al punto: "Realizar un escaneo cada 6 meses de Vulnerabilidades vs. la revisión anterior."</p> <p>¿Podría especificar alcances del escaneo de vulnerabilidades y pruebas de penetración?</p>	<p>R=El escaneo de vulnerabilidades se deberá realizar al menos para 100 dispositivos desde la red interna. Se deberán entregar un reporte con un resumen ejecutivo, eliminando falsos positivos, e información basada en los reportes nativos de las herramientas utilizadas.</p> <p>Las pruebas de penetración se deberán realizar desde Internet hasta al menos 5 direcciones IP públicas de servidores de EL INSTITUTO. Se deberán validar los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buffer overflow en servicios</li> <li>- Ruptura de contraseñas mediante ataques de fuerza bruta para servicios o aplicaciones</li> <li>- Identificación de errores aplicativos o características de servicios que de manera inapropiada permitan la ejecución de actividades no permitidas</li> <li>- Ejecución de ataques manuales y de técnicas</li> </ul>



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- avanzadas de ataque</li> <li>- Realización de peticiones de información local en el sistema y reunión de información.</li> <li>- Realización de peticiones y reconocimiento general de los hosts cercanos que no hayan podido ser detectados desde otros perímetros de red debido a reglas de filtrado.</li> <li>- Investigación sobre posibles penetraciones subsecuentes para tener accesos a información o los sistemas internos.</li> <li>- Realización de consultas a servidores de base de datos clave en la organización.</li> <li>- Realización de pruebas de la seguridad a la seguridad aplicativos Web.</li> </ul>
16.	2	99	ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 7. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.	<p>Referente al requerimiento: "El tiempo para realizar las modificaciones será como máximo de 24 horas desde que se levanta la solicitud o las establecidas en acuerdo con las entidades."</p> <p>¿Los cambios serán sólo en equipos cuya gestión sea responsabilidad de EL PROVEEDOR?</p>	R= los cambios podran sobre cualquier infraestructura involucrada en estas bases de licitacion, ya que toda esta queda bajo responsabilidad del prestador del servicio.
17.	2	248	Tabla de deducciones. Soporte a fallas	¿Los tiempos de solución incluyen los tiempos de atención o serán contabilizados adicionalmente?	R=Únicamente existen tiempos de solución
18.	2	248	Tabla de deducciones. Monitoreo de actividad sospechosa	¿Es correcto interpretar que este nivel de servicio aplica únicamente para el servicio de correlación de eventos?	R=Este nivel de servicio aplica para los servicios referentes a las actividades de seguridad como monitoreo, contención y correlación, con el fin de identificar o detectar actividades que pudieran poner en riesgo la operación 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

19.	2	115	ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 7.5. Antivirus	<p>Es correcto interpretar que la infraestructura de cómputo sobre la cual se implantará las licencias de Antivirus tendrá que ponerla el licitante ganador?</p> <p>Con objeto de dimensionar los servicios profesionales asociados a la implantación de este licenciamiento, se solicita a la convocante relacione cantidad de servidores a proteger, sistema operativo de cada uno de ellos y ubicación de los mismos?</p>	<p>R1= Si es correcto</p> <p>R2= Es responsabilidad del prestador del servicio considerar la cantidad de servidores ya que estos son en funcion de la solucion ofertada.</p>
20.	2	124	ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 11. Soporte Técnico Cuarto Bullet de la página	<p>Termina el párrafo con "..., además de aquellas que sean solicitadas explícitamente por el INSTITUTO FONACOT." ¿Si el proveedor será responsable de hacer hardening de los activos involucrados en el servicio, que otras solicitudes adicionales de hardening debería ejecutar el licitante adjudicado?</p>	<p>R= Fonacot, podra solicitar de manera expresa se ejecute un hardening sobre algun elemento de la infraestructura involucrada en estas bases.</p>
21.	2	132	ANEXO TÉCNICO No. 4 IV PARTIDA 2 "SEGURIDAD, GESTIÓN Y MONITOREO DE LAS TELECOMUNICACIONES" 16. Políticas	<p>Referente al requerimiento: "El prestador del servicio se sujetará al marco normativo y mecanismos de control que el INSTITUTO FONACOT defina para el seguimiento, aseguramiento de calidad y requerimientos de auditoria de los servicios, sin costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.</p> <p>Para la administración y provisión de los servicios objeto del presente contrato, el prestador del servicio deberá adoptar los modelos descritos en las normas ISO 20000 e ISO 27001."</p>	<p>R= El licitante deberá considerar el suministro de los servicios objeto de la presente licitación bajo estos modelos de gestión, no así la implementación de los modelos a nivel institucional</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

				¿La convocante espera servicios de consultoría para crear un marco normativo por parte de EL PROVEEDOR GANADOR?	
22.	1	54	ANEXO TÉCNICO No. 4 III PARTIDA 1 "ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE APLICACIONES". 3.2. Aprovisionamiento de infraestructura para protección de bases de datos	Con el objetivo de dimensionar los servicios necesarios y suficientes para cumplir con la expectativa de FONACOT en materia de protección de bases de datos se solicita a la convocante:  Relación de servidores con BD a proteger incluyendo; nombre, ubicación (inmueble y segmento de red dentro del inmueble), manejador(es) de Base de Datos existentes en el servidor, y número de instancia de BD en el servidor.	R= Considerando que será parte de los servicios bajo demanda, se darán a conocer al licitante ganador, por lo pronto deberá considerar que se protegerán bases de datos Oracle, Informix y SQL Server en centros de datos ubicados en Monterrey, Querétaro y Ciudad de México
23.		54	ANEXO TÉCNICO No. 4 III PARTIDA 1 "ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE APLICACIONES". 3.2. Aprovisionamiento de infraestructura para protección de bases de datos	Se solicita a la convocante se acepte mover este requerimiento de la partida 1 a la partida 2 sobre la base de los siguientes argumentos: - El hecho de que el licitante ganador de la partida 1 administre y opere las aplicaciones y Bases de Datos del Instituto y que además TAMBIEN monitoree y administre esta herramienta de seguridad especializada <u>no permite la segregación de funciones</u> , ya que las mejores prácticas refieren que quien administre no sea el mismo que audite (esta	R= No se acepta 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

				<p>solución es de auditoria y seguridad a las BDs)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la <u>partida 2 se concentra toda la actividad de monitoreo, gestión y administración de incidentes</u> respecto de la infraestructura de seguridad y redes por lo que, siguiendo esa línea, la solución de protección de bases de datos (basada en un IPS de BD implantado sobre la red y servicios conexos) debería estar en la PARTIDA 2.</li> <li>- El Centro de operaciones de Redes y Seguridad (NOC/SOC) solicitado en la partida 2, debería concentrar el monitoreo y administración del servicio de protección de bases de datos porque: a) En caso de violaciones a la política de seguridad definida para el IPS de BD o identificación de actividad sospechosa o maliciosa el SOC/NOC debe saberlo para activar su procedimiento de administración de incidentes de seguridad, por lo que debería estarlo monitoreando, y en caso de estar bajo ataque administrándolo para proceder con el control de cambios que permita garantizar la disponibilidad, integridad y disponibilidad de las bases de datos, que entre otras cosas, suelen ser los activos de información más valiosos de las organizaciones.</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- La infraestructura sobre la cual se basa este servicio debería ser correlacionada para tener una visión integral del estado de seguridad de FONACOS desde el centro de operaciones de redes y seguridad (SOC/NOC).</li> <li>- Este servicio implica labores de diagnóstico y vigilancia de la seguridad de las bases de datos que servirían para retroalimentar el mantenimiento de la seguridad del licitante ganador de partida 2.</li> </ul>	
24.			<p>ANEXO TÉCNICO No. 4 III PARTIDA 1 "ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE APLICACIONES". 3.2. Aprovisionamiento de infraestructura para protección de bases de datos</p>	<p>Es correcto interpretar que en caso de que existan servidores de bases de datos en dos o más ubicaciones o en tres (3) o más segmentos de red diferentes, los appliances de protección de BD solicitados en el Anexo 4F deberá poder administrarse de forma centralizada?</p>	<p>R= La administración deberá ser centralizada aun cuando la ubicación física de los dispositivos sea diferente</p>
25.			<p>ANEXO TÉCNICO No. 4 III PARTIDA 1 "ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE APLICACIONES". 3.2. Aprovisionamiento de infraestructura para protección de bases de datos.</p>	<p>Es correcto interpretar que para el servicio de protección de base de datos se deberá contemplar hardening al sistema operativo del servidor y hardening de cada instancia de Bases de Datos contemplando al menos actualización de versiones, eliminar configuraciones y usuarios por default, revisión de roles y perfiles, revisión de privilegios?</p> <p>Si es correcto lo anterior, favor precisar cuantos endurecimientos por año para cada instancia se</p>	<p>R1.-Si las bases de datos son administradas por el licitante es correcto, sin embargo deberá considerarse que habrá bases de datos que no administrará, en ese caso se limitará a señalar las vulnerabilidades y cambios sugeridos.</p> <p>R2.- Deberán considerarse al menos dos al año</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

				ejecutará por parte del proveedor?	
--	--	--	--	------------------------------------	--





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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

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

Pregunta No.	Referencia bases. (Anexo, punto, etc.)	Pag. Bases	Antecedente	Pregunta	Respuesta
1	punto 10.1, inciso S, bases	20	cartas de fabricantes	Solicitan "S) Original de cartas con fecha del año 2008 emitidas por los siguientes fabricantes Enterasys, Juniper, Polycom, Systimax, AMP, APC, Network General, 3Com, Surfcontrol/ Websense, Symntec y Aladdin, debidamente firmadas por su representante legal, a nombre del INSTITUTO FONACOT, mediante las cuales se acredite que el licitante cuenta con la capacidad, experiencia y personal técnico calificado necesarios para proporcionar los servicios requeridos en esta convocatoria y que otorga su respaldo al licitante para cumplir con los niveles de servicio solicitados en estas bases de licitación.". Entendiendo que las cartas que requieren corresponden a fabricantes de infraestructura y productos instalados actualmente en FONACOT y dado que resulta inusual que una sola empresa cuente con relaciones comerciales y técnicas con fabricantes de tan diversas tecnologías (cableado de datos, energía, switching, seguridad perimetral, etc.) solicitamos respetuosamente a la convocante y con objeto de fomentar la libre participación, se sustituya este requisito exigiendo a los licitantes, en carta bajo protesta de decir verdad, que se comprometen a contar con el personal capacitado y, en su caso, certificado así como la contratación de soporte y mantenimiento con los fabricantes que así aplique, para prestar los servicios de instalación y soporte sobre estos productos al inicio del la prestación de los servicios.	El licitante podra entregar original de cartas con fecha del año 2008 emitidas por los siguientes fabricantes Enterasys, Juniper, Polycom, Systimax, AMP, APC, Network General, 3Com, Surfcontrol/ Websense, Symantec y Aladdin, debidamente firmadas por su representante legal, a nombre del INSTITUTO FONACOT, mediante las cuales se acredite que el licitante cuenta con la capacidad, experiencia y personal técnico calificado necesarios para proporcionar los servicios requeridos en esta convocatoria y que otorga su respaldo al licitante para cumplir con los niveles de servicio solicitados en estas bases de licitación o que el licitante demuestre ser asociado de negocio de los fabricantes citados mediante documentos como: contratos o certificados debidamente firmados por el representante legal del fabricante; los cuales no deberán ser anteriores a Enero del 2008. Lo anterior aplica para las marcas que oferte el licitante para la solución.

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

2	punto 10.1, inciso T, bases	20	cartas de fabricantes	Solicitan "T) Original de cartas con fecha del año 2008 emitidas por los fabricantes de los bienes de cada marca que oferte el licitante, observando los términos y condiciones establecidas en esta convocatoria, debidamente firmadas por su representante legal, a nombre del INSTITUTO FONACOT, mediante las cuales se acredite que el licitante cuenta con la capacidad, experiencia y personal técnico calificado necesarios para proporcionar los servicios requeridos en esta convocatoria y que otorga su respaldo al licitante para cumplir con los niveles de servicio solicitados en estas bases de licitación." Estas cartas deben ser emitidas por los fabricantes con los cuales el licitante hará entrega de los requerimientos de la convocante, en algunos casos estos fabricantes son competencia frontal de los fabricantes cuyas cartas se solicitan en el punto 10.1 inciso S, página 20 de las bases. por lo anterior reiteramos nuestra solicitud de modificar el requerimiento de las cartas de fabricantes del punto 10.1 inciso S por: carta bajo protesta de decir verdad, que se comprometen a contar con el personal capacitado y, en su caso, certificado para prestar los servicios de instalación y soporte sobre estos productos al inicio de la prestación de los servicios.	R= Ver nota de la convocante emitida el jueves 26 de junio de 2007
3	5.2 anexo técnico No. 4, partida 1	62	Reorganización de Infraestructura en el Centro de Datos	la descripción del servicio establece movimientos de infraestructura dentro del centro de datos o bien fuera de él, siempre dentro del área metropolitana de la Cd. de México y a solicitud expres del FONACOT, por la naturaleza del requerimiento, que se dan de manera eventual y no continua, consideramos que se debe cotizar por evento. Sin embargo, en el formato de cotización lo solicitan como un servicio para pago mensual, ¿debemos considerar la cotización por evento?	Tendrá que considerarse por evento
4				en caso de que la respuesta a la pregunta inmediata anterior sea negativa, nos pueden dar cantidad de movimientos que debemos considerar por mes, además, de ser posible, cuantos de ellos son dentro del mismo centro de datos y cuantos de ellos son fuera de él y que deberá trasladarse el equipo a otra ubicación dentro del área metropolitana de la Cd. de México.	Será sólo por evento, considerando que no habrá movimientos fuera del área metropolitana.

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

5	5.3 Operación y producción de Aplicaciones, punto 5.3.2 en el apartado optimización de desempeño y mejoras de ejecución	65		Optimización de Desempeño y Mejoras de Ejecución, establecen que se requiere del aval de un fabricante o un tercero experto en las propuestas de cambios de hardware, software, configuraciones o sentencias de SQL (bases de datos), 1) ¿nos pueden precisar en que casos se requiere del aval? y 2) que se requiere para acreditar dicho aval, 3) ¿en un caso extremo requiero avales de de tras o mas fabricantes y/o expertos, es correcta esta apreciación	Para los casos en que se recomiende un cambio en la arquitectura es importante que se cuente con opinión documentada de los fabricantes.
6	5.6 respaldo de equipos de escritorio sensibles	70		requieren se respalde la información generada a través de la suite office de microsoft de al menos 100 usuarios. Con objeto de realizar una estimación de los recursos agradecemos a la convocante nos precise el No. de usuarios que debemos considerar para este servicio	Deberán considerarse como mínimo 100 usuarios y máximo 300
7	5.7.5 Administración de la capacidad	73		establecen que el licitante siempre deberá contar con los recursos de memoria, disco, almacenamiento suficientes para cumplir con los niveles de servicio, con objeto de contar con elementos para dimensionar la plataforma de cómputo necesaria y los crecimientos durante la vigencia del contrato; solicitamos a la convocante nos indique estadísticas de crecimiento de demanda de recursos y planes de liberación de aplicaciones	Considerar lo descrito en los Anexos 4C "APLICACIONES EN PRODUCCIÓN" para la partida 1, 4D "Modelos de gestión de aplicaciones en el INSTITUTO FONACOT" para la partida 1 y 4G "Volúmenes diarios de operación" para la partida 1
8	7 entregables adicionales, partida 1	78		requieren que la totalidad de los entregables deben ser compatibles con el sistema de gestión de calidad del FONACOT, solicitamos a la convocante nos indique las condiciones de compatibilidad a que se refiere este punto	Se refiere al uso de formatos y logotipos, mismos que se harán de conocimiento al licitante ganador
9	17.5 Servicios de Coordinación, perfil requerido del coordinador, partida 2	134		entendiendo que el FONACOT requiere un alto nivel en la entrega de los servicios objeto de la licitación, tanto en la implementación como en su operación. Solicitamos atentamente a la convocante nos permita incorporar un coordinador especialista en la implementación (PMP) quien participará solamente el tiempo requerido para la implementación de los servicios y el coordinador, especializada en la operación de los mismos (ITIL Service Manager) quien participará en la operación durante la vigencia del contrato.	R= No se acepta 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

10	1. Disponibilidad Presupuestaria.	4		Al ya contar el Instituto del FONACOT con los fondos suficientes de ejercicios presupuestales para cubrir los importes de estos servicios, indicados en las bases en el punto 1 , que se cuenta con la suficiencia presupuestal en terminos del articulo 25 parrafo primero de la LAASSP autorizado para cubrir las erogaciones que se generan de este contrato, Favor de indicarnos ¿Cuál es la partida de su presupuesto de egresos autorizado para los ejercicios fiscales correspondientes y con que clave presupuestal?, Esto es con el objetivo de que quede claro que el Instituto FONACOT cuenta con el presupuesto plurianual autorizado, y ¿bajo que número de oficio de SHCP?. Esto es un dato requerido por las empresas arrendadoras.	R=La partida es la 3306 establecida en el punto uno " Disponibilidad presupuestaria"
11	3.1.2. Requisitos técnicos	51		Estan solicitando lo siguiente: "Las alternativas propuestas deberán considerar el reemplazo conforme a requerimiento CISC por CISC y RISC por RISC (En el aspecto mas general son 2 tipos de equipo los requeridos)" Pregunta: ¿Aceptaría la convocante que se le oferte equipos con procesadores Intel ITANIUM 2 dual core bajo sistema opeativo SUSE o RedHat en los equipos en donde solicitan procesadores RISC? Hacemos del conocimiento de la convocante que los procesadores ITANIUM 2 dual core, aparte de ser un procesador de 64 bits de ultima generacion esta soportado por Informix en la version 9.40 que la convocante tiene en produccion, los procesadores propuestos otorgan el desempeño y las características solicitadas a lo largo de las bases de la presente licitacion	R= No se acepta
12	3.1.2. Requisitos técnicos	52		Estan solicitando: La infraestructura deberá permitir agregar o quitar recursos (CPU, memoria, dispositivos de E/S, almacenamiento, entre otros) en linea sin interrumpir la operación. Sus componentes deberán ser redundantes (alimentación, ventiladores, conexiones de red, entre otros), en ambas plataformas. Pregunta: Deberemos de entender que en las plataformas con procesadores CISC y RISC estan solicitando que haya alguna solucion de virtualizacion que nos permita realizar administrar los recursos de manera dinamica sin necesidad de interrumpir la operacion	Se puede optar por soluciones de virtualización, aunque no es limitativo a otro tipo de soluciones

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

13	3.1.2. Requisitos técnicos	54		<p>Estan solicitando: "El prestador del servicio será responsable de realizar las pruebas de integración y aceptación previa a la liberación a producción del equipo. Como parte de esta tarea, el prestador del servicio deberá realizar pruebas para validar que los servicios se encuentran operando. El alcance comprende pruebas de alta disponibilidad y "fail-over", pruebas de estabilidad, pruebas de seguridad y verificación de la configuración del monitoreo." Pregunta1 : En este punto estan solicitando que la matriz de pruebas de aceptacion comprenden pruebas de alta disponibilidad y fail-over, ¿Deberemos de entender que para todos los equipos propuestos deberemos de considerar configuraciones de alta disponibilidad? Pregunta 2: ¿Podria la convocante otorgarnos la matriz completa de pruebas de aceptacion?, incluyendo las herramientas con las cuales las realizan y las especificaciones de dichas pruebas</p>	<p>El proceso de cambios y pruebas será conforme a lo dispuesto en el capítulo 5.7.4. Administración de Cambios y de la Configuración</p>
14	4. Garantia de funcionamiento	60		<p>"El licitante, deberá considerar garantías y/o coberturas de mantenimientos (correctivo y preventivo), actualizaciones, niveles de servicios y soporte de operabilidad para hardware y software necesario para mantener en funcionamiento la infraestructura del INSTITUTO FONACOT hasta la puesta en operación de la infraestructura propuesta." Estos Equipos cuentan aun con garantia?, en caso afirmativo ¿cuándo vence?</p>	<p>R= No cuentan con garantía</p>
15	4. Garantia de funcionamiento	60		<p>"El licitante, deberá considerar garantías y/o coberturas de mantenimientos (correctivo y preventivo), actualizaciones, niveles de servicios y soporte de operabilidad para hardware y software necesario para mantener en funcionamiento la infraestructura del INSTITUTO FONACOT hasta la puesta en operación de la infraestructura propuesta." Despues de instalados los equipos propuestos y retirados los equipos del Instituto FONACOT, ¿concluirá totalmente la reponsabilidad del licitante respecto de dichos equipos retirados y dados de baja?</p>	<p>R= el prestador del servicio se deslinda de cualquier garantía sobre los equipos retirados y dados de baja</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

16	5.5 Administracion de medias de respaldo	70		<p>"El prestador del servicio será responsable de aportar todas las medias vírgenes necesarias para proveer el servicio, durante la vigencia del contrato" ¿La convocante podrá otorgarnos cifras de uso y reuso de medias?</p>	<p>Si es correcto, para tal efecto deberá considerar que el instituto cuenta con el siguiente Stock virgen al 21/Mayo/2008 CD --&gt; 25 DVD --&gt; 75 DLTIV--&gt; 219 ULTRIUM2 400GB – CINTAS ROBOT--&gt;159 Al terminarse el stock inicial, el prestador deberá aportar las medias conforme a las políticas de respaldo descritas en las secciones 5.4. Operación de la infraestructura de la Red de almacenamiento SAN, 5.5. Administración de medias de respaldo, 5.6. Respaldo de equipos de escritorio sensibles, así como lo descrito en los Anexos 4C "APLICACIONES EN PRODUCCIÓN" para la partida 1, 4D"Modelos de gestión de aplicaciones en el INSTITUTO FONACOT" para la partida 1 y 4G "Volúmenes diarios de operación" para la partida 1</p>
17	9. Aprovisionamiento de infraestructura BAJO DEMANDA por nuevo requerimiento, rendimiento u obsolescencia	83		<p>"Capacidad de disco de servidor de 1 en 1 de capacidad entre 80 y 160 Gb conforme a los servidores que se ofrezcan como solución", ¿Podría la convocante otorgarnos cifras de la demanda esperadas de discos que se utilizarán durante la vigencia del contrato?</p>	<p>Este capítulo se refiere a demandas no previstas inicialmente, por lo que no se cuenta con un pronóstico inicial</p>
18	3.1 Actualización de infraestructura de servidores.	51		<p>El modelo presentado deberá considerar el sistema operativo con el que actualmente trabajan las aplicaciones y servicios web del INSTITUTO FONACOT, como se muestra en el <b>Anexo 4A Infraestructura para aplicaciones en producción</b>". Para el caso en que el licitante oferte equipos basados en un sistema operativo UNIX a 64 bits diferente, considerará: Garantizar que las aplicaciones no pierdan funcionalidad ni desempeño. Transferencia de conocimientos del sistema operativo UNIX propuesto, al personal que el INSTITUTO FONACOT indique. PREGUNTA: ¿Para garantizar que las aplicaciones no pierdan funcionalidad ni desempeño, es necesario solicitar carta de fabricante o solo con carta bajo protesta de decir verdad?</p>	<p>Es necesario una nota del fabricante en donde especifique que soporta la solución propuesta</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

19	3.1 Actualización de infraestructura de servidores.	52		"La infraestructura deberá permitir agregar o quitar recursos (CPU, memoria, dispositivos de E/S, almacenamiento, entre otros) en línea sin interrumpir la operación. Sus componentes deberán ser redundantes (alimentación, ventiladores, conexiones de red, entre otros), en ambas plataformas.", pregunta; están requiriendo obligatoriamente virtualización, ¿Es correcta esta apreciación?	Se puede optar por soluciones de virtualización, aunque no es limitativo a otro tipo de soluciones
20	Partida 1. Apartado 5.7.1 Escritorio del Servicio	72		"El INSTITUTO FONACOT cuenta con un Escritorio de Servicio, por medio del cual los usuarios realizan solicitudes relacionadas con los sistemas y servicios informáticos, los cuales son registrados, clasificados y asignados a grupos resolutores para la correspondiente solución, usando la herramienta Unicenter Service Desk del fabricante CA. Esta herramienta soporta los procesos de Administración de Incidentes, Problemas, Configuraciones y Cambios, por lo que el prestador del servicio estará obligado a utilizar dicha herramienta o a replicar los registros correspondientes en ella " ¿La convocante proveerá de las licencias necesarias para acceder al sistema Unicenter?	R= Es correcto, el Instituto Fonacot proveerá de las licencias necesarias para acceder al sistema del escritorio de servicio del Instituto
21	Partida 1. Apartado 6. Administración de Niveles de Servicio	75		"El prestador del servicio será responsable de reunir la información necesaria para el cálculo de los SLAs. ..." Para realizar los cálculos de las métricas establecidas en los SLA's se requiere acceder a lo registrado en la CMDB de la convocante, ¿tendremos dicho acceso?	El licitante ganador podrá contar con acceso a las herramientas de la convocante
22	Partida 1. Apartado 6. Administración de Niveles de Servicio	75		¿El licitante ganador podrá tener acceso a la base de datos de incidentes con el fin de sacar los Down times del servicio y poder así sacar los SLA?	El licitante ganador tendrá acceso a las estadísticas de servicio actuales



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

23	Partida 2. Apartado 4.2. Funcionamiento del Centro de Operación .	89		"El licitante deberá considerar que sus enlaces y equipos de comunicaciones periféricos cuenten con calidad de voz, con la finalidad de integrar extensiones IP del conmutador Alcatel Enterprise 4400, propiedad del INSTITUTO FONACOT, entre el centro de operaciones del licitante y la red del INSTITUTO FONACOT, para lo cual el prestador del servicio deberá proveer los aparatos telefónicos, el hardware y el licenciamiento necesario para la integración de extensiones IP, los cuales sean necesarios tanto para su centro de operaciones como para el sitio de oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT." ¿El licitante ganador va a proporcionar los aparatos telefónicos, el hardware y el licenciamiento necesario para la integración de extensiones IP en el sitio de oficinas centrales del Instituto Fonacot?  R= Es correcta la interpretación
----	---	----	--	---





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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

24	Partida 2. Apartado 4.2 Funcionamiento del Centro de Operación	89	<p>"El prestador del servicio deberá integrar su centro de operación como un nodo más de la red VPN MPLS del INSTITUTO FONACOT."</p> <p>Preguntamos a la convocante, ¿Si va a ser necesario realizar el monitoreo de los nodos que componen la red MPLS? o ¿Solo será necesario monitorear todos los enlaces que se interconectan via la MPLS?.</p>	<p>"El prestador del servicio deberá integrar su centro de operación como un nodo más de la red VPN MPLS del INSTITUTO FONACOT." Preguntamos a la convocante, ¿Si va a ser necesario realizar el monitoreo de los nodos que componen la red MPLS? o ¿Solo será necesario monitorear todos los enlaces que se interconectan via la MPLS?.</p>	R=Será necesario realizar el monitoreo de los equipos CPE's que forman parte de la red MPLS del Instituto Fonacot
----	--	----	---	--	---

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

25	Partida 2. Apartado 4.2. Funcionamiento del Centro de Operación.	89		<p>"El licitante deberá considerar que sus enlaces y equipos de comunicaciones periféricos cuenten con calidad de voz, con la finalidad de integrar extensiones IP del conmutador Alcatel Enterprise 4400, propiedad del INSTITUTO FONACOT, entre el centro de operaciones del licitante y la red del INSTITUTO FONACOT, para lo cual el prestador del servicio deberá proveer los aparatos telefónicos, el hardware y el licenciamiento necesario para la integración de extensiones IP, los cuales sean necesarios tanto para su centro de operaciones como para el sitio de oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT." Preguntamos a la convocante,</p> <p>1.- ¿Si actualmente tiene habilitado y con las licencias correspondientes el módulo de SNMP en el conmutador? 2.- Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Puede la convocante indicarnos si actualmente tiene una licencia valida para el módulo SNMP?</p>	<p>R= Se encuentra habilitado el protocolo SNMP en el conmutador Alcatel 4400, sin embargo este equipo no será administrado ni monitoreado por prestador del servicio.</p>
26	Partida 2. Apartado 5. Objetivos del Servicio	90		<p>"Coordinación con la mesa de servicios del Instituto" ¿Podría describir la convocante cual cual será el alcance de la interaccion con la mesa de servicio de Fonacot?</p>	<p>R=Todo requerimiento se registrara en el Escritorio de Servicio del Instituto Fonacot, estos reportes se harán del conocimiento del personal del prestador del servicio a través del Unicenter Service Desk de CA. Cualquier gestión que realice el personal del prestador del servicio para la atención de los requerimientos, deberá ser registrada en el historial individual del reporte almacenado en dicha herramienta.</p>
27	Partida 2. Apartado 6.1 Monitoreo.	Página 91		<p>"El prestador del servicio deberá realizar el monitoreo a través de una herramienta o software especializado." Entendemos que software especializado permite la integración de una o mas herramientas de monitoreo que realizan las mediciones de los parámetros que requiere la Convocante, ¿es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>R= Es correcta su apreciación, considerando que si la herramienta propuesta es modular, está deberá ser de un mismo fabricante para asegurar la total integración e interoperabilidad de la solución.</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

28	Partida 2. Apartado 6. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA. Subapartado: 6.1.1 MONITOREO.	Página 90		"Equipos que se relacionan en el anexo 4i hace referencia a prototipo de medición de calidad, consideramos que se refieren al anexo 4 L, ¿es correcta esta consideración?"	R= No es correcta su apreciación, ya que el anexo 4i es para la partida 1 y el anexo 4L para la partida 2
29	Partida 2. Apartado 6.1. MONITOREO.	90		"Aplicativos y bases de datos residentes en servidores para proporcionar los sistemas institucionales y los servicios informáticos." Podría la convocante proporcionar los siguientes datos referentes a los Aplicativos y bases de datos para efectos del monitoreo? Nombre de la aplicación o base de datos, Fabricante, Versión, sistema operativo y versión del sistema operativo.	R=debe monitorear, cualquier aplicativo y base de datos instalado en los servidores.
30	Partida 2. Apartado 6. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA. Subapartado: 6.1.1 MONITOREO.	Página 91		"Las notificaciones deben ser manejadas localmente por las entidades de monitoreo de modo que la arquitectura sea tolerante a fallos." Al referirse a que "las notificaciones sean manejadas localmente por las entidades de monitoreo, ¿qué debemos entender por el término "localmente"?"	R= localmente se refiere a que las notificaciones se desplieguen en la consola de monitoreo centralizada y por consecuencia en los monitores de visualización que se encontraran en las oficinas centrales del Instituto Fonacot.
31	Partida 2. Apartado 6. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA. Subapartado: 6.1.1 MONITOREO.	Página 91		"Deberá permitir administrar dispositivos de red, aplicaciones y servidores permitiendo crear contenedores de pruebas." Al hablar de "Contenedores de Pruebas", ¿se refiere a agrupaciones de monitores, de pruebas automáticas o agrupaciones de elementos monitoreados?"	R= Se refiere a agrupaciones de los elementos monitoreados
32	Partida 2. Apartado 6. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA. Subapartado: 6.1.1 MONITOREO.	Página 91		"Alertar cuando una configuración cambia directamente sobre los mapas topológicos. Es decir que se vuelva parte de un análisis de causa raíz." Al referirse a "alertar cuando una configuración cambia", ¿se refiere la convocante a cambios de configuración de los dispositivos modelados en los mapas topológicos de la herramienta de monitoreo, o a cambios en la configuración interna de los routers?"	R= Se refiere a ambos casos

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

33	Partida 2. Apartado 6. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA. Subapartado: 6.1.1 MONITOREO. Punto 21:	Página 91		"Debe permitir 'Detectar el Factor de Error Humano' en el Análisis de Causa Raíz (RCA)." ¿Puede la convocante ser mas específico con que es lo que se solicita, cuando habla de "detectar el factor de error humano" en el Análisis de Causa Raíz?	R= Se refiere a la facilidad que debe tener la herramienta de monitoreo para detectar la verdadera causa raíz de un incidente dentro de una topología, una estructura organizacional o grupal de una sistema de comunicaciones y con esto minimizar el posible error humano en la detección de problemas.
34	Partida 2. Apartado 6.1. MONITOREO.	91		"Asimismo, el prestador del servicio deberá realizar la administración de los equipos de monitoreo ambiental AMP/Netbotz, instalados en el inmueble de oficinas centrales y algunas de las localidades del INSTITUTO FONACOT, con la finalidad de registrar las condiciones de los sites o superficies en donde se encuentran instalados dichos dispositivos. Se deberá considerar el mantenimiento del licenciamiento." Podria la convocante proporcionar la sigueinte información? 2.- ¿Cual es la vigencia de los contratos vigentes de licenciamiento y soporte de cada uno de los equipos Netbotz?	R= el licenciamiento de Netbotz no caduca.
35	Partida 2. Apartado 6. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA. Subapartado: 6.1.1 MONITOREO. Punto 27:	Página 92		"Debe permitir integrar syslogs de routers y logs de servidores." , se refiere la convocante a que las herramientas de monitoreo deban monitorear los archivos logs de los routers y servidores para encontrar cadenas específicas y generar los respectivos eventos	R= 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

36	Partida 2. Apartado 6. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA. Subapartado: 6.1.1 MONITOREO.	Página 92		"Debe tener la capacidad de realizar transacciones en: o POP3 – simular un log in o IMAP – simular un log in o MTP – conexión y handshake o FTP – simular un log in o HTTP/HTTPS – descargar una pagina y revisar si se puede bajar completa o DNS – hacer un query y analizar la respuesta del server" Al mencionarse en las bases que "debe tener la capacidad de realizar transacciones en POP3, IMAP, MTP, FTP, HTTP, HTTPS y DNS", ¿se refiere la convocante a que las herramientas de monitoreo propuestas en la presente solución, deban poder generar pruebas automáticas de monitoreo de tiempo de respuesta y disponibilidad de los servicios listados? Para el caso particular del servicio MTP, puede especificar la convocante las variables a ser medidas para este servicio?	R= Sí, se refiere a que la herramienta deseara generar pruebas automatizadas de monitoreo. R2=No es MTP,es SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)
37	Partida 2. Apartado 6. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA. Subapartado: 6.1.1 MONITOREO. FONACOT asigne.	Página 92		"Deberá generar reportes en tiempo real enfocados a análisis de fallas, planeación de capacidad (Capacity Planning), pruebas, dispositivos y acuerdos de calidad de servicio (SLA). Los reportes deberán de ser generados mediante la recolección automática de datos y eventos de los diferentes dispositivos de modo que se generen gráficas y estadísticas en tiempo real por cada Unidad de Negocio o Localidad del INSTITUTO FONACOT. De igual manera los reportes deberán de ser generados bajo demanda o programados en esquema diario, semanal, mensual y enviados vía correo electrónico a la dirección o direcciones que el INSTITUTO " Al solicitarse en las bases que la solución pueda generar reportes en tiempo real enfocados a PRUEBAS, ¿puede especificar la convocante a que se refiere con "pruebas"?	R= Se refiere a las pruebas automatizadas que realiza la herramienta y con ello genere reportes de desempeño y obtener una planeación de capacidades
38	Partida 2. Apartado 6.1 Monitoreo "	93		Reportes SLA. Deberán estar basados en recursos del sistema (CPU, discos, ancho de banda, etc.) comparando los mismos con umbrales SLA." Podria la convocante proporcionar la siguiente 1.- ¿En que momento se definirán los umbrales?. y si 2.- ¿Los umbrales los definirá el licitante ganador en conjunto con la convocante?	R= Los parámetros de monitoreo se establecerán entre el prestador del servicio y el área técnica del Instituto Fonacot
39	Partida 2. Apartado 6.1 Monitoreo "	93		Reportes de Desempeño y Capacidad de Planeación. Estos reportes deberán mostrar información referente a la capacidad y desempeño de diferentes dispositivos basado en el estado de una o más pruebas." Preguntamos a la convocante si nos puede indicar a que tipo de pruebas se refiere	R= Se refiere a las pruebas automatizadas que realiza la herramienta y con ello genere reportes de desempeño y obtener una planeación de capacidades

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

40	Partida 2. Apartado 6. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA. Subapartado: 6.1.1 MONITOREO. "	94		El motor de generador de reportes deberá permitir obtener información a detalle de manera inmediata de cualquier tabla o gráfica para una prueba en específico permitiendo penetrar en la recopilación de datos generados por la prueba hasta los datos mismos por medio de un gráfico de correlación por entidad." ¿Puede la convocante precisarnos el alcance del requerimiento en cuanto a lo que se refiere y solicita con "un gráfico de correlación por entidad"?	R= Se refiere a la recopilación de datos generados por alguna prueba.
41	Partida 2. Apartado 6. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA. Subapartado: 6.1.1 MONITOREO.	95		"Debe utilizar una base de datos Oracle." Solicitamos de manera respetuosa a la convocante que permita que las soluciones de monitoreo a ser utilizadas puedan usar cualquier motor de base de datos (o el motor de base de datos propietaria de la herramienta), en el entendido en que esto no tienen ningún impacto para la convocante en la prestación de los servicios	R=se requiere que el motor de base de datos sea oracle, ya que es la plataforma hacia la que esta migrando el Instituto Fonacot
42	Partida 2. Apartado 6.1 Monitoreo. "	97		Si la herramienta es modular, está deberá ser de un mismo fabricante para asegurar la total integración e interoperabilidad de la solución." Solicitamos a la convocante que permita integrar más de un fabricante de las herramientas siempre cuando se garantice la interoperabilidad de la solución.	R= No se acepta solicitud.
43	Partida 2. Apartado 6.6 Portales Web	98		¿Podría la convocante especificar sobre que plataforma corren los servicios de Web para Internet e Intranet ?	R=Sharepoint 2007
44	Partida 1. Anexo 4F "Características de la Solución para Protección de Base de Datos" para la partida 1	159		en nuestro entender, la solución paraa la protección de bases de datos basada en "un appliance", tiene caracterisitcas que ofrece una sola marca y que, en México, es representada por solo una empresa. Con el fin de permitir una la libre participación, soolicitamos atentamente a la convocante que acepte una solución basada en software que ofrece las mismas funcionalidades e incluso con un mejor desempeño y mayor protección para las BD de la convocante	No se acepta propuesta
45	Partida 2. Apartado 4.2 4.2. Funcionamiento del Centro de Operación	88		En bases dice: "El prestador del servicio de la red VPN MPLS es la compañía Axtel-Avantel, cuyo contrato está vigente hasta el 31 de diciembre del 2012" Entedemos que el costo recurrente del nodo a la red VPN MPLS del Instituto será cubierto por FONACOT ¿es correcta nuestra apreciación?	R= No es correcta la apreciación, el costo será cubierto por el prestador del 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

46	Partida 2. Apartado 4.2 4.2. Funcionamiento del Centro de Operación	88	En bases dice: "El licitante deberá considerar que sus enlaces y equipos de comunicaciones periféricos cuenten con calidad de voz, con la finalidad de integrar extensiones IP del conmutador Alcatel Enterprise 4400, propiedad del INSTITUTO FONACOT, entre el centro de operaciones del licitante y la red del INSTITUTO FONACOT, para lo cual el prestador del servicio deberá proveer los aparatos telefónicos, el hardware y el licenciamiento necesario para la integración de extensiones IP, los cuales sean necesarios tanto para su centro de operaciones como para el sitio de oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT." Pregunta 1. ¿El Fonacot cuenta con la tarjeta física y las licencias del Alcatel para realizar el enlace de voz? Pregunta 2. Entendemos que FONACOT será el responsable de la programación del equipo Alcatel para realizar el enlace de Voz entre el licitante ganador y el Instituto ¿es correcta nuestra apreciación? Pregunta 3. Podría la convocante por favor puntualizar el alcance cuando menciona "como para el sitio de oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT".	R1= La comunicación será a través del protocolo IP y por medio del enlace MPLS que debe considerar el prestador del servicio. R2= Fonacot es responsable de llevar a cabo la configuración en el conmutador Alcatel 4400 de las oficinas centrales. R3= El licitante deberá considerar el hw y sw necesario para el conmutador Alcatel 4400 de las oficinas centrales de Fonacot.
47	8 Cableado Estructurado	116	El prestador del servicio realizará las actividades para la puesta a punto de los nodos de cableado estructurado a nivel nacional, conservando la certificación del sistema de cableado implementado en las localidades del INSTITUTO FONACOT, respecto a este punto los nodos que ya fueron certificados no se pueden recertificar, solo se certificarán los nodos que se adicionen a lo ya instalado quedando así certificada toda la plataforma, de acuerdo a la marca que este instalada en los sitios del instituto ¿es correcta nuestra apreciación?	R= Es correcta la interpretacion
48	8 Cableado Estructurado	116	Dice, por crecimiento de nuevas localidades.- De conformidad a la proyección de crecimiento mencionada en el punto "Situación Actual", se instalará una cantidad de 15 nodos por cada nueva Dirección del INSTITUTO FONACOT programada para el periodo del 2008 al 2012, dice que el total de nodos a instalar son 250 entre AMP y SYSTIMAX quiere decir con esto que el crecimiento en sitios será de 16.6 sitios ¿es correcta nuestra apreciación?	R= 250 es la cantidad minima de nodos
49	8.2 Mantenimiento a nodos existentes	116	¿Podría la convocante indicar un calculo de cuantos mantenimientos se deben considerar mensualmente? esto para dimensionar el rango de operación y la infraestructura necesaria para prestar este servicio.	R= como antecedente, en el periodo de un año se realizaron 25 mantenimientos

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

50	8.3 instalación/desinstalación de equipo activo	117		¿Podría la convocante indicar un cálculo de cuantas instalaciones/desinstalaciones se deben considerar mensualmente? esto para dimensionar el rango de operación y la infraestructura necesaria para prestar este servicio.	R= como antecedente, en el periodo de un año se realizaron 5 actividades de este tipo
51	8.5 Movimientos de infraestructura	117		¿Podría la convocante indicar un cálculo de cuantos movimientos se deben considerar mensualmente? esto para dimensionar el rango de operación y la infraestructura necesaria para prestar este servicio.	R= como antecedente, en el periodo de un año se realizaron 5 actividades de este tipo
52	9.6 Sustitución de equipo de comunicaciones y UPS	119		Con referencia a este numeral, solicitamos a la convocante nos indique de que capacidad en KVA son los equipos UPS MGE EXRT7 y los equipos UPS ONGUARD SG6K-2T	R= MGE EXRT7 son de 7KVA y Onguard SG6K-2T son de 6KVA
53	2.4 Soporte.- Mantenimiento correctivo	206	Mantenimiento Correctivo	En esta tabla se nos proporciona el equipamiento a brindar soporte de mantenimiento correctivo durante el transcurso del contrato. Se solicita respetuosamente al Instituto FONACOT nos precise si este equipo se encuentra funcionando actualmente o si tiene equipo dañado	R= toda la infraestructura se encuentra operando de manera correcta
54	2.4 Soporte.- Mantenimiento correctivo	206	Mantenimiento Correctivo	En relación a la pregunta anterior, en el caso de haber equipo dañado, favor de mencionarnos cuantos, de que tipo así como el diagnóstico de la falla que presenta.	R=N/A
55	2.4 Soporte.- Mantenimiento correctivo	206	Mantenimiento Correctivo	En relación a la precisión anterior, con cuanto tiempo contará el licitante para el arreglo de los mismos... Se entiende que no se deberá de entregar equipo de soporte para los mismos... ¿Es correcta nuestra apreciación?	R=N/A
56	2.4 Soporte.- Mantenimiento correctivo	206	Mantenimiento Correctivo	Se solicita respetuosamente al Instituto Fonacot nos entregue estadísticas de falla por tipo de equipo y tipos de falla en un periodo de 1 año mínimo para su valoración	R= en el periodo de un año el Instituto Fonacot solo ha tenido un promedio de dos fallas en switches y dos en UPS



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

57	6.2. Switching Enterasys.	97		<p>"El prestador del servicio deberá utilizar el software especializado Netsight Console, Policy Manager e Inventory Manager de Enterasys para llevar a cabo las actividades de administración de los switches marca Enterasys propiedad del INSTITUTO FONACOT. Este software se ofrecerá como servicio por lo que su propiedad no pasará a ser del INSTITUTO FONACOT.</p> <p>Se deberán considerar 3 accesos concurrentes para personal del INSTITUTO FONACOT por cada software. La infraestructura para proporcionar el servicio de switching deberá operar en el centro de operación del prestador del servicio."</p> <p>Preguntamos a la convocante,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-¿Si actualmente tiene licenciaminto vigente del software especializado Netsight Console, Policy Manager e Inventory Manager de Enterasys?</li> <li>2.- Si la respuesta es afirmativa, ¿El licitante ganador podra hacer uso de éste licenciamiento?</li> </ol>	R1= Fonacot no cuenta con licenciamiento
58	6.3. Dominio.	97		<p>"En función de la migración de este servicio a la infraestructura del prestador del servicio, ésta deberá operar en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT."</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- ¿Puede la convocante especificar de cuantos días dispone el licitante ganador para realizar la migración de Active Directory?.</li> <li>2.- ¿Puede la convocante especificar las características minimas del harware que hoppedará el servicio de Active Directory?</li> </ol>	R1= La migración, se definirá con base en el plan de trabajo que presente el prestador del servicio y esta sujeto a aprobación del área técnica del INSTITUTO FONACOT.
59	6.4. Correo electrónico	98		<p>"El prestador del servicio realizará las actividades para la administración de los activos del correo electrónico. El servicio se encuentra operando actualmente sobre Exchange 2003 y utilizando el servicio de OWA."</p> <p>Solicitamos atentamente a la convocante,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- ¿Definir o explicar a detalle a que se refiere con "activos del correo electronico"?</li> <li>2.- ¿Si el alcance de este punto implica la administración total del servicio de correo electrónico incluyendo altas, bajas y cambios, fallas, configuraciones, depuraciónn de bases de datos, etc..?</li> </ol>	R1= Activos de correo electrónico se refiere a toda aquella infraestructura que soporta este servicio. R2= incluye todas aquellas actividades que se requieran para la administración del servicio de correo electrónico



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

60	<p>6.3. Dominio. 6.5. Internet. 6.6. Portales Web. 7.6. Conexiones seguras de acceso remoto. 7.7. Actualización Microsoft</p>	97, 98, 115		<p>"En función de la migración de este servicio a la infraestructura del prestador del servicio, ésta deberá operar en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT." ¿En los todos los casos donde se menciona "En función de la migración de este servicio a la infraestructura del prestador del servicio, ésta deberá operar en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT" el licitante ganador va a proveer toda la infraestructura de Hardware necesaria?</p>	R= Fonacot proporcionara el licenciamiento de Sistema operativo y Aplicativo Microsoft
61	7.7. Actualización Microsoft	115		<p>"El prestador del servicio realizará la administración de los activos utilizados para la actualización de los productos de Microsoft en los sistemas operativos de servidores, así como la distribución de actualizaciones en los equipos integrados en la red del INSTITUTO FONACOT. Este servicio se encuentra operando actualmente en el INSTITUTO FONACOT a través de un servidor WSUS. Solicitamos a la convocante la lista de aplicaciones o productos Microsoft a ser migrados." Solicitamos respetuosamente a la convocante la siguiente información:  Ambiente Actual 1.- Nombre de la aplicación. 2.- Versión.  Ambiente a ser migrado. 1.- Nombre de la aplicación. 2.- Versión a la que se desea migrar.</p>	R1= WSUS
62	Partida 2. Apartado 6.1 Monitoreo	95		<p>"Capacidad de hacer respaldos incrementales de los datos de desempeño" Solicitamos de manera respetuosa, ¿Si la convocante puede permitir o aceptar que licitante ganador realice respaldos de cualquier tipo (full, full+ incremental, etc) de los datos de desempeño?. Esto como apego que la convocante esta solicitando un servicio de monitoreo y no un tipo en particular de respaldo.</p>	R= Si, se acepta

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

63	Partida 2. Apartado 9.4 Esquema de redes inalámbricas.	118		" El prestador del servicio deberá reforzar el esquema de redes inalámbricas que actualmente se encuentra operando mediante 11 access point distribuidos en el edificio central del INSTITUTO FONACOT, por lo que el licitante deberá considerar el suministro, instalación, puesta a punto y mantenimiento de la infraestructura necesaria para establecer un esquema de conectividad, que permita a los usuarios desplazarse dentro del inmueble sin necesidad de reconectarse o reparar la conexión; se excluye de esta cobertura baños, elevadores, escaleras, estacionamientos, áreas al intemperie, cuartos de generación o distribución de energía eléctrica y cuartos de limpieza" ¿Podría la convocante proporcionar las marcas y modelos de los 11 access points con que actualmente cuenta?	R= Enterasys RBTR2-AB
64	Partida 2. Apartado 9.1 Pantallas de Monitoreo	118		"El prestador del servicio deberá suministrar dos pantallas para la visualización del monitoreo de los activos. Dichos bienes permanecerán en las oficinas del INSTITUTO FONACOT." ¿Podría la convocante especificar qué información deberá ser proyectada en las pantallas que permanecerán en las oficinas del Instituto?	R=el monitoreo de los activos modelados
65	Partida 2. Apartado 6.5. Internet	98		¿Podría la convocante especificar que la infraestructura de hardware, el proveedor de servicio que utiliza para la administración de DNS y Proxy, así como el nombre de la aplicación y versión?	R= El DNS Se encuentra en dos servidores (primario y secundario), SW: Microsoft Enterprise Edition 2003 ingles, HW: DELL Power Edge 2650  El Proxy se Sobre un servidor, SW: Microsoft Enterprise Edition 2003 ingles, HW: DELL Power Edge 2850
66	5.7.6 Administración de la seguridad	75	La reducción de vulnerabilidades (hardening) en la infraestructura bajo su responsabilidad	¿Debemos entender que unicamente debemos hardenizar los equipos que estamos administrando y que el resto del equipamiento de comunicaciones y servidores es responsabilidad de Fonacot?	R= Toda la infraestructura mencionada en estas bases de licitación es responsabilidad del prestador del servicio
67	5.7.6 Administración de la seguridad	75	Asegurar que no se presenten cambios y accesos no autorizados en las piezas de infraestructura (hardware y software)	¿Debemos entender que unicamente debemos asegurarnos que no se presenten cambios en los equipos que estamos administrando y que el resto del equipamiento de comunicaciones y servidores es responsabilidad de Fonacot?	R= En el alcance de la partida1 toda la infraestructura mencionada en estas bases de licitación es responsabilidad del prestador del 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

68	4. Centro de Operaciones de Seguridad	88		<p>"El prestador del servicio deberá contar con un centro de operaciones de red ubicado en el territorio nacional, a través del cual deberá administrar y operar la infraestructura y servicios considerados en el presente documento, así como todos aquellos elementos tecnológicos relacionados con el servicio solicitado que el INSTITUTO FONACOT integre durante la vigencia del contrato. ¿Qué características deberá tener el Centro de Operaciones de Seguridad? ¿Debemos entender que el centro de operaciones de Red y de Seguridad deben estar separados?"</p>	<p>R1= Las características del centro de operaciones solicitado por el Instituto Fonacot se definen claramente en el anexo técnico correspondiente.</p> <p>R2= Esto depende de la propuesta de cada licitante</p>
69	6.3 Dominio	97		<p>"Asimismo, el prestador del servicio deberá realizar las actividades para la administración de la infraestructura de autenticación mediante los dispositivos smartcard Etoken de 64bits de la marca Aladdin a fin de mantener el acceso seguro a los equipos de usuario final"</p> <p>¿Es aceptable substituir la tecnología de Aladdin por otra con prestaciones superiores y que cubra las funcionalidades para las cuales la está utilizando FONACOT? Comprometiéndonos a su operación y mantenimiento durante el periodo solicitado.</p>	<p>R= no es posible substituir la tecnología Aladdin</p>
70	7. Gestión de la Seguridad	98		<p>"Pruebas de Penetración (no intrusivas) y Análisis de Vulnerabilidades: Es la actividad periódica realizada por prestador del servicio que tiene como objetivo detectar la presencia de puntos débiles o brechas que pudieran ser explotadas, en los dispositivos de seguridad perimetral y de infraestructura de la RPV, por algún ente interno/externo con intenciones desconocidas. El objetivo de esta actividad es garantizar que las políticas de prevención y mecanismos de protección operen de manera eficiente y permanentemente."</p> <p>¿Para cuantas IP´s se deben considerar los escaneos periódicos?</p> <p>¿Con que periodicidad se deberá realizar el análisis de vulnerabilidades?</p> <p>¿Con que periodicidad se deberán realizar las pruebas de penetración?</p> <p>¿Cuáles serán los objetivos de las pruebas de penetración?</p> <p>¿Las pruebas de penetración deberán ser internas o externas?</p>	<p>R1= Para las IP´s que designe la convocante</p> <p>R2= cada 6 meses vs. la revisión anterior.</p> <p>R3= cada 6 meses vs. la revisión anterior.</p> <p>R4=garantizar que las políticas de prevención y mecanismos de protección operen de manera eficiente y permanentemente</p> <p>R5=Ambas</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

71	7. Gestión de la Seguridad	99	El prestador del servicio será el responsable del control y administración de las bitácoras de los equipos de seguridad	¿Por cuanto tiempo deberemos conservar las bitácoras de los equipos de seguridad?	R1= Por lo menos un año
72	7.3 Control de Accesos a la red NAC	102		"El prestador del servicio deberá realizar actividades para que a través de software especializado se ejecute un análisis de vulnerabilidades y remediación asistida para los equipos de usuario final en todas las localidades del INSTITUTO FONACOT a nivel nacional." ¿Cuántos usuarios deberemos considerar para el control de accesos a la red NAC? ¿Cuántas localidades debemos de considerar para prestar este servicio? ¿Están estas localidades conectadas a través de la red MPLS?	R1= inicialmente se deben considerar 1000 usuarios  R2= 56, numero que cambiara con respecto a los crecimientos del instituto. R3= Sí
73	7.4.1 Filtro de protocolos no http basado en listas de protocolos	107		"Deberá actualizar de manera dinámica y sin intervención del administrador nuevos protocolos" ¿Debemos entender que esta es una funcionalidad integrada al sistema de filtrado de contenidos?	R=Sí, es una funcionalidad integrada al sistema de filtrado de contenidos
74	7.4.4 Protección de la infraestructura de correo electrónico y filtrado de SPAM	111		"Deberá tener la capacidad de identificar y bloquear Protocolos Maliciosos" ¿Debemos entender que esta tecnología deberá ser del mismo fabricante que el del sistema de filtrado de contenidos?	R=Sí, de hecho es parte de la solución ofertada
75	11. SOPORTE TÉCNICO	124	Análisis Forense	¿Cuántos eventos debemos considerar para esta actividad? ¿Qué infraestructura debemos considerar para esta actividad?	R1= Cuantas veces lo requiera Fonacot, ya que esta considerada como una actividad del personal de Soporte técnico. R2= El análisis forense se realizara a solicitud expresa de Fonacot y podrá ejecutarse sobre cualquier elemento de infraestructura considerado en este 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

76	11. SOPORTE TÉCNICO	126		"La habilitación de localidades el prestador del servicio deberá considerar, en los casos aplicables, la reubicación o provisión de equipos como switch, firewall.." ¿Cuántos eventos de este tipo debemos de considerar?	R=Como antecedente, en un periodo de un año se llevaron a cabo un promedio de 6 reubicaciones.
77	Incidentes por fallas / Tiempos de solución	139	Analizador de red Tipping Point Firewall	¿Debemos entender que en caso de falla de Hardware de alguno de los equipos propiedad de FONACOT se deberán substituir en los tiempos solicitados en este punto?	R=Se debe entender como el tiempo que tiene el prestador del servicio para restablecer la operación normal del servicio o equipo correspondiente, incluyendo el suministro de equipos de respaldo
78	3.1 actualización de infraestructura de servidores	52		3.2.1 Requisitos Técnicos En caso de que se requiera modificar las aplicaciones para que éstas corran en equipos con Sistema Operativo Solaris 5.10, ¿quién será el encargado de realizar cambios en el código de las aplicaciones, en caso de que se requiera? Sus aplicaciones soportan alta disponibilidad? ¿Qué servidores deben estar en alta disponibilidad? ¿Qué aplicaciones deben estar en alta disponibilidad? ¿Qué aplicaciones se pueden agrupar por partición lógica? ¿Qué aplicaciones se pueden agrupar por partición lógica?	1.- En caso de ser necesario serán realizadas por la convocante, sin embargo deberá preverse que los cambios tecnológicos no deberán implicar cambios en los aplicativos ni recompilaciones 2.- Algunas sí 3.- Revisar los niveles de servicio definidos en los anexos de las presentes bases 4.-no hay restricciones en este aspecto en tanto se mantengan los niveles de servicio 5.-no hay restricciones en este aspecto en tanto se mantengan los niveles 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

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

### Partida I

#### **Preguntas Generales:**

1. La infraestructura provista por el licitante, al término del servicio brindado, ¿pasará a ser propiedad de Fonacot?

**R= No.**

2. ¿Puede Fonacot proporcionar la cantidad de personas por área de responsabilidad? (Operación y Monitoreo de Servidores, Administración de Instalaciones del Centro de Datos, Administración de Base de Datos, Administración de Almacenamiento y SAN, Administración de Aplicaciones) para la operación actual del. Identificar estos recursos por turno de trabajo, perfil y siendo posible el salario base por función.

**R= Hoy en día está tercerizado el servicio y no se cuentan con esos datos.**

3. ¿Sobre que procesos y/o metodologías está basado y auditado el servicio de operación actual?

**R= Es necesario que se adopten las prácticas de ISO 20000 y 27001, aunque cabe destacar que el Instituto es sujeto de diversas auditorías por su carácter de entidad gubernamental y sector financiero, tales como CNBV y Función Pública entre otras.**

4. ¿Podrá Fonacot proporcionar la interacción de los equipos de trabajo? Es decir diagramas de flujo de operación que muestre cómo fluyen la información de los usuarios hacia las áreas de operación y administración. Además del flujo de información de los desarrolladores hacia los operadores y administradores.

**R= Hoy en día no se encuentran documentados estos flujos, sin embargo se dará una inducción al licitante ganador sobre los mismos, por lo pronto deberá considerar lo expuesto en el capítulo de 5.7 Gestión del Servicio.**

5. ¿Nos podrán clarificar cómo es el proceso de recuperación? ¿Existen imágenes de los servidores sin redundancia? Nos pueden proporcionar más información de cómo funciona la operación de backup/restore?

**R= El proceso de recuperación se realiza por medio de las mismas herramientas con las que se realizan los respaldos (legato, retrospect, así como utilerías de las mismas bases de datos)**

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

**Hoy en día no se cuenta con imágenes de los servidores y como se aplica es ejecutando los setups de aplicaciones, así como la igualación en configuraciones.**

6. En relación a las instalaciones del Centro de Datos, nos podrían proporcionar más información sobre los contratos actuales con los proveedores que mantienen la operación del Centro de Datos (motor generador, electricidad, baterías, tableros de distribución eléctrica, aire acondicionado, herramientas de monitoreo).

**R= En lo general estos servicios de soporte al centro de datos son administrados por el área de servicios generales del Instituto, los datos específicos se darán al licitante ganador, mientras tanto se enlistan las principales características del centro de datos:**

- **Blindaje en los cuatro costados.**
- **Puertas de acceso en dos niveles con contraseña numérica.**
- **Sistema de monitoreo ambiental para supervisar las condiciones físicas y ambientales del site central de manera permanente durante las 24 horas del día, el cual vigila y alerta de la presencia de líquidos bajo el piso falso, interrupción del suministro eléctrico, variaciones de temperatura y humedad, presencia de intrusos con sensores y cámaras digitales para la detección de movimiento, apertura de puertas.**
- **Sistema de control de incendios RP-1002 Notifier (FM200), el cual cuenta con controles de activación y paro manual.**
- **Extintores de incendio.**
- **El centro de datos está soportado por dos UPS's en cascada, marca MGE con capacidad de 30KVA c/u, mismos que están soportados por una subestación eléctrica con capacidad de 500 KVA.**
- **Sistema de aire acondicionado redundante**
- **Cada rack cuenta con un circuito eléctrico independiente, de tal suerte que si se presentará algún problema sólo afectaría los servidores contenidos en él.**
- **La energía eléctrica del centro de datos está soportada por un par de equipos UPS en cascada, mismos que a su vez están soportados por una subestación eléctrica.**

7. ¿Nos pueden proporcionar la clasificación actual del Centro de Datos? Tier 1, Tier 2, Tier 3 o Tier 4.  
4. ¿Nos pueden proporcionar el metraje del Centro de Datos?

**R= Sin que se haya realizado un ejercicio de evaluación previo podría considerarse Tier 2 o 3, dado que se suministran servicios de Internet, Intranet, correo electrónico, telefonía IP, así como otras aplicaciones institucionales desde este centro de datos.**

8. ¿Existe instalado un sistema motor generador en el centro de datos? ¿Cuáles son las especificaciones del sistema? Cuál es su autonomía?

**R= Se cuenta con una subestación de 500 KVA, misma que es administrada por el área de servicios generales del Instituto, mayor detalle se proporcionará al licitante ganador.**





## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

9. Podrían proporcionar más detalle de las especificaciones del sistema de aire acondicionado del Centro de Datos?

**R= Se cuenta con un sistema redundante Liebert, que es administrado por el área de servicios generales del Instituto, mayor detalle se proporcionará al licitante ganador.**

10. ¿Explicar cómo funciona el flujo de información desde la herramienta Netbotz cuando se dispara una alarma hacia los equipos de operación en el Centro de Datos?

**R= El Netbotz monitorea las variables ambientales del centro de datos, reportando mediante correo electrónico y consola sobre cualquier valor fuera de los rangos establecidos.**

11. Favor detallar el sistema de extinción de incendios del Centro de Datos.

**R= Sistema de control de incendios RP-1002 Notifier (FM200), el cual cuenta con controles de activación y paro manual, el cual es administrado por el área de servicios generales del Instituto, mayor detalle se proporcionará al licitante ganador.**

12. Nuestro entendimiento es que no está dentro del alcance del servicio productos tales como: lámparas de emergencia, material de señalización, papel, cartuchos de impresoras, extintores de incendio, combustible, tarjetas de identificación (entrada y salida) ¿Nuestro entendimiento esta correcto?

**R= Es correcto.**

13. Se detalla acerca de un centro de datos alternativo que Fonacot es responsable por proveer. ¿La gestión de facilidades en el centro alternativo es alcance de esta licitación? Por favor detallar.

**R= Este centro de datos alternativo albergará la infraestructura necesaria para operar el DRP de los servicios que se detallan, en ese sentido el licitante deberá gestionar lo necesario en materia de simulacros, instalación y en su caso operación.**

14. Por la redacción de las bases no está limitado el riesgo de Unisys, por lo que solicitamos que se sugiera que se incluya la siguiente cláusula en el contrato: LIMITE DE RESPONSABILIDADES.- El pago de daños y perjuicios derivados del incumplimiento del presente contrato para ambas partes, no excederá el total del monto o valor de este contrato.

**R= Correcta su apreciación**

15. En virtud de que nuestros contratos contienen cláusula de confidencialidad que nos impide mostrarlos a un ajeno a las partes que firmaron el contrato, ¿existe alguna otra opción para dar cumplimiento a lo establecido en el punto 10.1.- PROPUESTA TÉCNICA, inciso G, primer subinciso de las bases de licitación?

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= 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.

#### **Preguntas Específicas:**

*(El conteo de párrafos es desde el principio de la hoja, no a partir del numeral)*

1. Pag. 47, 1.3 Software, Ultimo párrafo: Con respecto a licencias adicionales durante la vigencia del contrato...
  - a. ¿En referencia al ceder las licencias adicionales, se refiere al software actual de Fonacot (ejemplo Oracle, SQL Server) o al software utilizado por el licitante para brindar los servicios, (ejemplo, software de Monitoreo y Administración).

**R= Se refiere al licenciamiento adicional al que cuenta actualmente el Instituto FONACOT, el cual tiene que cederse al final del contrato al Instituto**

2. Pag. 49, 2. Lineamientos generales requeridos para el servicio, Quinto párrafo: Con respecto a ...brindar seguridad integral...
  - a. Definición de seguridad integral, es decir, ser específicos en cuanto a expectativas de servicios de seguridad que se requieren.

R= mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, propiedad del instituto Fonacot

2.
  - b. ¿Estos servicios forman de la partida 2?

**R= En el alcance de la partida uno estará acotado a lo descrito en las bases y sus anexos en materia de seguridad y protección de bases de datos.**

**Mientras que en el alcance de la partida dos debe prever en todos los casos cualquier tipo de incidente de seguridad.**

3. Pag. 49, 2. Lineamientos generales requeridos para el servicio, Quinto párrafo: Con respecto a ...brindar seguridad integral...
  - a. ¿La solicitud de seguridad integral implica que el licitante será responsable de robustecer los dispositivos de seguridad actuales del Instituto? De ser así ¿Puede el Instituto proporcionar la documentación respectiva a su estructura actual de comunicaciones (red LAN/WAN) y sus estándares de seguridad aplicables a la infraestructura de cómputo?

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= En el alcance de la partida uno estará acotado a lo descrito en las bases y sus anexos en materia de seguridad y protección de bases de datos. Mientras que en el alcance de la partida dos debe prever en todos los casos cualquier tipo de incidente de seguridad.**

4. Pag. 49, Lineamientos generales requeridos para el servicio, Sexto párrafo: Con respecto a ...Establecer una administración del servicio, al menos como lo tiene el INSTITUTO FONACOT...
- ¿Cómo lo tiene el servicio el INSTITUTO FONACOT?

**R= En lo general está descrito en la sección de gestión del servicio de las bases**

- Aclarar a que se refiere: ...monitorear en línea la disponibilidad de los elementos a nivel proceso...

**R= Se refiere a que se pueda identificar toda la traza**

5. Pag. 49, 2 Lineamientos generales requeridos para el servicio, Penúltimo párrafo: Con respecto a ...deberá trasladarlos al almacén...
- ¿Únicamente durante el periodo de transición, o para toda la etapa productiva del servicio?

**R= El Licitante deberá considerar el traslado al almacén de la convocante durante toda la etapa productiva.**

6. Pag. 49, 2 Lineamientos generales requeridos para el servicio, tercer párrafo: Con respecto a ... El prestador del servicio será responsable de incluir el Software adicional que permita ...
- ¿A qué tipo de software adicional se refiere ese párrafo? ¿Software de monitoreo? Generalmente estas licencias se desinstalan al finalizar el contrato y no quedan asignadas al cliente.

**R=Derivado de la gestión y actualización tecnológica provista, en caso de requerir algún software adicional este deberá ser considerado por el prestador de servicio, por ello no se especifica un software en particular.**

7. Pag. 49, 3.1.2, Actualización de Infraestructura de servidores , segundo párrafo:
- ¿El licitante será responsable de la migración de la totalidad de las aplicaciones incluidos los desarrollos propios del Instituto? ¿O solamente de los aplicativos comerciales (off-the-shelf)?

**R= De todos**

8. Pag. 49, 3.1.2, Actualización de Infraestructura de servidores , octavo párrafo: ...

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

- a. ¿El instituto puede proporcionar los registros de capacidad de sus equipos con respecto a UPS, Aire Acondicionado al Centro de Datos, Potencia, así como la capacidad disponible de estos?

**R= A reserva de que se compartan registros específicos para cada componente al licitante ganador, se puede considerar que el Centro de datos en general se encuentra al 60% de su capacidad, aunque como pudo observarse en las visitas de reconocimiento previo a las juntas de aclaraciones, es necesario reorganizar el equipo para poder aprovechar mejor los espacios.**

9. Pag. 49, 2. Lineamientos generales requeridos para el servicio, sexto párrafo: ...  
a. ¿El instituto podría proporcionarnos el detalle de los proceso de operación y administración de los equipos y aplicaciones actuales del Centro de Datos?

**R= A reserva de que se comparta más detalle, deberá considerarse lo descrito en el capítulo 5 Gestión y Operación de los Servicios**

10. Pag. 50, 2 Lineamientos generales requeridos para el servicio, primer párrafo: Con respecto a ... incluyendo laboratorios prácticos...  
a. ¿En la transferencia tecnológica ... a que se refiere incluyendo laboratorios prácticos de manera presencial y validada por el fabricante de HW y SW?

**R= Cualquier actualización tecnológica, deberá de estar certificada por parte del fabricante de la tecnología a ser aplicada acerca de su funcionamiento y compatibilidad con la solución a sustituir, adicionalmente se deberán integrar laboratorios cuyos resultados demuestren que la operación no se ve afectada.**

11. Pag. 50, 3 Actualización y Aprovisionamiento de Infraestructura, último párrafo: Con respecto a ... 25 gabinetes de la marca Rittal...  
a. ¿Es obligatorio usarlos?

**R= Sí, es parte del servicio solicitado**

12. Pag. 50, 3 Actualización y Aprovisionamiento de Infraestructura, sexto párrafo:  
a. En caso de que tengamos que emplear los 25 racks existentes ¿Estos cuentan con facilidades para montaje estándar o se requerirá de kits especiales para el montaje de los equipos nuevos? ¿Podría especificar el modelo exacto de RACKS Rittal con los que cuenta el Instituto?

**R= Rittal TS8**

13. Pag. 51, 3.1.1 Actualización de Infraestructura de servidores, primer párrafo: Con respecto a... actualizar los servidores residentes en el Centro de Datos...  
a. ¿Los servidores residentes en el Centro de Datos o los listados en el Anexo 4A?

**R= Deberá considerar los equipos listados en el Anexo No. 4A.**

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

14. Pag. 51, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, segundo párrafo: Con respecto a... migración de las aplicaciones y páginas WEB que se encuentran actualmente en la infraestructura del INSTITUTO FONACOT...

- a. ¿La migración es: para Las aplicaciones y páginas WEB que se encuentran actualmente en la infraestructura del INSTITUTO FONACOT o los listados en los Anexos de la licitación?

**R= A las descritas en los anexos**

15. Pag. 51, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, quinto párrafo:

- a. ¿Tenemos registros históricos de los parámetros de cada servidor?

**R= A reserva de que se compartan con el licitante ganador los registros que se tengan, se informa que en todos los casos el consumo de recursos es inferior al 60%.**

16. Pag. 52, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, sexto párrafo: Con respecto a... conforme a los lineamientos que proporcione el INSTITUTO FONACOT ...

- a. ¿Cuáles lineamientos y cuando los proporcionará?

**R= Inicialmente deberá considerar lo descrito en el capítulo 5 Gestión y Operación de los Servicios**

17. Pag. 52, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, octavo párrafo:

- a. ¿Podemos proveer el poder de cómputo solicitado en las bases a través de solamente virtualización y particionamiento lógico?

**R= Si**

18. Pag. 53, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, tercer párrafo:

- a. ¿Puede el Instituto suministrar los parámetros actuales de lectura/escritura hacia file system en los servidores involucrados en la licitación?

**R= La SAN actualmente mantiene velocidades de 2Gb/s**

19. Pag. 53, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, cuarto párrafo:

- a. ¿Es forzoso proporcionar tres tarjetas HBA o se pueden proporcionar 3 puertos de fibra por Host??? (Ejemplo: Mezclar 1 tarjeta HBA de dos puertos + 1 de un solo puerto)

**R= Es posible siempre y cuando no se disminuya el desempeño**

20. Pag. 53, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, primer párrafo:

- a. Se solicitan 10TB como almacenamiento mínimo, el almacenamiento actual cuenta con almacenamiento en fibra y SATA; ¿El almacenamiento propuesto puede integrar los 10TB mediante estas dos tecnologías? En caso de ser afirmativa la respuesta ¿Qué porcentaje

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

del almacenamiento y respectivo crecimiento debe proporcionarse en fibra y qué porcentaje en SATA?

**R= 7 TB en FC en RAID 5 y 3 en SATA en RAID 4**

21. Pag. 52, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, octavo párrafo: Con respecto a... en caso de contingencia la recuperación de los sistemas...
- ¿Qué se espera por parte del licitante con respecto al tema de contingencia, con el entendido que el requerimiento de DRP se encuentra en la segunda partida?

**R= Si bien es cierto que parra la partida uno no está establecido un esquema de recuperación bajo DRP, si deberá preverse la documentación e instrumentación de planes de contingencia que permitan reestablecer los servicios ante un fallo en el hardware.**

**Entendiendo que un plan de recuperación ante desastres (DRP) implica acciones fuera del centro de datos y que no necesariamente están relacionadas con un fallo en la infraestructura.**

22. Pag. 52, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, sexto párrafo: Con respecto a... La administración de los sistemas y aplicaciones será responsabilidad del prestador del servicio conforme a los lineamientos que proporcione el INSTITUTO FONACOT ...
- ¿Cuál es el alcance de la administración de las aplicaciones?

**R= A reserva de que se comparta más detalle, deberá considerarse lo descrito en el capítulo 5 Gestión y Operación de los Servicios**

23. Pag. 52, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, séptimo párrafo: Con respecto a... Para la migración de las aplicaciones existentes, el prestador del servicio deberá diseñar y ejecutar un plan de migración óptimo para las necesidades del INSTITUTO FONACOT, minimizando el tiempo que las aplicaciones estarán fuera de línea, considerando que cuenta con 180 días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del contrato para la puesta a punto y operación. ...
- Consideramos que el diseño del plan debe ser responsabilidad de Unisys y FONACOT, la aprobación del plan es responsabilidad de FONACOT y la ejecución de Unisys ¿Es esto correcto?

**R= Correcto**

24. Pag. 52, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, cuarto párrafo:
- ¿ Puede especificar el Instituto los hitos (milestones) generales del proyecto así como los criterios de aceptación de cada uno de ellos?

**R= Deberá considerarse de manera enunciativa más no limitativa las siguientes actividades:**

- **Configuración y Puesta a punto de Infraestructura**
- **Integración a red FONACOT**

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

- **Instalación de software base, aplicaciones y/o bases de datos**
- **Pruebas funcionales y de datos**
- **Pruebas de desempeño e integración**
- **Liberación y reemplazo de infraestructura**

**Los criterios de aceptación para cada uno de ellos se definirán al revisar el plan de trabajo propuesto por el licitante ganador.**

25. Pag. 53, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, sexto párrafo: Con respecto a... y puesta a punto a satisfacción de INSTITUTO FONACOT...
- a. Compartir los criterios de aceptación de INSTITUTO FONACOT

**R= A reserva de señalar puntualmente para cada caso los criterios, deberá considerarse que los servicios pueden operarse normalmente sin implicaciones en los niveles de servicio establecidos.**

26. Pag. 53, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, quinto párrafo:
- a. ¿La carta de compatibilidad solicitada es adicional a las tablas de compatibilidad provistas por los fabricantes?

**R= Se refiere a que se tenga certeza de que no habrá impacto por la actualización tecnológica.**

27. Pag. 54, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, segundo párrafo: Con respecto a... pruebas de estabilidad, pruebas de seguridad...
- a. Definir a que se refieren las pruebas de estabilidad y de seguridad

**R= El sentido del párrafo es que se tenga certeza de que no habrá impacto por la actualización tecnológica en términos de exponer nuevas vulnerabilidades y/o indisponibilidad del servicio.**

28. Pag. 54, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, tercer párrafo:
- a. Favor de proporcionar datos de utilización (Memoria, Disco, CPU, I/O) de los equipos involucrados en la licitación

**R= No se cuentan con datos precisos de todos los equipos, sin embargo se puede decir que en todos los casos son inferiores al 60%, en cuanto al almacenamiento debe considerarse los datos contenidos en los anexos de las bases.**

29. Pag. 54, 3.1.2 Actualización de Infraestructura de servidores, tercer párrafo: Con respecto a... a una utilización de no más de 60% en procesamiento y no más del 60% en memoria ...
- a. Proporcionar el porcentaje de utilización actual de los equipos citados en el Anexo 4A.

**R= No se cuentan con datos precisos de todos los equipos, sin embargo se puede decir que en todos los casos son inferiores al 60%.**

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

- b. No esta definido cuanto tiempo es tolerable una utilización superior a 60% de procesamiento y 60% de memoria. Nuestra sugerencia es que 5 días ininterrumpidos en esa situación es un tiempo razonable y tolerable. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

**R= Correcto**

30. Pag. 55, 3.3.1 Actualización de Infraestructura de servidores, séptimo párrafo:

- a. ¿Puede el Instituto proporcionar el espacio utilizado actualmente por la información de los aplicativos involucrados en la presente licitación?

**R= A continuación se enlistan los datos aproximados para cada tipo de aplicación:**

- Instancia SAI 50 GB
- SRCCB/ CREDBURS 100 GB
- Datamart Crédito 500 GB
- SGAM 10 GB
- SIDOF 10 GB
- SICREF 100 GB
- AUDI 10 GB
- Digitalización de imágenes 600 GB

31. Pag. 56, 3.3.2 Aprovisionamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento y respaldo, tercer párrafo: Con respecto a... Se debe de considerar la integración de todos los servidores a la red de respaldos vía SAN ...

- a. ¿A que servidores se refiere? ¿Todos los de Fonacot, Lo del anexo 4A, los de Bases de Datos?

**R= A los que integre el licitante como parte de su propuesta para soportar los servicios objeto de la presente licitación**

32. Pag. 56, 3.3.2 Aprovisionamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento y respaldo, primer párrafo:

- a. ¿A qué se refiere el Instituto con el término "Características superiores al equipamiento actual"? ¿Qué criterios están contemplando para determinar que el nuevo equipo es de características superiores con respecto al actual?

**R= Capacidad y velocidad de procesamiento, así como fecha de liberación de la tecnología principalmente**

33. Pag. 57, 3.3.2 Aprovisionamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento y respaldo, primer párrafo:

- a. Favor de indicar las políticas de respaldo a considerar en la solución a ofertar al Instituto.

**R= Los datos se encuentran en el capítulo 3.3. Aprovevisionamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento, así como lo previsto en los anexos 4C y 4D**



## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

34. Pag. 57, 3.3.2 Aprovisionamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento y respaldo, décimo primer párrafo: Con respecto a... la propiedad de la SAN y la Unidad de Respaldos ...
- Confirmar que tanto la SAN como la Unidad de respaldos no pasan a ser parte de Fonacot.

**R= Correcto**

35. Pag. 57, 3.3.2 Aprovisionamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento y respaldo, primer párrafo:
- Favor de especificar la duración de la ventana de respaldo

**R= Considerar lo previsto para cada aplicación en el capítulo 3.3. Aprovisionamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento, así como lo previsto en los anexos 4C y 4D**

36. Pag. 58, 3.4.1 Aprovisionamiento del Centro de almacenamiento de medios alterno (Mediateca), noveno párrafo: Con respecto a... la mediateca ...
- Confirmar que no hay distancia límite para establecerla.

**R= Sólo deberá considerarse los tiempos de respuesta así como las siguientes características de seguridad física:**

#### Diseño Arquitectónico

- Ubicación en área no sísmica
- Muros de concreto reforzados
- Inmuebles ubicado a más de 250m de vías de alta velocidad
- Área de equipos no contigua al exterior

#### Energía Eléctrica

- Generadores de energía redundante
- UPS redundantes
- Banco de batería redundante
- Sistema de tierras cumple con norma IEEE 1100 y NEC 250 así como la NOM
- Operación independientes por hasta 2 semanas

#### Seguridad

- Control de acceso por medio de biométricos y/o tarjetas de proximidad
- Guardias de seguridad capacitados (7\*24)
- Sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV)
- Operación monitoreada en sitio y remotamente
- Prevención y detección de incendios FM200
- Lista restringida de acceso de personal

#### Clima

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

- **Sistema de Aire de Precisión**

37. Pag. 59 4. Garantía de funcionamiento, sexto párrafo: Con respecto a...la Garantía de funcionamiento...

- a. Qué expectativa de servicio podemos tener en términos de Garantía de Funcionamiento. Es decir cuáles servicios proveerá el proveedor actual al licitante ganador en términos de garantía de funcionamiento.

**R= Ninguno**

38. Pag. 62 5.1.1, primer párrafo:

- a. Se está solicitando la implementación y coordinación de medidas de seguridad 7X24 para el centro de datos ¿Esto implica seguridad física y lógica? (numeral 5.1.1)

**R= Si en el sentido que se expresa en las bases y sus anexos**

39. Pag. 62 5.1.2, tercer párrafo:

- a. ¿Puede el Instituto suministrar al licitante las características actuales de seguridad alrededor del Centro de Datos?

**R= El centro de datos cuenta con las siguientes características:**

- Blindaje en los cuatro costados.
- Puertas de acceso en dos niveles con contraseña numérica.
- Sistema de monitoreo ambiental para supervisar las condiciones físicas y ambientales del site central de manera permanente durante las 24 horas del día, el cual vigila y alerta de la presencia de líquidos bajo el piso falso, interrupción del suministro eléctrico, variaciones de temperatura y humedad, presencia de intrusos con sensores y cámaras digitales para la detección de movimiento, apertura de puertas.
- Sistema de control de incendios RP-1002 Notifier (FM200), el cual cuenta con controles de activación y paro manual.
- Extintores de incendio.
- El centro de datos está soportado por dos UPS's en cascada, marca MGE con capacidad de 30KVA c/u, mismos que están soportados por una subestación eléctrica con capacidad de 500 KVA.
- Sistema de aire acondicionado redundante
- Cada rack cuenta con un circuito eléctrico independiente, de tal suerte que si se presentará algún problema sólo afectaría los servidores contenidos en él.
- La energía eléctrica del centro de datos está soportada por un par de equipos UPS en cascada, mismos que a su vez están soportados por una subestación eléctrica.

40. Pag. 62 5.1.2, cuarto párrafo:

- a. Se solicita que el licitante establezca medidas para asegurar el adecuado resguardo de activos que estén bajo su custodia así como el Centro de Datos, pero se indica que dichas medidas deberán ser aprobadas por el Instituto. ¿Se tiene documentado al día de hoy los criterios de aceptación para este punto?

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= Serán sugeridas por el licitante ganador y sujetas a aprobación por parte del Instituto**

41. Pag. 62 5.2 Reorganización de Infraestructura en el Centro de Datos, primer párrafo: Con respecto a...La reinstalación de dentro del mismo centro de datos o dentro del área metropolitana...
- a. ¿Podemos asumir que la reinstalación se realiza una sola vez?

**R= Si amenos que por causas de fuerza mayor se requiera un nuevo reacomodo**

42. Pag. 63 5.2 Reorganización de Infraestructura en el Centro de Datos, quinto párrafo:
- a. ¿Podría el Instituto proporcionar el diagrama del Centro de Datos para determinar el espacio utilizado y disponible en el mismo?

**R= A reserva de que se compartan registros específicos para cada componente al licitante ganador, se puede considerar que el Centro de datos en general se encuentra al 60% de su capacidad, aunque como pudo observarse en las visitas de reconocimiento previo a las juntas de aclaraciones, es necesario reorganizar el equipo para poder aprovechar mejor los espacios.**

43. Pag. 63 5.2.2 Reorganización de Infraestructura en el Centro de Datos, segundo párrafo:
- a. ¿El desplazamiento del equipo obsoleto será sólo para baja de inventario? En caso de que la respuesta sea negativa ¿El Instituto tiene contemplado que estos equipos ya no pueden renovar su contrato de mantenimiento y por ende no podrían repararse por una falla de Hardware?

**R= Podría ser para distintos objetivos, pero en su caso y una vez reemplazados el mantenimiento correrá por parte de la convocante**

44. Pag. 63 5.2.1 Reorganización de Infraestructura en el Centro de Datos, primer párrafo:
- a. Para el caso de los equipos de tecnología obsoleta (por ejemplo, los equipos E3000), en el caso de no contar con un contrato de soporte/mantenimiento actualmente ¿El licitante es responsable de mantener dicho equipo aún ante el evento de una falla de hardware? Esto debido a que no se podría obtener una renovación y/o extensión del contrato de mantenimiento dada la obsolescencia del equipo.

**R= Si mientras no se de una actualización por parte del licitante**

45. Pag. 63 5.2.3 , primero y segundo párrafo:
- a. Favor de confirmar que el tiempo para realizar el movimiento de los equipos comenzará a contarse a partir de la ejecución programada del mismo movimiento, y no a partir de su solicitud.

**R= A partir de su 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

46. Pag. 65 5.3 Operación y producción de Aplicaciones, quinto párrafo: Con respecto a... La operación y producción de Aplicaciones contempla sin ser limitativo las siguientes actividades por parte del prestador del servicio...
- El término sin ser limitativo abre las expectativas de servicio a cualquier dimensión. Favor de acotar el servicio.

**R= Apegarse a bases**

47. Pag. 66 5.3 Operación y producción de Aplicaciones, segundo párrafo: Con respecto a... recomendación para optimización de sentencias SQL problemáticas de la aplicación...
- La responsabilidad por parte del fabricante se limita únicamente a la expedición de una recomendación?, o se extiende a tareas de administración de base de datos como generación de bases de datos, generación de scripts, generación de queries, etc...

**R= La responsabilidad del fabricante no puede ser regulada, dado que el contrato sería con el licitante**

- ¿Pueden proveer una estadística de la frecuencia de servicios y el tiempo promedio de atención de éstos? (ANEXO 4G)

**R= Se dará al licitante ganador, por lo pronto deberán considerarse los volúmenes mensuales previstos en los anexos de las presentes bases**

- ¿Pueden proveer los tiempos promedios de cada volumen de operación? (ANEXO 4G)

**R= Se dará al licitante ganador, por lo pronto deberán considerarse los volúmenes mensuales previstos en los anexos de las presentes bases**

48. Pag. 66 5.3.2, párrafos 1, 3 y 4:
- En la operación y producción de aplicaciones, favor de detallar los apoyos a los trabajos rutinarios

**R= Será en los términos en que se describe en el capítulo 5 Gestión y Operación de los Servicios**

49. Pag. 63 5.3 Operación y producción de Aplicaciones, general... Con respecto al monitoreo sobre los aplicativos... hasta donde se espera el monitoreo y la gestión de los mismos, es decir que parámetros se espera se monitoreen, se gestionen, se administren.

**R= Los necesarios para asegurar la administración de los servicios conforme se señala en el capítulo 5 Gestión y Operación de los Servicios**

50. Pag. 66 5.3 Operación y producción de Aplicaciones, quinto párrafo ... Con respecto a... ejecutar las tareas de actualización de objetos de los aplicativos y bases de datos...

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

- a. ¿Donde podemos encontrar información de los volúmenes de tareas de de actualización de objetos de los aplicativos y bases de datos?

**R= En los anexos 4C, 4D y 4G**

51. Pag. 66 5.3 Operación y producción de Aplicaciones, sexto párrafo ... Con respecto a... El prestador del servicio deberá conservar las versiones previas de objetos liberador conforme a la política...

- a. ¿Cuenta Fonacot con una herramienta de control de versiones?

**R= No**

52. Pag. 63 5.3 Operación y producción de Aplicaciones, último párrafo ... Con respecto a... Operar y mantener en producción las aplicaciones listadas en el Anexo 4A "Infraestructura para aplicaciones en producción", conforme a los modelos de operación listados en el ANEXO 4D "Modelos de gestión de aplicaciones en el INSTITUTO FONACOT" o bien aquellas agregadas para su gestión durante la vigencia del contrato...

- a. ¿Las aplicaciones agregadas durante la vigencia del contrato, entran como control de cambios? ¿Debemos estimar un valor por aplicación adicional?

**R= Serán bajo el concepto de servicios bajo demanda**

53. Pag. 66 5.3.1 Operación y producción de Aplicaciones, segundo párrafo ... Con respecto a... Optimización de Desempeño y Mejoras de Ejecución El prestador del servicio deberá recomendar cambios de hardware, software o configuración para mejorar el desempeño de una aplicación; por ejemplo, más memoria, servidor más potente, entre otros. Así como recomendación para optimización de sentencias SQL problemáticas de la aplicación. Las recomendaciones deberán estar avaladas por el fabricante un tercero experto...

- a. ¿Esto implica un monitoreo interno del desempeño de las aplicaciones?

**R= Se refiere a afinar la infraestructura de hardware y software base, si para ello es necesario revisar la traza completa deberá realizarse**

54. Pag. 66 5.3.1 Operación y producción de Aplicaciones, tercer párrafo ... Con respecto a... El prestador del servicio deberá ejecutar el monitoreo de aplicaciones y ambientes adicionales, así como apoyo en los trabajos rutinarios de los ciclos de ambientes adicionales...

- a. ¿ Monitorear ambientes adicionales implica costos adicionales que deben calcularse mensualmente y cobrarse de acuerdo a la cantidad de licencias utilizadas y tiempos para configuración de estas licencias en la herramienta. Cómo vamos a cobrar esto?

**R= Serán bajo el concepto de servicios a demanda**

55. Pag. 69 5.5.2 Administración de medias de respaldo, general

- a. Favor de proporciona más detalle sobre como son almacenados los cartuchos físicos de backup en el centro de datos.

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

**R= Actualmente son etiquetados, registrados en bitácora y se almacenan secuencialmente**

56. Pag. 69 5.5.2 Administración de medias de respaldo, párrafo 4
- ¿Las cintas de respaldo que se proveerán como copia al instituto comprenderán exclusivamente los respaldos mensuales o se debe considerar dar copia de los respaldos diarios y semanales?

**R= Deberá considerarse lo señalado en el capítulo 3.3. Aprovechamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento, así como lo previsto en los anexos 4C y 4D**

57. Pag. 69 5.5.2 Administración de medias de respaldo, párrafo 3
- Favor de especificar el modelo de cintas DLT4 empleado en los respaldos

**R= DLT IV de 40 GB**

58. Pag. 71 5.6 Respaldo de equipos de escritorio sensibles, general...
- ¿Cuál es la política de backups que aplica para los usuarios finales?

**R= Diario de lunes a viernes.**

- ¿Pueden existir excepciones de usuarios que no pudieron ser respaldados en el mes?

**R= No.**

- Si los usuarios finales presentan problemas con su software de backup local en su maquina, ¿quién es el responsable de solucionar dicho problema? La mesa de ayuda?

**R= Depende del tipo de problema podrá ser el prestador del servicio o la mesa de ayuda.**

- Los 100 usuarios estimados pueden variar, aumentar, disminuir o cambiar?

**R= Se tiene un mínimo de 100 usuario y un máximo de 300.**

59. Pag. 71 5.6.1 Respaldo de equipos de escritorio sensibles, párrafo 1
- ¿El Instituto puede suministrar la herramienta que se está actualmente utilizando para realizar el respaldo de los servidores?

**R= El licitante puede ocupar la solución actual, considerando las políticas de obsolescencia, así como el mantenimiento asociado a dicha infraestructura**

60. Pag. 72 5.7.1 Escritorio de servicio, cuarto párrafo... Con respecto a... Todo requerimiento registrado en el Escritorio de Servicio le corresponde un número de reporte. Los reportes se harán

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

del conocimiento del personal del prestador del servicio a través del Unicenter Service Desk de CA. Cualquier gestión que realice el personal del prestador del servicio para la atención de los requerimientos, deberá ser registrada en el historial individual del reporte almacenado en dicha herramienta...

- a. ¿Quién es el encargado de administrar la herramienta Unicenter de CA? ¿Quién es el encargado de la configuración de la herramienta?

**R= La convocante por medio de un tercero**

61. Pag. 83 9.1.2

- a. ¿El máximo de almacenamiento a proveerse al Instituto durante la vigencia del contrato serán 20 TB? (resultantes de los 10 TB iniciales más los incrementos requeridos en bloques de 100GB hasta un tope de 10 TB)

**R= Inicialmente serán 10 TB, sin embargo el tamaño máximo no está definido por lo que se establece un mecanismo de máximos y mínimos que permita a la convocante administrar la demanda**

62. Pag. 127 12. Mantenimiento Preventivo, tercer párrafo ... Con respecto a... El mantenimiento preventivo...

- a. El mantenimiento preventivo esta definido de manera anualizada. Pero para facilidades (motor generador, aire acondicionado, electricidad, cámaras de vigilancia de seguridad, control de acceso físico, UPSs y sus baterías) ¿Cuál es el plan real de revisiones preventivas? ¿Existen actividades que son hechas por proveedores (terceros)? Lo que el licitante debe considerar como alcance de esta licitación?

**R= El licitante sólo brindará el apoyo (en su calidad de custodio del centro de datos) para que el área de servicios generales por si misma o por medio de terceros administre estos servicios de soporte al Centro de Datos.**

63. Pag. 143 Anexo 4 A

- a. ¿El Instituto puede suministrar un listado de los contratos de mantenimiento y soporte de los equipos involucrados en la presente licitación, indicando su vigencia y nivel de soporte contratado?

**R= Ninguno tiene soporte**

64. Pag. 163 Anexo 4G. Volúmenes Diarios de Operación, tabla ...

- a. ¿En el cuadro los volúmenes son diarios o mensuales?Cuál es la expectativa de Respaldos Robot y Cambios (RFC's)?

**R= Los respaldos por robot deberán ser considerados conforme a las políticas de respaldo que se señalan las bases y sus anexos, mientras que para los RFC's deberá considerarse la métrica estimada para cada modelo de aplicación, además de los relacionados con las actualizaciones de infraestructura.**

## 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

---

65. Pag. 215-235 Modelo de contrato...

- a. ¿Está permitida la subcontratación, en el entendido que el licitante ganador será responsable en todo momento ante el Instituto FONACOT?

**R= No está permitida, la subcontratación, en razón de que solo se permite la cesión de derechos de cobro.**

66. Pag. 221 Cláusula Décima...

- a. Se establece que la vigencia será forzosa para el prestador y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT, por voluntaria se refieren a que podrán dar por terminada la vigencia del presente contrato únicamente cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente, lo anterior de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 66 de su Reglamento.

**R= Es correcta su apreciación.**

67. Pag. 215-235 Modelo de contrato...

- a. ¿En caso de rescisión del contrato por causas imputables al proveedor, su responsabilidad por resarcimiento de daños y perjuicios estará sujeta únicamente a la penalización (penas convencionales) y ejecución de la fianza a que se refieren las bases?

**R= No, en virtud de que además se podrá exigir daños y perjuicios, si estos resultarán.**

68. Pag. 215-235 Modelo de contrato...

- a. ¿De conformidad con el artículo 1840 del Código Civil Federal, de aplicación supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios al Sector Público, la responsabilidad del proveedor por resarcimiento de daños y perjuicios esta sujeta únicamente a la penalización (penas convencionales) y ejecución de la fianza?

**R= No, la responsabilidad, también está sujeta en términos de la garantía de responsabilidad civil.**

69. Pag. 215-235 Modelo de contrato...

- a. ¿La responsabilidad máxima del proveedor por concepto de indemnización, estará sujeta al monto total del valor de la fianza de conformidad con el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios al Sector Público?

**R= 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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

70. Pag. 215-235 Modelo de contrato...

- a. ¿La responsabilidad contractual del proveedor por concepto de resarcimiento de daños y perjuicios, estará sujeta hasta el valor total del contrato?

**R= Es correcta su apreciación.**

### Partida II

Página	Sección	Pregunta
88	4.1	En el punto: Infraestructura de monitoreo dedicado, que permita visualizar en tiempo real las condiciones de operación de los diferentes servicios y aplicaciones de sus clientes....¿Se refiere a que la infraestructura de monitoreo debe estar dedicada a Fonacot o se puede compartir con otros clientes?
89	4.2	¿Está incluido dentro del alcance la administración y monitoreo de los equipos CPEs propiedad de los Proveedores de servicio de Telecomunicaciones?, en caso afirmativo ¿El proveedor de servicios de telecomunicaciones permitirá el acceso a sus equipos?
89	4.2	Dado que ya existe un enlace de MPLS y un contrato entre Fonacot y Axtel/Avantel, y el prestador de servicios será responsable del ancho de banda, ¿Qué características tiene este enlace actualmente en términos de ancho de banda y medio físico?
89	4.2	En caso de ser necesario un ancho de banda mayor y que el contrato pertenece a Fonacot, ¿Cuál sería el esquema de recontractación entre el prestador de servicio y Axtel-Avantel?
100	7.2	¿Está incluido dentro del alcance la correlación de eventos de los equipos CPEs propiedad de los Proveedores de servicio de Telecomunicaciones?, en caso afirmativo ¿El proveedor de servicios de telecomunicaciones permitirá el acceso a sus equipos?
116	8	¿Se permitirá hacer una visita al sitio para determinar si se requieren adecuaciones en el cableado actual?
118	9.3	¿Se permitirá hacer una visita al sitio para determinar que adecuaciones son necesarias para instalar los switches?
118	9.4	¿Existe algún análisis previo de Site Survey para determinar que se requieren 11 Access points?
120	9.6	¿Se permitirá hacer una visita al sitio para determinar que adecuaciones son necesarias para instalar los UPS/optimizadores?
123	11	Dado que el prestador de servicio no será responsable por los medios de comunicación ni los acceso remotos, ¿Cómo será el flujo operativo en caso de algún incidente donde se involucre el proveedor de servicios de comunicaciones?
127	12	¿Todos los equipos propiedad de Fonacot que requieran mantenimiento preventivo, están dentro o fuera de garantía con algún proveedor actual?, en caso de que estén dentro de la garantía con algún proveedor actual, diferente del proveedor ganador, ¿Cómo se aplicaría la administración de la garantía, para que ésta no sea invalidada?
137	19	Se solicita cambiar el número de días naturales de 60 a 90 días naturales para la puesta de operación de las actividades mencionadas.

**R1= la infraestructura de monitoreo debe ser dedicada para Fonacot.**

**R2= Sí se considera el monitoreo de los equipos CPE y Fonacot entregara un acceso de solo lectura a dicha infraestructura**

**R3= Actualmente, los servicios de NOC se ofrecen en las oficinas centrales de la convocante, por lo que no existe un enlace de MPLS**





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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

R4= el esquema de contratación debera acordarse entre el prestador del servicio del NOC /SOC y Axtel-Avantel

R5= Sí se considera el monitoreo de los equipos CPE y Fonacot entregara un acceso de solo lectura a dicha infraestructura.

R6= Al site de las oficinas centrales, el prestador del servicio puede realizar una visita con previa cita antes de la entrega de propuestas.

R7= Al site de las oficinas centrales, el prestador del servicio puede realizar una visita con previa cita antes de la entrega de propuestas.

R8= Sí existe

R9= el prestador del servicio podrá realizar las visitas correspondientes.

R10= Ya existe un flujo operativo para este tipo de incidentes, el cual se hará de conocimiento al prestador del servicio.

R11= No hay infraestructura con Garantía

R12=No se acepta solicitud.

ACCENTURE, S.C.

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
1	General. Disponibilidad Presupuestaria. Página 3, 14	Se entiende que existen 2 partidas diferentes, y estas pueden ser adjudicadas a licitantes diferentes. ¿Pueden los licitantes ofertar sólo para una de las dos partidas?	Si, los licitantes pueden ofertar una sola partida. Como se indica en el punto 7 "Criterios de adjudicación" de las bases. La adjudicación se efectuara por partida.
2	Bases. Sección 3-1. Calendario de Eventos. Página 6	Dadas las fechas propuestas por la convocante y lo complejo que resulta la licitación y la solución requerida, solicitamos a la convocante extienda el plazo de presentación de ofertas al menos 7 días naturales.	No se acepta su solicitud. Toda vez que esta conforme a lo establecido en el Artículo 32 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
3	Bases. Sección 3.8. Terminación Anticipada del Contrato. Página 10	Dentro de los gastos no recuperables que la convocante pudiera llegar a pagar en caso de terminación anticipada. a) Se asume que los servidores y/o cualquier bien que debe proveer el licitante como parte de sus servicios	De conformidad con lo previsto en los artículos 54 último párrafo y 57 de la LAASSP, 65 y 66 de su Reglamento, el INSTITUTO FONACOT, queda obligado únicamente a reembolsar a los PRESTADORES mediante el finiquito



**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>(por ejemplo la SAN), o como bienes bajo demanda, se consideran gastos no recuperables. ¿Es correcta nuestra apreciación?</p> <p>b) En caso que la respuesta a la pregunta a) sea negativa. ¿debe asumir el licitante que la amortización no ejercida de esos equipos se pierde?</p> <p>c) En caso que la respuesta a la pregunta b) sea afirmativa. ¿cómo se calculará el costo residual o amortización no ejercida de esos equipos y cómo se reembolsará dicho monto?</p>	<p>respectivo, los gastos no recuperables en que hayan incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente. Dichos gastos no recuperables son:</p> <p>los costos de las bases de licitación; los pasajes y hospedaje debidamente comprobados de acuerdo a los monto 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.</p>
4	Bases. Sección 11. Precio. Página 21	<p>Se especifica que sólo se aplicará hasta un millón de pesos antes de IVA por año para equipos bajo demanda del punto 9.</p> <p>a) ¿éste dinero es aparte del presupuesto asignado en la página 4 de estas mismas bases?</p> <p>b) ¿cómo se pagarán estos servicios bajo demanda de la partida 1 (por ejemplo 1GB de disco) si no existe una partida de cotización para esto?</p> <p>c) ¿éste millón de pesos aplica para todos los equipos de la partida 1 y de la partida 2, o existe un millón de pesos para la partida 1 y un millón de pesos para la partida 2?</p>	<p>Respuesta</p> <p>inciso a) No, El millón de pesos previsto para equipos bajo demanda forma parte del presupuesto asignado a cada partida e indicado en el punto 1</p> <p>“DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA” de las bases.</p> <p>Inciso b) Los servicios bajo demanda se pagaran de acuerdo con la formula indicada en el Anexo 4 punto 9 “Aprovisionamiento de infraestructura BAJO DEMANDA por nuevo requerimiento, rendimiento u obsolescencia”</p> <p>Siendo: R La cuota mensual a pagar</p> <p>Es decir, el resultado de aplicar la formula dará el pago mensual fijo del servicio bajo demanda.</p> <p>Inciso c)</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
			El Instituto podrá aplicara hasta un millón de pesos antes de IVA por año para servicios bajo demanda por partida. Para la partida 1 se establece este requisito en el anexo 4 punto 9 y para la partida 2 se establece este requisito en el anexo 4 punto 10
5	Bases. Sección 11. Precio. Página 21	Se especifica que sólo los servicios BAJO DEMANDA a que se refiere el punto 9 del anexo serán variables. d) ¿Esto significa que los equipos de la partida 2 serán a precio fijo? e) Si la respuesta es afirmativa, ¿le solicitamos a la convocante nos aclare la razón de la diferencia entre partidas? f) Si la respuesta al punto a) es negativa, ¿aplican las mismas condiciones?	a) Si, pero también existe el precio variable para los servicios bajo demanda de la partida 2 b) N/A c) Aplican las condiciones establecidas en el punto 10 de la partida 2.  Entendiendo por variables hasta que se aplique la formula una vez aplicada dará el pago mensual fijo del servicio.
6	Bases. Sección 11. Precio. Página 22.	Se solicita un cuadro comparativo de tres cotizaciones. a) Asumimos que el cuadro comparativo que se solicita es sólo para el equipamiento bajo demanda de la partida 1 (punto 9 del anexo técnico, página 83) y no se requiere para el equipamiento bajo demanda de la partida 2 (punto 10 del anexo técnico, página 121). ¿Es correcta nuestra apreciación? b) Entendemos que el cuadro comparativo de tres cotizaciones, se debe presentar al momento en que se solicite el equipo durante la ejecución del servicio y no en la propuesta técnica. ¿Es correcta nuestra apreciación? c) ¿Qué ocurre si las tres cotizaciones presentadas son	Inciso a) Es incorrecta su apreciación, toda vez, que para la partida 1 y 2 se indica en las bases 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.” Para la partida 1 se expresa este requerimiento en el punto 9 página 87 y para la partida 2 se indica en el punto 10 página 124.  Inciso b) Es correcta su apreciación  Inciso c) y d) El Instituto se reserva el derecho de aceptar el costo del bien solicitado, pues son servicios a demanda

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>iguales?</p> <p>d) ¿Se debe presentar la comparación del costo de los equipos dado por el fabricante o revendedores, o el precio que propone el licitante que supone un costo más un margen de utilidad?</p> <p>e) ¿Cómo espera el Instituto sea este cuadro si se trata de un componente específico de un proveedor en particular como lo puede ser 1GB de disco de un servidor actual? La pregunta obedece a que no existe comparación posible para un mismo componente de una misma marca</p> <p>f) Solicitamos al Instituto explique las razones por las cuales requiere este cuadro comparativo y que decisión tomará al respecto una vez presentado</p>	<p>El prestador de servicio deberá de considerar el costo más conveniente considerando el párrafo anterior.</p> <p>Inciso e) y f) El comparativo que se solicita no se refiere a características técnica, como se expresa en las bases el comparativo se refiere a tres cotizaciones a fin de que el Instituto determine la conveniencia de solicitarlo al prestador de servicio o tomar otras medidas para su contratación o adquisición.</p>
7	Bases. Sección 13. Garantía de Cumplimiento	Entendemos que se deben presentar dos fianzas, una por cada partida, las cuales deberán ser por el 10% del monto máximo de cada partida y no por el total del contrato. ¿Es correcta nuestra apreciación?	De conformidad con lo previsto en los artículos 48 de la LAASSP, 58 A y 68 de su Reglamento, la garantía de cumplimiento se presentará por el equivalente al 10% del monto máximo del contrato y deberá ser renovada anualmente.
8	Bases. Sección 3.10. Cesión de Derechos. Página 12	Entendemos que la compra o arrendamiento del hardware necesario para prestar los servicios no se considera cesión de derechos. ¿Es correcta nuestra apreciación? En caso que la respuesta fuese negativa. ¿Espera el FONACOT que cada licitante vaya en participación conjunta con un proveedor de hardware y software? Si así fuera, ¿cómo harían todos los licitantes para ir con el mismo proveedor de hardware cuando se	Es correcta su apreciación, es decir no se trata de una cesión de derechos.

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		especifican marcas determinadas?	
9	Bases. Sección 3.10. Cesión de Derechos. Página 12	En las bases se especifica que el licitante puede subcontratar ciertos servicios de la partida 2, ¿esto significaría una cesión de derechos y obligaciones, aun cuando la responsabilidad contractual ante el Instituto sea totalmente del licitante?	En el punto 3.10 se establece que únicamente se permite la cesión de los derechos de cobro, previa aceptación expresa y por escrito que otorgue la contratante, por consiguiente los restantes derechos que asuma el prestador de servicios no podrán ser cedidos.
10	Bases. Sección 14. Penas convencionales. Página 25	Se especifica que cada una de las penalizaciones de las obligaciones descritas ascenderá a un importe equivalente al 1% del costo de la suma mensual de varios servicios. Es nuestro entendimiento que por ejemplo en caso de no cumplir con los 180 días del punto 3, la pena será por conceptos que no están relacionados con este servicio. ¿Es correcta nuestra apreciación?	No es correcto, La aplicación de la pena es proporcional al monto de aquellos servicios no proporcionados en tiempo.
11	Bases. Sección 14. Penas convencionales. Página 27	Se especifica una tabla de penalidades sobre Calidad de Servicios Lograda. Asumimos que las penalizaciones indicadas por concepto Calidad de Servicios Lograda, sólo se refiera a Disponibilidad de la Infraestructura total del Centro de Datos y no a disponibilidad parcial de algunos componentes de la infraestructura. a) ¿Es correcta nuestra apreciación? b) En caso que la respuesta a la pregunta a) sea negativa, ¿Cómo se calcula la Calidad de Servicios o Disponibilidad Total de la infraestructura en función a sus componentes (por ejemplo un servidor de toda la infraestructura)? c) Los límites inferiores y superiores de la tabla mencionada, ¿se refieren a la disponibilidad D de la fórmula detallada en la misma página? d) ¿A qué se refiere con Cobertura Limitada? e) ¿A qué se refiere con Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Es correcta su apreciación</li> <li>b) N/A</li> <li>c) Es correcta su apreciación</li> <li>d) Cobertura amplia es 7x24x365</li> <li>e) Cobertura limitada es el horario laboral del Instituto pero para este servicio la cobertura es amplia 7x24x365</li> <li>f) Con la herramienta de monitoreo y los reportes generados en el Escritorio de Servicio</li> <li>g) Si se refiere a la definición de cobertura y determinación de tiempos fuera es correcta su apreciación</li> </ul>

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>Amplia?</p> <p>f) ¿Cómo se calculan y quién determina los Tiempos Fuera?</p> <p>g) Asumimos que las respuestas dadas a las preguntas anteriores aplican también para la tabla de la página 34 y 35 de las mismas bases. ¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	
12	Bases. Sección 14. Penas convencionales. Páginas 26, 30 y 31	<p>a) ¿Cómo se medirá el tiempo de respuesta y que herramienta será tomada en cuenta para esta medición?</p> <p>b) ¿Cómo se medirá el tiempo de solución y que herramienta será tomada en cuenta para esta medición?</p> <p>c) ¿Cómo se medirá el tiempo de aplicación y que herramienta será tomada en cuenta para esta medición?</p> <p>d) En todo momento asumimos que los tiempos comenzarán a ser medidos una vez que el licitante sea notificado oficialmente del cambio o falla. ¿Es correcta nuestra apreciación?</p> <p>a) En caso que la respuesta a la pregunta d) sea afirmativa, ¿cómo será esa comunicación oficial?</p>	<p>Inciso a), b) y c) El tiempo de respuesta se medirá con el Escritorio de Servicio del Instituto, actualmente se cuenta con herramienta Unicenter del fabricante CA, e inicia cuando se turne el incidente al prestador de servicio y concluye cuando el prestador de servicio cierra el incidente.</p> <p>d) Es responsabilidad del prestador mantener el servicio en línea de las aplicaciones, por lo que no será apelante que se le informe sobre una falla, pues deberá ser proactivo en la prevención de las mismas</p> <p>e) Conforme a lo descrito en la sección 5.6. Gestión del servicio</p>
13	Anexo Técnico. Sección 1.3. Página 47	<p>Se especifica “para el licenciamiento anterior los derecho de uso son y seguirán siendo propiedad del FONACOT incluso crecimientos necesarios para la infraestructura de procesamiento”.</p> <p>a) Entendemos que el FONACOT será responsable por adquirir todo el software para el crecimiento del equipo actual, para la infraestructura que proponga el proveedor y para la infraestructura bajo demanda</p>	<p>Si la propuesta implica cambios en los licenciamientos, estos deberán ser por cuenta del prestador Deberá ser parte integrante de la propuesta para operar los servicios, pudiendo utilizar el licenciamiento actual de la convocante</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>que solicite el instituto durante la ejecución de los servicios. ¿Es correcta nuestra apreciación?</p> <p>b) En caso que la respuesta a la pregunta a) sea negativa, favor de indicar claramente y con detalle el software que debe proporcionar el proveedor, la cantidad de licencias de cada software y en que partida y concepto se cotizará ese bien</p>	
14	Anexo Técnico. Sección 1.3 Página 47	<p>Se especifica “en caso de contratar el servicio de mantenimiento al licenciamiento”.</p> <p>a) ¿A que servicio se refiere?</p> <p>b) ¿Cuándo decidirá el instituto contratar ese servicio?</p> <p>c) ¿Es un servicio que debe proveer el proveedor?</p> <p>d) ¿En qué partida y concepto se cotizará la provisión de ese bien?</p>	Si para otorgar los servicios el licitante requiere de la actualización de los contratos de licenciamiento, éste no deberá ser reflejado como un costo adicional
15	Anexo Técnico. Sección 1.3 Página 47	<p>Se especifica “ en caso que el prestador de servicio suministre licencias adicionales durante la vigencia del contrato”</p> <p>a) ¿A qué licencias adicionales se refiere?</p> <p>b) ¿En qué partida y concepto se cotizará la provisión de ese bien?</p>	A las que requiera integrar para poder otorgar el servicio, considerando que (como se expresa en las bases y sus anexos) hay licenciamientos que ya no cuentan con soporte del fabricante. Estos costos no deberán ser reflejados como adicionales
16	Anexo Técnico. Sección 2. Página 49	<p>Se especifica “establecer una administración del servicio, al menos como lo tiene el Instituto”.</p> <p>Solicitamos a la convocante detalle la administración del servicio actual</p>	En lo general está descrito en la sección de gestión del servicio de las bases
17	Anexo Técnico. Sección 3.1. Página 51	<p>En el servicio de Administración de Infraestructura de Servidores se proveerá la actualización tecnológica, que supone el reemplazo de la infraestructura actual por la propuesta por el proveedor.</p> <p>a) ¿El costo de esa infraestructura</p>	<p>Correcto</p> <p>No</p> <p>A precio fijo.</p> <p>Toda vez que para los servicios bajo demanda no se sabe cuando se requieren puede ser en un año o puede no requerirse.</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>deberá estar comprendido dentro del precio que oferte el proveedor dentro de la partida 1 / concepto 1?</p> <p>b) ¿Esos bienes, al finalizar el contrato, serán propiedad del Fonacot?</p> <p>c) ¿Esos bienes se deben cotizar a precio fijo, o se ajustarán por la misma fórmula de los bienes a demanda?</p> <p>d) En caso que la respuesta a la pregunta c) sea negativa, solicitamos a la convocante explique las razones por las cuales los criterios para el mismo tipo de bien no son iguales y toda esta infraestructura no puede recuperarse de manera variable</p>	
18	Anexo Técnico. Sección 3.1. Página 51	Solicitamos a la convocante detalle por escrito las características de temperatura, humedad, accesos, pisos, estructura de cableado, instalación eléctrica, seguridad, y todo lo referente al Centro de Datos. Esa información es de vital importancia para que el proveedor pueda garantizar el buen funcionamiento de los equipos que vaya a proporcionar	<p>El centro de datos cuenta con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Blindaje en los cuatro costados.</li> <li>-Puertas de acceso en dos niveles con contraseña numérica.</li> <li>-Sistema de monitoreo ambiental para supervisar las condiciones físicas y ambientales del site central de manera permanente durante las 24 horas del día, el cual vigila y alerta de la presencia de líquidos bajo el piso falso, interrupción del suministro eléctrico, variaciones de temperatura y humedad, presencia de intrusos con sensores y cámaras digitales para la detección de movimiento, apertura de puertas.</li> <li>-Sistema de control de incendios RP-1002 Notifier (FM200), el cual cuenta con controles de activación y paro manual.</li> <li>-Extintores de incendio.</li> <li>-El centro de datos está soportado por dos UPS's en cascada, marca MGE con capacidad de 30KVA c/u, mismos que</li> </ul>

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
			<p>están soportados por una subestación eléctrica con capacidad de 500 KVA.</p> <p>-Sistema de aire acondicionado redundante</p> <p>-Cada rack cuenta con un circuito eléctrico independiente, de tal suerte que si se presentará algún problema sólo afectaría los servidores contenidos en él.</p> <p>-La energía eléctrica del centro de datos está soportada por un par de equipos UPS en cascada, mismos que a su vez están soportados por una subestación eléctrica.</p>
19	Anexo Técnico	Asumimos que para ambas partidas, en todos aquellos conceptos que involucre hardware y software o cualquier otro bien, las respuestas a la pregunta 17 aplican de igual manera. ¿Es correcta nuestra apreciación?. Caso contrario solicitamos a la convocante aclare en que partidas y conceptos no se cumple este supuesto.	Todas las partidas son a precio fijo, solo en el caso de servicios bajo demanda esto cambia y se aplica la formula establecida en las bases.
20	Anexo Técnico. Sección 4.2. Página 60	Se especifica " el prestador del servicio, para el caso del software sin mantenimiento activo, podrá optar por la contratación de soporte y/o mantenimiento del software" a) ¿A quién se podrá contratar? b) Asumimos que este tipo de contratación no significa una cesión de derechos. ¿Es correcta nuestra apreciación? c) ¿Es válido contratar otros servicios bajo el mismo esquema que se permite en el soporte y mantenimiento del software?	al dueño de la patente Es correcta c) No, En el punto 3.10 se establece que únicamente se permite la cesión de los derechos de cobro, previa aceptación expresa y por escrito que otorgue la contratante, por consiguiente los restantes derechos que asuma el prestador de servicios no podrán ser cedidos.
21	Anexo Técnico. Sección 5.2. Página 63	Se especifica "el servicio consta en trasladar a petición del Fonacot la infraestructura contenida en el Centro de Datos de un lugar a otro" a) Cuando se trate de traslados fuera del Centro de Datos a otro lugar diferente dentro del área	b) El prestador será el responsable de los costos de traslado, incluyendo transporte, seguro de los bienes, etc. c) Si fuera en instalaciones del prestador es correcto.

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>metropolitana de la Ciudad de México.</p> <p>b) ¿Quién será responsable de los costos de traslado, incluyendo transporte, seguro de los bienes, etc.?</p> <p>c) Asumimos que los costos de arrendamiento del espacio físico donde se alojen esta infraestructura, fuera del Centro de Datos de Fonacot, será abonada por el Instituto. ¿Es correcta nuestra apreciación?</p> <p>d) En caso que la respuesta a la pregunta b) sea el proveedor, solicitamos a la convocante detalle y limite la cantidad de equipo y viajes que se van a requerir.</p> <p>e) Entendemos que la convocante es consciente del daño económico que ocasionar al proveedor el hecho que los traslados sean a su costo sin limitar y dar un orden de magnitud de esos traslados. ¿Es correcta nuestra apreciación?. Caso contrario solicitamos a la convocante fundamente claramente su negativa</p>	<p>d) No aplica</p> <p>e) El prestador de servicio deberá considerar todos los traslados referentes al cambio de infraestructura y en caso de que el Instituto requiera traslados adicionales estos se limitaran a un 10% de la infraestructura actual.</p>
22	<p>Anexo Técnico. Sección 5.2. Página 63</p>	<p>Se especifica “en caso de requerir RACK adicionales estos deberán ser provistos por el prestador del servicio sin costo adicional”. Solicitamos a la convocante limite la cantidad de RACK que se pueden llegar a necesitar y las razones por las cuales se puede solicitarlos. Entendemos que la convocante es consciente del daño económico que ocasionar al proveedor el hecho que se soliciten RACKs a su costo sin limitar y dar un orden de magnitud de los mismos. ¿Es correcta nuestra</p>	<p>Se considera que con los Racks que la convocante integra es suficiente, sin embargo si el licitante requiere racks adicionales para albergar la infraestructura nueva, estos deberán ir por su cuenta.</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		apreciación? Caso contrario solicitamos a la convocante fundamente claramente su negativa	
23	Anexo Técnico. Sección 5.2.3. Página 63	Solicitamos a la convocante que las métricas de traslado sean comparables con la cantidad de infraestructura a trasladar y sean definidas durante la prestación del servicio. Por ejemplo sería imposible trasladar todo el Centro de Datos del Instituto a otro lugar en 24 horas. O por ejemplo reacomodarlo totalmente en 8 horas. En caso de una respuesta negativa a nuestra solicitud favor de fundamentar su respuesta.	Se refiere a elementos específicos y no al Centro de Datos en su totalidad
24	Anexo Técnico. Sección 5.3.2. Página 65	Se especifica “el prestador del servicio será responsable de planear y ejecutar la operativa batch”. a) Asumimos que el software de control y ejecución de procesos batch será provisto por el Instituto. ¿Es correcta nuestra apreciación?. Caso contrario indicar las características del software que se requiere y la partida y concepto en la que se pagará y deberá integrarse por el proveedor. b) En caso de una respuesta afirmativa a la pregunta a) solicitamos a la convocante especifique de que software se trata.	Los procesos batch actuales no están automatizados bajo ninguna herramienta y son crones, shells, scripts y/o programas desarrollados por el Instituto y/o sus proveedores de desarrollo No aplica
25	Anexo Técnico. Sección 5.3.2. Página 66	Se especifica “el prestador del servicio será responsable de ejecutar las tareas de actualización de objetos de aplicativos”. a) Asumimos que el software de control y ejecución de procesos batch será provisto por el Instituto. ¿Es correcta nuestra apreciación?. Caso contrario	Los procesos batch actuales no están automatizados bajo ninguna herramienta y son crones, shells, scripts y/o programas desarrollados por el Instituto y/o sus proveedores de desarrollo b) No aplica

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>indicar las características del software que se requiere y la partida y concepto en la que se pagará y deberá integrarse por el proveedor</p> <p>b) En caso de una respuesta afirmativa a la pregunta a) solicitamos a la convocante especifique de software se trata</p>	
26	Anexo Técnico. Sección 5.5.4	<p>Se especifica “el prestador del servicio será responsable de aportar todas las medias vírgenes necesarias para proveer el servicio.</p> <p>a) Solicitamos a la convocante especifique claramente y con detalle el tipo y la cantidad de medias que solicitará. Caso contrario solicitamos fundamente su respuesta para evitar causar un daño económico al proveedor de servicio.</p> <p>b) ¿En que partida y concepto se cotizará cada una de estas medias?</p> <p>c) Si la partida y concepto no se encuentra detallada como bien y de manera unitaria, solicitamos a la convocante agregue ese concepto en la partida 1. Caso contrario solicitamos a la convocante fundamente su respuesta</p>	<p>a) Deberá considerar que el instituto cuenta con el siguiente Stock virgen al 21/Mayo/2008:</p> <p>CD--&gt;25 DVD--&gt; 75 DLTIV--&gt; 219 ULTRIUM2 400GB – CINTAS ROBOT--&gt;159</p> <p>Al terminarse el stock inicial, el prestador deberá aportar las medias conforme a las políticas de respaldo descritas en las secciones 5.4. Operación de la infraestructura de la Red de almacenamiento SAN, 5.5. Administración de medias de respaldo, 5.6. Respaldo de equipos de escritorio sensibles, así como lo descrito en los Anexos 4C “APLICACIONES EN PRODUCCIÓN” para la partida 1, 4D “Modelos de gestión de aplicaciones en el INSTITUTO FONACOT” para la partida 1 y 4G “Volúmenes diarios de operación” para la partida 1</p> <p>a) En el concepto de administración de medias de respaldo</p> <p>b) No aplica</p>
27	Anexo Técnico. Sección 5.6. Página 71	<p>Se especifica “el prestador del servicio realizará el respaldo de información para al menos 100 usuarios”</p> <p>a) Indicar si esos 100 respaldos serán diarios, mensuales, anuales u con otra periodicidad</p>	<p>Es un respaldo diario (Lunes a Viernes) En promedio por usuario es de 10 GB que es el respaldo total posteriormente se realizan incrementales.</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		b) ¿De qué tamaño es cada respaldo de usuario?	
28	Anexo Técnico. Sección 5.6. Página 71	Se especifica “el prestador del servicio realizará el respaldo de información para al menos 1000 usuarios de Exchange” c) Indicar si esos 1000 respaldos serán diarios, mensuales, anuales u con otra periodicidad d) ¿De qué tamaño es cada respaldo de usuario?	Es un respaldo diario (Lunes a Viernes) En promedio por usuario es de 10 GB
29	Anexo Técnico. Sección 5.6. Página 71	Se especifica “en caso que el proveedor decida cambiar la solución actual” a) ¿Puede el proveedor no cambiar la solución actual y administrar la actual? b) En caso afirmativo a la pregunta a). El proveedor sólo debería proveer la administración de la solución actual y los consumibles necesarios para el volumen a almacenar. ¿Es correcta nuestra apreciación? c) En caso afirmativo a la pregunta a), ¿se dispensa al proveedor de instalar, configurar, integrar y poner a punto la solución a más tardar dentro de los 180 días naturales?	En su caso deberá considerar no violar las políticas de obsolescencia tecnológica plasmadas en las bases y sus anexos Así como los mantenimientos preventivos y correctivos de la solución actual Correcto
30	Anexo Técnico. Sección 5.7.3. Página 73	Se especifica “el prestador de servicio en conjunto con el Instituto Fonacot realizará actividades para contar con una Base de Datos de Conocimiento (KDB). a) ¿Qué significa, qué alcance tiene y qué responsabilidades debe asumir el proveedor en estas actividades? b) ¿Debe el proveedor asumir el costo de la KDB?. Caso afirmativo, ¿En que partida y concepto se cotizará dicho costo?	RA=Esta acotado a la gestión de los servicios objeto de la presente licitación  RB= No, el proveedor deberá considerar que el Instituto proveerá la herramienta y el prestador del servicio al resolver problemas debiera documentar las soluciones en la KBD  RC= N/A toda vez que el prestador del servicio no proveera esta herramienta  RD=porque hoy en dia no se cuenta con ella y Fonacot se encuentra en proceso 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>c) ¿La KDB debe ser compatible con la herramienta de gestión del Escritorio de Servicios?</p> <p>d) ¿Porqué no se usa la propia KDB de la herramienta de gestión del Escritorio de Servicios?</p>	adquirir la herramienta correspondiente.
31	Anexo Técnico. Sección 5.7.6. Página 75	<p>Se especifica “el proveedor deberá integrar bajo demanda dispositivos de protección de base de datos”</p> <p>a) ¿Qué tipo de dispositivos de refiere?. Indicar características</p> <p>b) ¿En qué partida y concepto se cotizarán esos bienes?</p> <p>c) ¿Estos bienes se pagaran a costo variable, bajo la fórmula prevista en las bases para bienes bajo demanda?</p> <p>d) ¿Qué cantidad de bienes y con que periodicidad solicitará el Instituto?. Caso que no se brinde esa información, favor de fundamentar su respuesta.</p>	<p>Se describe en el Anexo 4F “Características de la Solución para Protección de Base de Datos” para la partida 1</p> <p>En la partida 1, considerando que si son dispositivos bajo demanda aplica lo establecido en el punto 9 de las bases Si</p> <p>Considerando que será parte de los servicios bajo demanda, se darán a conocer al licitante ganador cuando así lo requiera el Instituto.</p>
32	Anexo Técnico. Sección 5.7.6. Página 75	<p>Se especifica “el Instituto se reserva el derecho de incorporar piezas de infraestructura y el prestador brindará las facilidades y los costos serán cargados al Instituto.</p> <p>a) ¿Bajo que partida y concepto se cargarán esos costos?</p>	En caso de requerir adicionar piezas de infraestructura estas serán bajo demanda
33	Anexo Técnico. Sección 9. Pagina 83	<p>Se especifica “tratándose de la infraestructura de servidores el Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato incrementos de capacidad de procesamiento, capacidad de memoria, capacidad de disco, almacenamiento, etc.</p> <p>a) ¿En qué partida y concepto se cotizará estos incrementos?. No encontramos en la propuesta económica un concepto que permita cotizar: procesadores RISC o CISC, GB de memoria, GB de disco o almacenamiento, etc.</p>	<p>a) Son dispositivos bajo demanda por eso no se encuentra un concepto para cotizar.</p> <p>b) Cualquier tipo de crecimiento en hardware y/o software como tarjetas de red, almacenamiento, cpu, memoria entre otros</p> <p>c) Dado que se trata de conceptos variables que atenderán necesidades específicas aun no presentadas, no se pueden precisar</p> <p>d) Esto se refiere a equipamiento bajo demanda, motivo por el cual no existe un concepto para cotizar.</p> <p>d) No se acepta su propuesta toda vez que</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>b) ¿Qué componentes se refiere en la página 84 que deberá suministrar el proveedor para fortalecer y apuntalar la solución?</p> <p>c) Favor de especificar las características de los componentes a los que se refiere la pregunta b)</p> <p>d) ¿En qué partida y concepto se cotizará dichos equipos?</p> <p>d) Solicitamos a la convocante agregue en la propuesta económica los conceptos por bienes unitarios que se refiere estas preguntas</p>	son servicios bajo demanda.
34	Requisitos que deberán Cumplir quienes participan en la licitación. Propuesta Técnica para la partida 1, Pág. 19.	<p>Debido a los convenios de confidencialidad de los contratos con otros clientes:</p> <p>a) ¿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 experiencia de los servicios solicitados?</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"> <li>- Nombre de la empresa o institución con quién firmó el contrato del Licitante</li> <li>- Vigencia el Contrato.</li> <li>- Nombre del contacto técnico con domicilio, teléfono, correo electrónico.</li> <li>- Cantidad de servicios que estén actualmente administrando.</li> <li>- Volumen de los servicios.</li> <li>- Descripción de los Servicios.</li> <li>- Monto del contrato</li> </ul>
35		b) ¿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?	b) si
36		c) ¿Cual es el número mínimo de cartas que deben presentarse de clientes actuales de El Licitante?	c) tres
37	Requisitos que deberán Cumplir quienes participan en la licitación.	El Licitante deberá presentar carta del fabricante del equipo de procesamiento de cómputo RISC, CISC, que avale que el equipo propuesto es nuevo y de última	Puede ser una carta siempre y cuando especifique a cada uno de los componentes



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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Propuesta Técnica para la partida 1, Pág. 19, Incisos H, I, J	generación tecnológica y que el licitante cuenta con el respaldo técnico y soporte del fabricante y con las capacidades operativas y de soporte para dicha plataforma. a) Siendo el mismo fabricante ¿Es necesario entregar una carta por cada tipo de equipo (RISC, CISC y almacenamiento) o es suficiente entregar una carta por cada fabricante?	
38	Requisitos que deberán Cumplir quienes participan en la licitación. Propuesta Técnica para la partida 2, Pág. 21. Inciso S)	Original de cartas con fecha del año 2008 emitidas por los siguientes fabricantes Enterasys, Juniper, Polycom, Systimax, AMP, APC, Network General, 3Com, Surfcontrol/ Websense, Syamntec y Aladdin  a) ¿La convocante aceptará cartas de mayoristas o representación en México cuando el fabricante no tenga oficinas en territorio nacional como en el caso de Aladdin y otros?	a) Referirse a la nota de la convocante número 2 emitida el jueves 26 de junio del 2008, considerando que en caso de que el fabricante no tenga representación en México, los documentos correspondientes deberán estar firmados por el representante legal del país de origen del fabricante
39	Requisitos. Propuesta Técnica para la partida 2, Pág. 21. Inciso S)	b) En el caso de Network General, se trata de una compañía que pasó por un proceso de adquisición durante el año 2007, ¿los productos y cursos solicitados de dicha marca deberán actualizarse y ejecutarse en este caso también? ¿se podría proponer otra solución de características similares o mejores?	b) Referirse a la nota de la convocante número 2 emitida el jueves 26 de junio del 2008, Es del conocimiento del instituto que la empresa Network general fue adquirida por NetScout Systems por lo que toda referencia de estos equipos deberá hacerse con esta empresa.
40			
41	Requisitos. Propuesta Técnica para la partida 2, Pág. 21. Inciso S)	c) Debido a la complejidad de obtener las cartas de los 11 fabricantes mencionados, ¿la convocante puede aceptar un número mínimo de cartas? Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles son los fabricantes críticos cuyas cartas deberían entregarse en	c) Referirse a la nota de la convocante número 2 emitida el jueves 26 de junio del 2008,

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		este caso?	
42	Requisitos. Propuesta Técnica para la partida 2, Pág. 21. Inciso S)	d) De ser negativa la respuesta anterior ¿No contar con alguna de las 11 cartas sería causa de descalificación?	d) El no cumplir con cualquier requisito solicitado en las bases es motivo de descalificación
43	5.3.2. Requisitos técnicos. Pag. 67	En la tabla de la pagina 67, se mencionan 3 entornos: a) ¿Actualmente ya se trabaja bajo este esquema?	Si según se indica en los anexos de las bases
44	5.3.2. Requisitos técnicos. Pag. 67	b) De ser así, se podría aclarar a qué entorno pertenecen cada uno de los servidores listados en el Anexo 4A	Se describe en los Anexos 4B a 4E
45	Anexo 4A “Infraestructura para aplicaciones en producción” Partida 1, pag. 148	De los servidores listados en el Anexo 4A, ¿cuales se requiere que estén bajo un esquema de alta disponibilidad?	Los que en su momento soporte aplicaciones estables conforme a los descrito en los Anexos 4C y 4D
46	Anexo 4. Partida 1. Lineamientos. Pág.51. “El prestador del servicio deberá asegurar la migración de los sistemas actuales descritos en el apartado de “Aplicaciones”, sin impacto en la operación ni degradación en la prestación del servicio en sus condiciones actuales de operación.	¿Las aplicaciones de la convocante funcionan sobre la arquitectura de última generación solicitada en las bases?	Esto deberá ser consultado por licitante a los fabricantes de software, considerando que la convocante no realizará modificaciones al código ni recompilaciones.
47	Anexo 4. Partida 1. Pág. 52. Fase 1.Toma de control de los equipos y aplicaciones actuales	¿La convocante ha considerado un periodo de transición y de transferencia de conocimientos para la toma de control?  Durante este periodo se entiende que El	Dado que en lo general se trata de administrar software de patente, se considerará que la toma de control será de inmediato

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		Licitante no estará obligada a cubrir los niveles de servicio solicitados por lo que la convocante no aplicará penalizaciones en este periodo. ¿Es correcta esta afirmación?	
48	Anexo Técnico No. 4, III Partida 1 "Administración y Operación de Aplicaciones", Numeral 2, Fase 1, último punto	Se entiende que la responsabilidad de El Licitante en la reorganización del Centro de Datos sólo será a nivel lógico y de arquitectura, es decir El Licitante solo proporcionará un diseño con las recomendaciones de los cambios sugeridos ¿es correcta esta afirmación?	Será conforme a lo descrito en los puntos 5.2.Reorganización de Infraestructura en el Centro de Datos. y 8.CABLEADO ESTRUCTURADO
49	Anexo Técnico No. 4, III Partida 1 "Administración y Operación de Aplicaciones", Numeral 2, Fase 2, último punto	Si la pregunta anterior es afirmativa, Se entiende que la participación de El Licitante en la reorganización del Centro de Datos sólo será a nivel de gestión; ¿es correcta esta apreciación? ¿En caso contrario debe encargarse de la implementación de todos los cambios propuestos?	Será conforme a lo descrito en los puntos 5.2.Reorganización de Infraestructura en el Centro de Datos. y 8.CABLEADO ESTRUCTURADO
50	Partida 1. General	Entendemos que no existirá responsabilidad alguna para el licitante respecto al acondicionamiento del Centro de Datos alterno del Instituto Fonacot, ¿será de esta forma?	Estará acotado conforme a lo descrito en los puntos 5.2.Reorganización de Infraestructura en el Centro de Datos. y 8.CABLEADO ESTRUCTURADO
51	Partida 1. General	¿Cuánto tiempo tiene brindando servicios el Centro de Datos del Instituto Fonacot?	Poco más de cuatro años
52	Anexo 4. Partida 1.	¿Al término del contrato deberán donarse a la convocante los equipos RISC y CISC?	No
53	Anexo 4. Partida 1. Pág. 55	¿Al término del contrato deberá donarse a la convocante todo el del licenciamiento del manejador de volúmenes lógicos?	No
54	Anexo 4. Partida 1. Pág. 55	Se requiere que la convocante proporcione la velocidad actual de lectura y escritura de los filesystems en los sistemas actuales	La SAN actual soporta velocidad de 2Gb/s
55	Anexo 4. Partida 1.	¿Actualmente cual es el porcentaje de	Inferior al 60%

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Pág. 56	uso de procesamiento y memoria en la infraestructura de la convocante?	
56	Anexo 4. Partida 1. Aprovisionamiento de infraestructura para protección de base de datos. Pág. 56	¿Actualmente que equipo utiliza la convocante para el servicio de protección de base de datos?	Actualmente no cuenta con una solución
57	Anexo 4. Partida 1. Aprovisionamiento de nueva infraestructura de red de almacenamiento y respaldo. Pág.57	Se entiende que la solución propuesta de SAN deberá estar en ambiente productivo dentro de los 180 días máximos de migración que se marca en las bases. ¿Esta apreciación es correcta?	Correcto
58	Anexo 4. Partida 1. Aprovisionamiento de nueva infraestructura de red de almacenamiento y respaldo.	Actualmente ¿que versión de software utiliza la convocante para elaborar los respaldos a ser migrados a la nueva solución?	La solución Retrospect/Legato descrita en los Anexos 4E “Red de almacenamiento SAN” para la partida 1 y 4H “Software de respaldo de usuario final” para la partida 1
59	Anexo 4. Partida 1. Aprovisionamiento de nueva infraestructura de red de almacenamiento y respaldo.	¿La transferencia de conocimiento a la convocante sobre el uso de la infraestructura será posterior a la puesta en marcha solución de almacenamiento y respaldo? En caso contrario ¿en que periodo debe realizarse esta?	Dado que en lo general se trata de administrar software de patente, se considerará que la toma de control será de inmediato.  Cabe aclarar que se cuenta con información y procedimientos formales para que el proveedor ganador tome el control del servicio.
60	Anexo 4. Partida 1. Aprovisionamiento de nueva infraestructura de red de almacenamiento y respaldo.	¿El Licitante podrá utilizar los componentes de la red SAN actual de la convocante durante el periodo de servicio?	Si, siempre y cuando se conserven las políticas de obsolescencia de infraestructura plasmadas en las bases y sus anexos
61	Anexo 4, Partida 1. Aprovisionamiento del centro de almacenamiento de medios alterno.	El tiempo solicitado para la entrega del medio de almacenamiento de la Mediateca al centro de datos del instituto es de 4 horas. ¿Es correcto?	Correcto
62	Anexo Partida 1. Operación y	La convocante solicita la administración de las aplicaciones en ambas partidas. Se	Para la partida uno estará acotado conforme a lo descrito en los puntos

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

<b>No.</b>	<b>Referencia</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
	producción de aplicaciones. Pág. 68. Administración de Aplicaciones y Aplicaciones WEB	requiere que la convocante especifique claramente el alcance para cada partida.	5.Gestión y Operación de los servicios y 6.Administración de Niveles de Servicio
63	Anexo Partida 1.Operación y producción de aplicaciones. Pág. 68. Administración de la Configuración.	Actualmente ¿Que herramienta utiliza la convocante para la administración de la configuración de servidores?	Actualmente no se está llevando a cabo, sin embargo puede ocuparse el Unicenter Service Desk del Instituto
64	Anexo Partida 1.Operación y producción de aplicaciones. Pág. 68. Soporte a producción, Soporte a ambientes no productivos, soporte a ambientes adicionales.	La convocante solicita monitoreo sobre estos ambientes. ¿Esto esta dentro del alcance de la partida 2? ¿Se requiere monitoreo adicional?	Se requiere en materia de preservar los niveles de servicio de manera proactiva.
65	Anexo Partida 1.Operación y producción de aplicaciones. Pág. 68. Soporte a ambientes adicionales.	¿A que ambientes adicionales se refiere la convocante en la pagina 68? Mencionar	A ambientes de desarrollo, pruebas y/o de consulta según se describe en los anexos 4A a 4E
66	Anexo Partida 1.Operación y producción de aplicaciones. Pág.69	El prestador del servicio deberá conservar las versiones previas de objetos liberados conforme a la política de retención vigente, de tal forma que previa a la actualización de cualquier objeto y/o archivo de configuración involucrado en el cambio solicitado, éste deberá ser respaldado y resguardado previendo cualquier plan de retorno a la versión anterior. ¿La convocante proveerá la herramienta y facilidades para realizar estas actividades?	Actualmente no se cuenta con una herramienta para el control de versiones
67	Anexo Partida 1. Administración de medias de respaldo.	Actualmente se cuenta con medias históricas que deberá administrar el prestador del servicio a partir del inicio	R1.- Se encuentra en las instalaciones de la convocante

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Pág. 71	de la vigencia del contrato. ¿La convocante actualmente donde tiene esta media? ¿La media histórica de la convocante será enviada a la mediateca externa del licitante después de los 90 días después de iniciado el contrato?	R2.- Correcto
68	Anexo Partida 1. Respaldo de equipos sensibles. Pág.73	¿La convocante solicita la solución de respaldo de equipos sensibles para 100 usuarios únicamente o para los 1000 usuarios de MS Exchange?	Para ambos, 100 usuarios de office y todos los buzones de MS Exchange
69	Anexo Partida 1. Recursos Humanos Pag. 84	Si el personal de El Licitante careciera de alguna certificación, ¿esta podrá realizarse durante el periodo de transición (180 días)?	NO
70	Anexo 4 Partida 2. Monitoreo Pág.99	¿La convocante proveerá el licenciamiento de la base de datos Oracle para la solución de monitoreo?	No, el licitante deberá considerar todo lo necesario para brindar el servicio.
71	Anexo 4 Partida 2. Monitoreo Pág.99	¿De que tamaño es la base de datos histórica de la convocante?	La base de datos histórica es de 4GB descomprimida
72	Anexo 4 Partida 2. Dominio Pág.101	¿Existe alguna razón por la cual la convocante pone la administración del Servidor de Dominio en la partida 2?	Por razones estratégicas del Instituto
73	Anexo 4 Partida 2. Dominio Pág.101	Por razones de logística ¿La convocante puede considerar mover este servicio a la partida 1?	No es aceptada su solicitud
74	Anexo 4 Partida 2. Correo Electrónico Pág.101	¿Existe alguna razón por la cual la convocante pone la administración del servidor de correo electrónico en la partida 2?	Por razones estratégicas del Instituto
75	Anexo 4 Partida 2. Correo Electrónico Pág.101	Por razones de logística ¿La convocante puede considerar incluir este servicio a la partida 1?	No es aceptada su solicitud
76	Anexo 4 Partida 2. Internet Pág.102	¿Existe alguna razón por la cual la convocante pone la administración del Servidor ISA en la partida 2?	Por razones estratégicas del Instituto
77	Anexo 4 Partida 2. Internet Pág.102	Por razones de logística ¿La convocante puede considerar mover este servicio a la partida 1?	No es aceptada su solicitud
78	Anexo 4 Partida 2. Portales web Pág.102	¿Existe alguna razón por la cual la convocante pone la administración del servidor de aplicaciones web en la	Por razones estratégicas 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		partida 2?	
79	Anexo 4 Partida 2. Portales web Pág.102	Por razones de logística ¿La convocante puede considerar incluir este servicio a la partida 1?	No es aceptada su solicitud
80	Anexo 4 Partida 2. Gestión de la Seguridad Pág.103	Corrección de vulnerabilidades del software de seguridad, ya sea de forma remota o en sitio en caso de contingencia. El servicio de corrección de vulnerabilidades deberá proporcionarse en sitio a nivel nacional. ¿Es correcta esta apreciación?	No, El servicio de corrección de vulnerabilidades deberá proporcionarse en sitio o en forma remota a nivel nacional.
81	Anexo 4 Partida 2. Gestión de la Seguridad Pág.103	El tiempo para realizar las modificaciones será como máximo de 24 horas desde que se levanta la solicitud o las establecidas en acuerdo con las entidades.  El Licitante entiende que la convocante solicita 24 horas de resolución para oficinas centrales y para las regionales los tiempos que se acuerden con cada localidad. ¿Esto es correcto?	No es correcto, El tiempo para realizar las modificaciones será como máximo de 24 horas desde que se levanta la solicitud o las establecidas en acuerdo con las entidades.  Entendiendo que el prestador de servicio tiene como máximo 24 horas pero en caso de que la entidad no pueda interrumpir su servicio se daría otra ventana de tiempo.
82	Anexo 4 Partida 2. Filtrado de contenidos Pág.107	¿La convocante solicita para el filtrado de contenidos 1000 licencias de surf control o solo 300?	Para el filtrado de contenido se requieren de 1,000 licencias. Sin embargo el Instituto cuenta con 700 licencias de la suite SurfControl Enterprise sin mantenimiento.
83	Anexo 4 Partida 2. Filtrado de contenidos Pág.114	Almacenamiento de registros y generación de reportes Deberá poseer servicio de almacenamiento de registros de actividades, el cual guarde dichos registros en una base de datos SQL Server 2000 durante la vigencia del servicio.  ¿La convocante provee el hardware y licenciamiento de esta base de datos?	No, el proveedor deberá de considerar en su propuesta el Hardware y licenciamiento necesario.
84	Anexo 4 Partida 2. Antivirus Pág.114	¿La convocante cuenta con 170 licencias para antivirus, se deberán considerar 1000 licencias para el servicio?	No, el requerimiento de antivirus es solo para los Servidores, por ello solo se solicitan 170 licencias.

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
85	Anexo 4 Partida 2. Soporte Tecnico Pág.126	¿La convocante podrá recibir las certificaciones del personal de soporte técnico correspondientes a la partida 2, durante el periodo de transición del servicio?	No, el licitante deberá de incluir las certificaciones solicitadas en su propuesta
86	Anexo 4 Partida 2. Soporte Tecnico Pág.130 Para la habilitación de eventos especiales	En el caso de los eventos especiales. La convocante tiene calendarizados estos eventos, ¿es posible que avise estas fechas al licitante al menos 30 días antes? ¿Cuál deberá ser el perfil del personal que atienda estos eventos?	El Instituto en caso de tener la calendarización avisara al prestador de servicio con al menos 7 días naturales, sin embargo existen eventos especiales que se programan con menor tiempo por ello el Instituto avisara en cuanto tenga conocimiento de las fechas. El perfil requerido se indica en el punto Soporte técnico.
87	Anexo 4 Partida 2. Capacitación para el personal de la Convocante Pág.132 Enterasys Systems Engineer	¿La capacitación del personal que la convocante solicita, es únicamente el curso de switching de Enterasys o el mapa de cursos completo para obtener la certificación de Systems Engineer?	Es el mapa de cursos para obtener la certificación. Cabe destacar que estos cursos son bajo demanda.
88	Anexo 4 Partida 2. Capacitación para el personal de la Convocante Pág.132 Certified Information Systems Security Professional	¿El personal de la convocante estará precalificado para tomar el curso de CISSP?	La convocante verificará que se cumplan los prerrequisitos para dicho entrenamiento.
89	Anexo 4 Partida 2. DRP Pág.135 El INSTITUTO FONACOT será responsable de proveer el Centro de Datos Alterno	En el caso del Centro de Datos Alterno ¿La convocante proveerá la infraestructura de servidores necesaria y también será su responsabilidad la migración a los nuevos equipos?	El licitante deberá proveer dicha infraestructura y recursos necesarios, excepto lo relativo al hospedaje
90	Anexo 7. Propuesta Económica. Sección 2.3 Cableado Estructurado. Página	La cantidad de meses de servicio del concepto 14 son 250. ¿Es correcto?. Caso contrario indicar la cantidad de meses correcta	No, la cantidad de meses es 50



**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	204		
91	Anexo 7. Propuesta Económica. Sección 2.3 Cableado Estructurado. Página 204	Solicitamos a la convocante que los conceptos 14 y 15 sean cotizados por otra unidad de medida como nodos o cantidad finita de nodos. Resulta prácticamente imposible dar un valor mensual de instalación o mantenimiento de nodos si se desconoce la cantidad que se puede solicitar, aun más cuando estos pueden ser en distintos lugares de la república. En caso que la convocante no acepte nuestra propuesta solicitamos que limite la cantidad de nodos nuevos o en mantenimiento por mes y fundamente su respuesta de negativa.	No se acepta su solicitud, a fin de dar un estadístico de la cantidad de nodos que se han requerido por año, en la página 119 se ofrecen las estadísticas.
92	Anexo 4A Infraestructura para aplicaciones en producción	Se requiere que la convocante anexe las características técnicas de la infraestructura actual de los servicios de dominio, Internet, portal Web, y correo electrónico.	EL DNS Se encuentra en dos servidores (primario y secundario), SW: Microsoft Enterprise Edition 2003 ingles, HW: DELL Power Edge 2650  Proxy DELL Power Edge 2850, Microsoft Enterprise Edition 2003 ingles,  Correo electrónico: Microsoft Exchange 2003, DELL Power Edge 2850
93	Anexo 4A Infraestructura para aplicaciones en producción	¿La convocante tiene políticas de tamaño de correo electrónico para cada usuario? ¿Cuál es esta capacidad?	a) Si, b) Se manejan tres capacidades de buzones: analistas=70MB, Gerentes=100MB y Directores= 120MB
94	Anexo 4A Red de Almacenamiento	¿Cuál es la capacidad actual de almacenamiento real de la convocante? ¿Y cual es la planeada?	Los datos se encuentran en el capítulo 3.3. Aprovechamiento de nueva infraestructura para red de almacenamiento y respaldo y en el anexo 4E "Red de almacenamiento SAN"
95	Anexo 4, Numeral 3 Actualización de infraestructura de servidores, 3.1.2 Requisitos Técnicos, Penúltimo párrafo	¿Puede el licitante considerar equipos basados en procesador ITANIUM con ambiente Unix instalado como parte de la propuesta en lo que a equipos RISC se refiere?	Deberá apegarse a lo descrito en 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
96	Partida 1, 3.3.2 (Pág. 55 párrafo 9) “Para este caso el INSTITUTO FONACOT solo proveerá el espacio físico..”	¿Cuáles son los requisitos de seguridad y control del centro de almacenamiento de medios que estará dentro de las instalaciones del la convocante?	<p>La seguridad física implementada en este centro de datos está integrada por los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño Arquitectónico</li> <li>o Ubicación en área no sísmica</li> <li>o Muros de concreto reforzados</li> <li>o Inmuebles ubicado a más de 250m de vías de alta velocidad</li> <li>o Área de equipos no contigua al exterior</li>   <li>Energía Eléctrica</li> <li>o Generadores de energía redundante</li> <li>o UPS redundantes</li> <li>o Banco de batería redundante</li> <li>o Sistema de tierras cumple con norma IEEE 1100 y NEC 250 así como la NOM</li> <li>o Operación independientes por hasta 2 semanas</li> <li>Seguridad</li> <li>o Control de acceso por medio de biométricos y/o tarjetas de proximidad</li> <li>o Guardias de seguridad capacitados (7*24)</li> <li>o Sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV)</li> <li>o Operación monitoreada en sitio y remotamente</li> <li>o Prevención y detección de incendios FM200</li> <li>o Lista restringida de acceso de personal</li> <li>Clima</li> <li>o Sistema de Aire de Precisión</li> </ul>
97	Partida 1, 3.3.2 (Pág. 56 párrafo 7) Se debe garantizar la integridad de la información histórica del instituto.	¿Cuál va a ser el procedimiento para validar la integridad de la información histórica de la convocante que se debe migrar a la nueva plataforma?	Deberá integrarse una nota de los fabricantes tanto de la solución actual como de la nueva, en donde se señale que es viable la conversión tecnológica, adicionalmente se determinará una muestra para validar el proceso.

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
98	Partida 1, 3.3.2 (Pág. 56 párrafo 12) Se deben migrar los respaldos históricos a los nuevos formatos de respaldo.	¿Cuál es la cantidad de información de estos respaldos históricos?	Al 31 de diciembre se tenía el siguiente inventario de medios: CD 1,330 DVD 230 DLTIV 2,151 ULTRIUM2 400GB – CINTAS ROBOT-124 Considerando las siguientes tasas de crecimiento mensuales para cada tipo de medio: C.D--> 29 D.V.D --> 28 DLTIV--> 33 ULTRIUM 2 400 G.B CINTAS ROBOT--> 12
99	Partida 1, 9.1.2 (Pág. 83) Se solicita que los requerimientos de memoria, disco y procesadores de servidores sean atendidos en un máximo de 3 días hábiles.	Los tiempos máximos que se definen para la adquisición de hardware son demasiado cortos en relación a los tiempos de respuesta de los fabricantes para tener las piezas disponibles. ¿Estos tiempos podrían extenderse o negociarse según sea el caso?	Se acepta su solicitud y se extiende en tiempo en 20 días naturales.
100	Partida I 3.4.2	¿Cual será el periodo histórico mínimo indispensable de resguardo de las medias?	Será dictado por las políticas de respaldo definidas para cada tipo de respaldo, según se indica en el punto 5.4. Operación de la infraestructura de la Red de almacenamiento SAN y en el Anexo 4D“Modelos de gestión de aplicaciones en el INSTITUTO FONACOT” para la partida 1
101	Partida 1 “Administración Y Operación de aplicaciones” Capitulo 6 Administración de los niveles de Servicio	La convocante cita “El prestador del servicio se hará responsable por su acción u omisión, así como por su negligencia frente a INSTITUTO FONACOT, en relación con los servicios objeto del presente contrato”. ¿Que pasará cuando esto sea por causas directamente generadas por los licitantes?	Sólo el licitante adjudicado (prestador en su momento) tendrá acceso a la infraestructura, por lo que será el único responsable dentro de los alcances de los servicios de cada partida.
102	Anexo 4 Partida 2.	Para la experiencia del Gerente de	No se acepta su 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Servicios de Coordinación Pág.140 Capitulo 8 Recursos Humanos	<p>Proyecto se especifica que los licitantes deberán deberá comprobar que cuenta con el personal certificado, o ampliamente capacitado y experimentado, en la tecnología(s) o área administrativa que desempeñarán presentando currículum del personal integrando copias de los certificados requeridos.</p> <p>Para el gerente de proyecto se está solicitando certificados: ITIL Foundations, PMP, junto con una experiencia importante en la operación de servicios similares. Solicitamos a la convocante defina el mínimo de PMP o ITIL para este rol.</p>	
103	Capitulo 17.5 Servicios de coordinación	<p>Para el perfil requerido del Coordinador se está solicitando certificados: ITIL Practitioner o Manager, PMP, junto con una experiencia importante en la operación de servicios similares. Este perfil realmente nos parece demasiado complejo, lo que podría llegar a restringir la libre participación. Solicitamos a la convocante defina el mínimo de PMP o ITIL para este rol. Entendemos que el Instituto requiere roles, por lo que una misma persona puede cubrir varios roles, por lo que, en caso de tener que presentar los curriculum del personal, bastaría con indicar todos los roles que cubre. ¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	No se acepta su solicitud
104	Bases 10.1 Propuesta Técnica Para la partida 1 Incisos H) I) J)	<p>La convocante cita “El Licitante deberá presentar carta de fabricante del equipo de procesamiento de cómputo CISC, RISC y de almacenamiento que avale que el equipo propuesto es nuevo y de última generación tecnológica y que el licitante cuenta con el respaldo técnico y soporte del fabricante y con las capacidades operativas y de soporte para</p>	Correcto, dado que el equipamiento actual no es de última generación.

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		dicha plataforma” estas cartas serán requeridas de parte de los fabricantes de la infraestructura propuesta mas no de los fabricantes de la infraestructura actual. Es correcta esta apreciación.	
105	Página 4 Punto: 1.- <b>DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA</b>	<p>1.- <b>DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA</b></p> <p>La Convocante cuenta con los recursos necesarios para la contratación del servicio objeto de la presente Licitación, de conformidad con la disponibilidad presupuestal de los recursos previstos en la partida 3306, de conformidad con el Presupuesto de Egresos autorizado para los ejercicios fiscales 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012.</p> <p>Asimismo, se cuenta con la autorización de conformidad a lo previsto en los artículos 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 147 y 148 de su Reglamento, así como a las disposiciones generales para la celebración de contratos plurianuales de obras públicas, adquisiciones, arrendamientos y servicios.</p> <p>Se solicita a la convocante aclarar: ¿Ya se cuenta físicamente con el oficio de autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de suficiencia presupuestal?</p>	De conformidad con lo previsto en el 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 147 y 148 de su Reglamento, así como a las disposiciones generales para la celebración de contratos plurianuales de obras públicas, adquisiciones, arrendamientos y servicios, el INSTITUTO FONACOT, no está obligado a solicitar a la SHCP, la autorización de los contratos plurianuales, ya que se rige bajo el procedimiento aplicable a las entidades.
106	Página 11 Punto: 3.9.- <b>RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.</b>	<p>En caso de que la Convocante rescinda administrativamente el contrato, se le adjudicará a otra empresa o persona física de las que participaron en este procedimiento, siempre que no exceda del 10% (diez por ciento) del precio ofertado por la primera y sus propuestas se consideren solventes.</p> <p>¿Es excluyente por partida?</p> <p>¿Qué sucedería si cotizamos por las dos</p>	De conformidad con lo previsto en el artículo 46 de la LAASSP, Si el interesado no firmare el contrato por causas imputables al mismo, dentro del plazo a que se refiere el párrafo anterior, la dependencia o entidad podrá, sin necesidad de un nuevo procedimiento, adjudicar el contrato al participante que haya presentado la siguiente proposición solvente más baja, de conformidad con lo

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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>partidas y estamos dentro del rango del 10%?</p> <p>Se solicita a la convocante ampliar y detallar este aspecto.</p>	<p>asentado en el dictamen a que se refiere el artículo 36 de esta Ley, y así sucesivamente en caso de que este último no acepte la adjudicación, siempre que la diferencia en precio con respecto a la propuesta que inicialmente hubiere resultado ganadora, no sea superior al diez por ciento.</p> <p>Para el supuesto de que la convocante aplique el procedimiento de rescisión administrativa, dependiendo del monto de la contratación, se decidirá en su momento un nuevo procedimiento de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas o adjudicación directa, según corresponda.</p>
107	Página 11 Punto: 3.9.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.	<p>Cuando las deducciones por disponibilidad del servicio en dos meses consecutivos sean del 45% Se solicita a la convocante ampliar y detallar este punto, por partida ya que son de diferente alcance.</p>	<p>Ver la nota de la convocante número 1 emitida el jueves 26 de 2008.</p>
108	Página 24 Punto 14.- PENAS CONVENCIONALE S	<p>Partida 1.- CADA UNA DE LAS PENALIZACIONES DE LAS OBLIGACIONES DESCRITAS ASCENDERÁ A UN IMPORTE EQUIVALENTE AL 1 % DEL COSTO DE LA SUMA MENSUAL DE LOS COMPONENTES “ACTUALIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES” MAS “APROVISIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA PARA PROTECCIÓN DE BASE DE DATOS” MAS “APROVISIONAMIENTO DE NUEVA INFRAESTRUCTURA PARA RED DE ALMACENAMIENTO Y RESPALDO</p> <p>Se solicita a la convocante bajar las penas convencionales y sus porcentajes, pues en el cálculo del 1% DEL COSTO DE LA SUMA MENSUAL DE LOS</p>	<p>No es posible, en virtud de que el porcentaje es el que se encuentra previsto En las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles y la prestación de servicios de cualquier naturaleza del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se establece el monto de la pena convencional del 1 % del monto</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>COMPONENTES, representa cifras que rebasarían casi inmediatamente el 10% del valor del proyecto.</p> <p>Se plantea como una prioridad para la misma convocante la prestación del servicio, ese es el fundamento.</p>	
109		<p>Partida 2.- Por atraso imputable al licitante, se aplicará una pena convencional del 1% diario sobre el costo unitario mensual del equipo correspondiente, considerando los costos ofertados en la propuesta económica. Se solicita aclarar a qué se refiere con el costo de la suma mensual de los componentes; si se pudiera poner un ejemplo, creemos que sería de gran apoyo, en aras una correcta interpretación</p>	<p>La aplicación de la pena es proporcional al monto de aquellos servicios no proporcionados en tiempo.</p>
110	Página 26 Soporte a fallas	<p>Para el tiempo de solución la medición será por el Escritorio de servicio del Instituto FONACOT la cual será de acuerdo a la siguiente tabla: prioridad alta 90 minutos, prioridad media 180 minutos, prioridad baja programado. Se debe considerar que el problema también es más complicado por su misma naturaleza y por ende el tiempo asignado no es suficiente para resolver el mismo. Entendemos que son sistemas de misión crítica, pero por la cobertura y alcance, se solicita al convocante ampliar los tiempos de respuesta porque son diminutos, considerado que será proyecto integral y nuevo, además depende de la integralidad de las partidas. Se solicita a la convocante aumentar los tiempos.</p>	<p>No se acepta su solicitud</p>
111	Página 19 Punto 10.1 Propuesta Técnica	<p>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,</p>	<p>El licitante ganador podrá arrendar el hardware, haciéndose responsable de la prestación del servicio. Con respecto al software deberá considerar que se establece en las bases la cesión de los</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>componentes y herramientas tanto de hardware, software y comunicaciones necesarios para proporcionar los servicios objeto de la presente licitación durante la 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>	<p>derechos.</p>
112	<p>Anexo 7. Propuesta Económica. Sección 1.1 Actualización y aprovisionamiento de infraestructura. Página 199</p>	<p>Entendemos que el concepto 4 de la tabla de esta sección será solamente por los 3 primeros meses de servicio. Esto es debido a que se tiene un máximo de 90 días para implantar el servicio de mediateca. ¿Es correcta nuestra apreciación?. Caso contrario solicitamos a la convocante aclare la cantidad de meses que conforma cada concepto</p>	<p>No es correcta su apreciación, los conceptos 4 serán a partir de la puesta a punto del los equipos y hasta la finalización del contrato.(la puesta a punto no deberá ser mayor a 90 días)</p>
113	<p>Página 10 punto 3.8.- <b>TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.</b></p>	<p>La Convocante, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al prestador, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a la Convocante, 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 S.F.P. quedando únicamente obligada la Convocante, a reembolsar al prestador los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean</p>	<p>No se solicita que proporcione un Escritorio de Servicio, el licitante se deberá utilizar las herramientas que proporcione el Instituto. Por lo anterior no se considera como gasto no recuperable todo el equipo de software y hardware que implica el proporcionar el Escritorio de Servicio</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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		<p>razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente, de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 54 de la Ley y 66 de su Reglamento.</p> <p>Se deberá de considerar como Gastos no recuperables todo el equipo de software y hardware que implica el proporcionar el Escritorio de Servicio.</p>	
114	Relacionado con el contenido del punto 5.7.1 de la página 71	El INSTITUTO FONACOT cuenta con un Escritorio de Servicio, por medio del cual los usuarios realizan solicitudes relacionadas con los sistemas y servicios informáticos, los cuales son registrados, clasificados y asignados a grupos resolutores para la correspondiente solución, usando la herramienta Unicenter Service Desk del fabricante CA. Esta herramienta soporta los procesos de Administración de Incidentes, Problemas, Configuraciones y Cambios, por lo que el prestador del servicio estará obligado a utilizar dicha herramienta o a replicar los registros correspondientes en ella.	Podría ocupar otra herramienta siempre cuando establezca una interfaz con la herramienta del Instituto y será su completa responsabilidad incluir todo lo necesario para su funcionamiento.
115	Página 216 Cláusula sobre las Obligaciones del prestador	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".	Se acepta su solicitud
116	Página 240 Cláusula sobre Penas Convencionales	Por atraso imputable al prestador del servicio, se aplicará una pena convencional del 1% diario sobre el costo unitario mensual del equipo, considerando los costos ofertados en la propuesta económica. Se solicita a la convocante bajar las	No se acepta su propuesta.

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		penas convencionales y sus porcentajes, pues en el cálculo del 1% DEL COSTO DE LA SUMA MENSUAL DE LOS COMPONENTES, representa cifras que rebasarían casi inmediatamente el 10% del valor del proyecto.	
117	Página 18 punto 10.1.- PROPUESTA TECNICA incisos G y R	<p>Currícula del licitante, en la que acredite que cuenta al menos con un año de experiencia en la prestación y manejo de servicios similares</p> <p>Se solicita a la Convocante acepte como documentos para acreditar capacidad y experiencia aquellas otorgadas a favor de filiales, afiliadas, subsidiarias, controladoras, o bien, partes relacionadas directa o indirectamente con El Licitante.</p>	No se acepta su solicitud, Apegarse a bases
118	En el documento original presentado por la empresa, no existe pregunta para este numeral, por lo que no se emitio ninguna respuesta		
119	Página 11 punto 3.9.- 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.</p> <p>Se le solicita a la Convocante, establezca un monto límite de responsabilidad al Contrato.</p>	Ver la nota de la convocante número 4 del jueves 28 de junio del 2008
120	Página 44 II ALCANCE DEL SERVICIO	<p>Ejecutar procesos para respaldos de datos, bases de datos, sistemas de información y aplicativos, corrida de procesos para la entrega e impresión de información (cedulas de cobro, reportes especiales, etc.), así como realizar el mantenimiento y publicación de los portales de Internet/Intranet de FONACOT.</p> <p>Se solicita a la Convocante considere que el crecimiento y la ampliación de la red de almacenamiento y respaldo implicarán un costo mayor derivado de que la cantidad de información a soportar se incrementará rápidamente y en grandes cantidades, misma que no puede ser calculada fielmente en este</p>	No se acepta su solicitud toda vez, que el aprovisionamiento inicial esta establecido en las bases y en caso de requerir de una ampliación adicional de infraestructura por parte de la convocante se establece en los servicios bajo demanda.

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		momento debido a las circunstancias futuras e inciertas que puedan suscitarse. Se solicita se considere realizar ajuste en los costos generados por las ampliaciones que se deriven del almacenamiento y que no hayan sido consideradas inicialmente.	
121	Página 44 II ALCANCE DEL SERVICIO	Proporcionar el soporte de los servidores Intel y Risc, que incluye la administración del sistema operativo, bases de datos y aplicaciones residentes en estos equipos, de los cuales destacan los servidores que alojan aplicativos como SAI, AUDI, administración de riesgos y el de monitoreo del CREDERE, así como de servicios de correo electrónico, acceso a la red de datos del Instituto, consolas de antivirus, filtrado de contenidos y detector de intrusos, entre otros. Es importante que la Convocante considere que aún con todos los servicios de Seguridad que se proporcionen conforme a las bases, puede darse el caso de que entre un hacker o virus al sistema, por lo que el Licitante no puede prever este tipo de situaciones y por ende sólo puede comprometerse hasta donde de la seguridad de Fonacot y el antivirus que se contrate, por lo que se le solicita a la Convocante se señale que en este supuesto el licitante no será responsable por lo demás.	En el alcance de la partida uno estará acotado a lo descrito en las bases y sus anexos en materia de seguridad y protección de bases de datos.  Mientras que en el alcance de la partida dos debe prever en todos los casos cualquier tipo de incidente de seguridad.
122	Página 4 Punto 1.- Disponibilidad Presupuestaria	No habrá responsabilidad alguna y de ningún 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?	Sólo para el supuesto de que exista recorte de presupuesto.
123	Página 5 Punto 3.-	a) Reconocerán como propia 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Información específica de la licitación	<p>auténtica la información que por medios remotos de comunicación electrónica envíen a través de COMPRANET, y que a su vez, se distinga por el de identificación electrónica que les certifique la S.F.P.</p> <p>A qué se refiere con: “y que a su vez, se distinga por el de identificación electrónica”? Al certificado digital?</p>	
124	Página 11 Punto 3.9.- Rescisión administrativa del contrato	b) No preste los servicios de conformidad a lo establecido en las bases, o sin motivo justificado no acata las indicaciones de la Convocante. ¿A qué tipo de indicaciones se refiere? Están contempladas en las bases?	R= Sí, están contempladas en bases
125	Página 11 Punto 3.9.- Rescisión administrativa del contrato	c) No de a la Convocante las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación del servicio contratado. ¿Cómo se determinan las facilidades y datos necesarios?	Se refiere a los datos directamente relacionados con la prestación del servicio que en su momento se pudieran requerir.
126	Página 11 Punto 3.9.- 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.</p> <p>Es necesario realizar algún escrito bajo protesta de decir verdad en el que la contratista señale se hará responsable de aquél daño o perjuicio en el que incurra?</p>	El prestador del servicio ganador deberá entregar la póliza de responsabilidad civil dentro de los 10 días
127	Página 12 punto 4.1.- Descalificación de licitantes	<p>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.</p> <p>Es necesario que se cumplan ambas condiciones para que se de la descalificación, o con una sola es suficiente?</p>	Con un solo incumplimiento es motivo de descalificación de los licitantes.
128	Página 14 punto 7.-	El contrato se adjudicara de entre los	Con la revisión legal, técnica y económica

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	Criterios para la adjudicación del contrato	licitantes, a aquel cuya propuesta resulte solvente porque reúne las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la convocante y garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas. Con base en qué considerará la Convocante que se está garantizando satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas?	que efectúela convocante a las propuestas presentadas por los participantes, en los términos y condiciones previstos en las bases de la presente licitación.
129	Anexo 7. Propuesta Económica. Sección 1.1 Actualización y aprovisionamiento de infraestructura. Página 199	Entendemos que los conceptos 1,2 y 3 de las tablas de esta sección serán solamente por los 6 primeros meses de servicios. Esto es debido a que se tiene un máximo de 180 días para implantar los servicios requeridos. ¿Es correcta nuestra apreciación?. Caso contrario solicitamos a la convocante aclare la cantidad de meses que conforma cada concepto	No es correcta su apreciación, los conceptos 1,2 y 3 serán a partir de la puesta a punto del los equipos y hasta la finalización del contrato.(la puesta a punto no deberá ser mayor a 180 días)
130	Página 15 punto 7.1 Evaluación de las proposiciones técnicas	La Convocante podrá realizar visitas a las oficinas e instalaciones de los licitantes para evaluar su capacidad técnica y administrativa. Cuál es el procedimiento a seguir por la Convocante para llevar a cabo las mismas?	Para el supuesto de que la convocante decida efectuar las visitas, se notificará en el acto de apertura de propuestas, la fecha, horario y las instalaciones motivo de verificación, lo anterior, una vez que se tenga determinado el número de participantes.
131	Página 16 punto 9.- Lugares para la prestación del servicio	Los lugares de la prestación de los servicios deberán llevarse a cabo de conformidad a lo señalado en el Anexo No. 4 N domicilios de localidades del Instituto FONACOT... El Anexo No. 4 N es el documento en excel con el nombre Ubicación de bienes.xls?	No, el anexo 4 N esta ubicado en las bases en la página 195 de estas bases.
132	Página 17 punto 10. Requisitos que deberán cumplir quienes deseen participar en la licitación	Presentar los Anexos Nos.: 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.
133	Anexo 7. Propuesta Económica. Sección	Entendemos que los equipos que debe proporcionar la convocante para brindar	Inciso a) 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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
	1.1 Actualización y aprovisionamiento de infraestructura. Página 199	los servicios objetos de estos conceptos (1, 2, 3 y 4) deben estar cotizados dentro de cada uno de estos conceptos. a) ¿Es correcta nuestra apreciación? b) Caso que la respuesta a la pregunta a) sea afirmativa solicitamos a la convocante modifique el plazo para dicha amortización de equipamiento ya que saldría excesivamente caro recuperar la inversión de tecnología en sólo 6 meses de servicio	Inciso b) Es incorrecta su apreciación de que los conceptos 1,2,3 y 4 se amorticen sólo en 6 meses, toda vez que los conceptos antes citados comenzaran a amortizarse a partir de la puesta a punto y hasta la finalización del contrato. Los 6 meses se refieren al punto 1.2 “Garantía de funcionamiento” conceptos 5, 6 y 7.
134	Página 20 punto 10.1.- Propuesta Técnica	Original del anexo No. 4 M “Puntos de Contacto” debidamente requisitado y firmado por el representante legal del licitante. ¿Cuál es el anexo No. 4 M al que se refiere es inciso?	El anexo 4M “Puntos de contacto” es el que se presenta en la página 194 de las bases.
135	Página 20 punto 10.1.- Propuesta Técnica	Original del anexo No. 4 M “Puntos de Contacto” debidamente requisitado y firmado por el representante legal del licitante. ¿Qué se debe entender por debidamente requisitado?	Significa que deberá de ingresar el nombres, teléfonos y correo electrónico de los técnicos, administrativos, etc que colaborarán con el Instituto en el proyecto, de acuerdo con el formato de la página 194.
136	Página 20 punto 10.1.- Propuesta Técnica	Currícula de la persona física o moral, en la que acredite que cuenta al menos con un año de experiencia en la prestación y manejo de servicios similares a los solicitados en el anexo 4 de las presentes bases No contar con este requisito es causal de desechamiento?	Si
137	Página 21 punto 10.1.- Propuesta Técnica	Original del anexo No. 4 M “Puntos de Contacto” debidamente requisitado y firmado por el representante legal del licitante. ¿Cuál es el anexo No. 4 M al que se refiere es inciso?	El anexo 4M “Puntos de contacto” es el que se presenta en la página 194 de las bases.
138	Página 21 punto 10.1.- Propuesta Técnica	Original del anexo No. 4 M “Puntos de Contacto” debidamente requisitado y firmado por el representante legal del	Significa que deberá de ingresar el nombres, teléfonos y correo electrónico de los técnicos, administrativos, etc que

**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
		licitante. ¿Qué se debe entender por debidamente requisitado?	colaborarían con el Instituto en el proyecto, de acuerdo con el formato de la página 194.
139	General	¿Cuál es la ubicación física del almacén actual de la convocante?	Calle Cuauhtemoc N° 54, Col. San Francisco Xicotitla, Del Azcapotzalco
140	General	Para la desinstalación, apagado, baja de equipo ¿La convocante proveerá el procedimiento y política de estas actividades?	Sí, se le proporcionarán al licitante ganador.
141	Seguridad	¿Cuál es el esquema de penalidades que considera la convocante en caso de un intruso o un acceso no permitido los sistemas de la convocante?	El esquema de penalizaciones es el establecido en las bases y se refiere a disponibilidad del servicio, es decir si un acceso no permitido genera una disponibilidad se aplicaran las penalizaciones establecida.
142	Seguridad	¿La convocante como medirá los riesgos de intrusos en la seguridad?	Mediante la correlación de eventos y el IPS
143	Seguridad	¿Existe algún esquema de penalización definido por la convocante si surgiera algún daño provocado por intrusiones a la red?	Al ser un servicio administrado por el proveedor ganador, si existiera un daño provocado por negligencia del proveedor se aplicara la fianza
144	Centro de Datos	Por la premura de los tiempos, El Licitante solicita una prórroga para realizar una visita al centro de datos de la convocante.	No se acepta su solicitud
145	Anexo 7. Propuesta Económica. Sección 2.3 Cableado Estructurado. Página 204	Solicitamos a la convocante que modifique la unidad de cotización para los conceptos 16,17 y 18 ya que resulta prácticamente imposible dar un valor mensual por un servicio que es totalmente variable y que depende de la cantidad de equipos que se solicite. En caso que nuestra propuesta no sea aceptada solicitamos que se limite o se entregue un orden de magnitud de equipos por mes y se garantice un mínimo por mes.	No se acepta su solicitud
146	Anexo Técnico. Sección 3.B.2. Pantallas Críticas. Página 173	Solicitamos a la convocante de la cantidad y detalle de las pantallas críticas ya que las bases aparecen con “xxxxxx”	Se darán a conocer al licitante adjudicado, como se señala en el título del anexo (Anexo 4I “Prototipo de Medición de Calidad de Servicio” para la partida 1) se trata de un prototipo, no así de una versión



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 14100001-013-08, PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES

No.	Referencia	Pregunta	Respuesta
			final del acuerdo de servicios.
147	General	"Asumimos que durante los 180 días iniciales de los servicios de "Actualización y aprovisionamiento de infraestructura" y "Garantía de Funcionamiento", el proveedor actual y/o el personal del Instituto Fonacot estarán disponibles al menos el 50% de su tiempo para realizar la transferencia de conocimiento con el licitante ganador. ¿Es correcta nuestra apreciación?. Caso contrario solicitamos a la convocante detalle que personal del instituto o proveedor actual, con que perfil y conocimiento, con que porcentaje de dedicación y durante cuanto tiempo estará disponible para permitir una adecuada transferencia de conocimiento.	NO, Dado que en lo general se trata de administrar software de patente, se considerará que la toma de control será de inmediato.  Cabe aclarar que se cuenta con información y procedimientos formales para que el proveedor ganador tome el control del 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 01 de julio de 2008 a las 12:00 horas, en éste mismo recinto.

Por lo tanto se dio por terminada ésta junta de aclaraciones a las 11:00 horas del día 30 de junio 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. Minerva Sandoval Alanís  
Representante del Área Jurídica.

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_







**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

Ing. Ernesto Vázquez Bravo  
Representante del Área Técnica.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ing. Alejandro Rodríguez Luna  
Representante del Área Técnica.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Por parte de los Prestadores del Servicio:

SERVICIOS ADMINISTRADOS MEXIS, S.A. DE C.V.  
Carlos Rodríguez Pérez

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

UNISYS DE MEXICO, S.A. DE C.V.  
Francisco Meneses Calderón

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V.  
Alfredo Riveroli Nava

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SCITUM, S.A. DE C.V.  
Carlos B. Pastrana Polo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TECNOLOGIA EN SEGURIDAD Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
Juan Enríquez

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

IP SOLUTIONS, S.A. DE C.V.  
David Serrano

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ALTERNATIVAS EN COMPUTACION, S.A. DE C.V.  
Rafael Sevilla

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

EDS DE MEXICO, S.A. DE C.V.  
Gibrán Corella Garcés

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN TELECOMUNICACIONES, S.A. DE  
C.V.  
Fidelio García

\_\_\_\_\_





**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 14100001-013-08,  
PARA LA CONTRATACIÓN ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED Y SERVIDORES**

---

**ACCENTURE, S.C.**  
Juan Cruz Hernández

**NOVAMEDIA, S.A. DE C.V.**  
José Luís Noriega Labrada

---