



**ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS TIC PARA BANOBRAS.**

En la Ciudad de México, siendo las 14:00 horas del día 29 de septiembre de 2021, en la oficina de la Gerencia de Adquisiciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (en adelante Banobras), ubicada en el primer piso del edificio sita en la Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México, se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta, con el objeto de reanudar la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación señalado al rubro, verificando en el sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos y servicios (en adelante CompraNet), las preguntas por parte de los licitantes que consideren necesarias y/o replanteamientos en relación con las respuestas emitidas por la convocante.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 33, párrafo cuarto, 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante LAASSP), 45 y 46, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante RLAASSP), así como lo señalado en la sección IV.6. "Procedimientos de Contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (en adelante POBALINES), y en términos del numeral 3 "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

En atención a las medidas institucionales de Banobras para la prevención y combate de la propagación de la enfermedad generada por el coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19), en relación a las medidas implementadas por las autoridades federales, a través de los diversos Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación, particularmente los días 14 de mayo y 31 de julio del año 2020, y en cumplimiento a lo dispuesto en el CRITERIO NORMATIVO DE INTERPRETACIÓN TU 03/2020, emitido por la Ciudadana Titular de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para la reanudación de la junta de aclaraciones a la convocatoria antes citada, se habilitó la plataforma *Microsoft Teams*, a efecto de que se guarde la máxima precaución para evitar contagios.

El acto es presidido por Karla De Tuya García, Titular de la Gerencia de Adquisiciones, servidora pública facultada para presidir los actos del procedimiento de contratación antes

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Av. Javier Barros Sierra 515, Lomas de Santa Fe, Ciudad de México, 01219. Tel: 5270 1200 [www.gob.mx/banobras](http://www.gob.mx/banobras)



#  
9  
C

**SAN TEXTO**



citado, de conformidad con lo señalado en las secciones 1.2 "Glosario", párrafo quinto y IV.9. "Servidores Públicos Facultados para llevar a cabo los Procedimientos de Contratación" de los POBALINES.

Se informa que se cuenta con la presencia de Otoniel Flores Ocaña, Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones, de Luis Jonathan De La Rosa Ramírez, Subdirector de Operación e Infraestructura de TI y de Dante Arturo Téllez Guevara, Gerente de Entrega de Servicios de TI, todos como representantes del área requirente, de Moisés Isaac Herrera Ordóñez, Subgerente de Contrataciones, de Javier Robles Martínez, representante de la Dirección Jurídica de lo Contencioso y Servicios Institucionales y de María Teresa Galeno Mendoza, representante del Órgano Interno de Control.

Se hace mención que la representante del OIC, asiste por invitación de la convocante, para estar presente en los eventos de este procedimiento de contratación, sin prejuzgar de la información que se presenta, siendo responsabilidad de la convocante, contar con las autorizaciones de las instancias competentes, la verificación de que no exista duplicidad de los servicios, así como la validación técnica, económica y administrativa; y de los licitantes la veracidad de la documentación presentada, por lo que el OIC se reserva la facultad de revisar en cualquier momento la documentación que deriva de la licitación en términos de la normatividad aplicable.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26, penúltimo párrafo de la LAASSP, se informa que a este acto no asistió ningún representante o persona que manifestara su interés de estar presente en el mismo con calidad de observador.

La que preside el acto, informa a los interesados en el procedimiento de contratación que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 46, fracción II, párrafo primero del RLAASSP, se suspendió la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación mediante el Segundo Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones (en adelante Segundo Aviso), con la finalidad de otorgar a los licitantes, un plazo de 6 (seis) horas a partir de su publicación en el sistema CompraNet, para formular las preguntas que consideren necesarias y/o replanteamientos, únicamente con relación a las respuestas emitidas por la convocante mediante el Segundo Aviso, el cual, se adjunta a la presente Acta como **ANEXO 1**, para efectos de referencia, precisando que éste fue publicado en el sistema CompraNet, a las 13:35 horas del día 21 de septiembre de 2021.

De la misma manera, se adjunta el Primero, Tercero, Cuarto y Quinto Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones dentro del citado **ANEXO 1**.

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Av. Javier Barros Sierra 515, Lomas de Santa Fe, Ciudad de México, 01219. Tel:  
5270 1200 [www.gob.mx/banobras](http://www.gob.mx/banobras)

SIN TEXTO



La que preside el Acto indicó que, en virtud del plazo otorgado, hasta las 19:35 horas del día 21 de septiembre de 2021, fue la hora límite para enviar preguntas y/o replanteamientos, a través del sistema *CompraNet*, por lo cual, después de haber realizado una verificación al citado sistema, se desprende que **SI** se recibieron repreguntas y/o replanteamientos por parte de los licitantes **TRIARA.COM, S.A. DE C.V., FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V., SINERGIA DE NEGOCIOS CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V., MAINBIT, S.A. DE C.V., MAYSOFT GLOBAL, S. DE R.L. DE C.V. y SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.**, motivo por el cual, se anexan las mismas a la presente acta como **ANEXO 2**, así como una precisión por parte de la convocante y la impresión de pantalla del sistema *CompraNet* donde se aprecian las preguntas y replanteamientos que enviaron los licitantes.

Se aclara que los licitantes **MAINBIT, S.A. DE C.V., MAYSOFT GLOBAL, S. DE R.L. DE C.V. y SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.** enviaron fuera del tiempo establecido el escrito de interés en participar, teniendo solo derecho de enviar replanteamientos, de conformidad con el artículo 45, párrafo cuarto del RLAASSP.

Por lo que respecta al licitante **INTERNET MÓVIL, S. DE R.L. DE C.V.**, envió fuera de tiempo el escrito de interés en participar sin presentar replanteamientos y por lo que respecta al licitante **BERVEL, S.A. DE C.V.** envió el escrito de interés en participar con repreguntas fuera del tiempo establecido (19:36 horas del 21 de septiembre de 2021), toda vez que el plazo otorgado para el envío de replanteamientos concluyó a las 19:35 horas del 21 de septiembre de 2021, por lo que no se les dio contestación alguna.

En términos de lo dispuesto por el artículo 33, penúltimo párrafo de la LAASSP, la presente Acta forma parte integrante de la convocatoria, debiendo ser considerada por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones.

Asimismo, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 33 y 33 Bis, penúltimo párrafo de la LAASSP, se informa a los interesados que, la fecha para el acto de presentación y apertura de proposiciones se modifica para llevarse a cabo el día **06 de octubre de 2021, a las 11:00 horas**, de manera electrónica, es decir a través del sistema *CompraNet*.

En virtud de lo anterior, en términos de lo dispuesto por los artículos 26 Bis, fracción II, 27, 34, primer párrafo, 35 de la LAASSP, 47, 50 del RLAASSP, así como lo señalado en el numeral 16 del ACUERDO por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado *CompraNet*, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio de 2011, y el numeral 3.4. "Presentación y Apertura de las Propuestas Técnicas y Económicas" de la convocatoria, las proposiciones de los licitantes, deberán ser firmadas electrónicamente, es

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

**SAN TEXTO**



decir utilizando la firma electrónica avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 37 Bis, último párrafo de la LAASSP, a partir de esta fecha y por un término no menor a 5 (cinco) días hábiles, se pone a disposición de los interesados, un aviso del lugar donde se encuentra disponible la presente Acta, en la planta baja del edificio ubicado en la Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México. La presente Acta será difundida a través del sistema CompraNet, en la dirección electrónica <https://compranet.hacienda.gob.mx/web/login.html>, en el claro entendido de que este procedimiento sustituye a la notificación personal.

Después de dar lectura a la presente Acta, se dio por terminado el evento, siendo las 14:30 horas del día 29 de septiembre de 2021, firmando al margen y al calce los asistentes a este evento para dejar constancia del mismo, para los efectos legales a los que haya lugar.

Esta Acta y sus anexos constan de 146 (ciento cuarenta y seis) fojas útiles.

H  
JK

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Av. Javier Barros Sierra 515, Lomas de Santa Fe, Ciudad de México, 01219. Tel:  
5270 1200 [www.gob.mx/banobras](http://www.gob.mx/banobras)

✓

**SAN TEXITO**





**POR EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C.**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Karla De Tuya García	Gerente de Adquisiciones	
Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones	
Javier Robles Martínez	Representante de la Dirección Jurídica de lo Contencioso y Servicios Institucionales	
Otoniel Flores Ocaña	Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
Luis Jonathan de la Rosa Ramírez	Subdirector de Operación e Infraestructura de TI	
Dante Arturo Téllez Guevara	Gerente de Entrega de Servicios de TI	

**POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
María Teresa Galeno Mendoza	

ESTAS FIRMAS FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021 PARA LA CONTRATACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.-----

-----FIN DEL ACTA-----

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Av. Javier Barros Sierra 515, Lomas de Santa Fe, Ciudad de México, 01219. Tel: 5270 1200 [www.gob.mx/banobras](http://www.gob.mx/banobras)

**SAN TEXTO**

# **ANEXO 1**





**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

**BANOBRAS**

BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO



**PRIMER AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA "MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS"**

En la Ciudad de México, siendo las 11:00 horas, del día 14 de septiembre de 2021, en la Gerencia de Adquisiciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito (en adelante *Banobras*), ubicada en la Av. Javier Barros Sierra N° 515, Primer Piso, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, se reunieron los servidores públicos, designados, para intervenir en el presente Acto, con el objeto de iniciar la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación señalado al rubro, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 33 y 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante *LAASSP*), 45 y 46, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante *RLAASSP*), la sección IV.6. "Procedimientos de Contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (en adelante *POBALINES*), así como en términos del numeral 3 "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

En atención a las medidas institucionales de Banobras para la prevención y combate de la propagación de la enfermedad generada por el coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19), en relación a las medidas implementadas por las autoridades federales, a través de los diversos Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación, particularmente los días 14 de mayo y 31 de julio del año 2020, y en cumplimiento a lo dispuesto en el CRITERIO NORMATIVO DE INTERPRETACIÓN TU 03/2020, emitido por la Ciudadana Titular de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para el inicio de la junta de aclaraciones a la convocatoria antes citada, se habilitó la plataforma *Microsoft Teams*, a efecto de que se guarde la máxima precaución para evitar contagios.

El Acto es presidido por la Lic. Karla De Tuya García, Titular de la Gerencia de Adquisiciones, servidora pública facultada para presidir los actos del procedimiento de contratación antes citado, de conformidad con lo señalado en las secciones 1.2, "Glosario", párrafo quinto y IV.9 "Servidores Públicos Facultados para llevar a cabo los Procedimientos de Contratación" de los *POBALINES*.

La que preside el acto materia del presente Aviso hace constar lo siguiente:

Derivado de la Junta de Aclaraciones que dio inicio en esta misma fecha, siendo las 11:10 horas se informa que se suspende la misma, en razón al número de solicitudes de aclaración recibidas y en razón del tiempo que se requiere para darles contestación a dichas solicitudes; por lo que se reanudará, el día 21 de septiembre de 2021 a las 13:00 horas de conformidad con el artículo 46, fracción II del *RLAASSP*.

El presente Primer Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones, consta de 2 (dos) fojas útiles.

Elaboró: Sean Aguirre Hernández



**POR BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C.**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Lic. Karla De Tuya García	Gerente de Adquisiciones	
Ing. Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones	

ESTAS FIRMAS CORRESPONDEN AL PRIMER AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION LA CONTRATACION DE LA "MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS".

-----FIN DEL AVISO-----

Elaboró: Sean Aguirre Hernández





**SEGUNDO AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA "MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS"**

En la Ciudad de México, siendo las 13:00 horas del día 21 de septiembre de 2021, en la oficina de la Gerencia de Adquisiciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (en adelante Banobras), ubicada en el primer piso del edificio sita en la Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México, se reunieron los servidores públicos, designados para intervenir en el presente acto, con el objeto de reanudar la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación señalado al rubro, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 33, párrafo cuarto, 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante LAASSP), 45 y 46, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante RLAASSP), así como lo señalado en la sección IV.6. "Procedimientos de Contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (en adelante POBALINES), y en términos del numeral 3 "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

En atención a las medidas institucionales de Banobras para la prevención y combate de la propagación de la enfermedad generada por el coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19), en relación a las medidas implementadas por las autoridades federales, a través de los diversos Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación, particularmente los días 14 de mayo y 31 de julio del año 2020, y en cumplimiento a lo dispuesto en el CRITERIO NORMATIVO DE INTERPRETACIÓN TU 03/2020, emitido por la Ciudadana Titular de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para la reanudación de la junta de aclaraciones a la convocatoria antes citada, se habilitó la plataforma *Microsoft Teams*, a efecto de que se guarde la máxima precaución para evitar contagios.

El acto fue presidido por Karla De Tuya García, Titular de la Gerencia de Adquisiciones, servidora pública facultada para presidir los actos del procedimiento de contratación antes citado, de conformidad con lo señalado en las secciones 1.2 "Glosario", párrafo quinto y IV.9. "Servidores Públicos Facultados para llevar a cabo los Procedimientos de Contratación" de los POBALINES.

La servidora pública que preside el acto, informa a los interesados en el procedimiento de contratación que de conformidad con lo dispuesto por los artículos 33 Bis, párrafos tercero y cuarto de la LAASSP, 45 y 46 del RLAASSP, así como lo señalado en el numeral 3.2. "Junta de Aclaraciones de la Licitación", de la convocatoria en cita, solamente se atendieron las solicitudes de aclaración a la convocatoria de los licitantes que presentaron a través del sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos y servicios (en adelante CompraNet), por sí o en representación de un tercero, el escrito de interés en participar en el procedimiento de contratación, y cuyas solicitudes de aclaración se recibieron hasta el día 13 de septiembre de 2021 a las 11:00 horas, y que hayan cumplido en tiempo y forma con lo señalado en el numeral de la convocatoria antes mencionado.

En virtud de lo anterior, se dio respuesta a las solicitudes de aclaración de los siguientes licitantes:

Elaboró: Sean Aguirre Hernández





NOMBRE, RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL LICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES DE ACLARACIÓN ENVIADAS
FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V.	23
GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	36
RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.	1
SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	43
TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	100

Se informa que el licitante Indra Sistemas México, S.A. de C.V., presentó solicitud de aclaraciones fuera del tiempo establecido y sin escrito de interés en participar, por lo que no se le dará contestación a las mismas.

Las respuestas a las solicitudes de aclaración enviadas por los licitantes, mismas que fueron atendidas por el área requirente y la convocante; así como las precisiones realizadas por parte de la convocante, forman parte integral del presente Segundo Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones como **ANEXO A**.

La que preside el acto, señala que las solicitudes de aclaración han sido solventadas por la convocante en su totalidad, informando que con fundamento en lo dispuesto por el artículo 46, fracción II, párrafo segundo del RLAASSP, las respuestas son publicadas y puestas a disposición de los licitantes a través del sistema CompraNet, con la finalidad de que en su caso, se encuentren en la posibilidad de realizar replanteamientos al respecto, por lo que los licitantes, contarán con un plazo de **6 (seis) horas** a partir de la publicación de las respuestas en el sistema CompraNet, para formular las preguntas que consideren necesarias en relación con las respuestas emitidas, precisando que se tomará como hora de recepción, la que registre el sistema CompraNet al momento de su envío.

Las preguntas que no cumplan con este requisito no serán contestadas, por lo que no se dará respuesta a las aclaraciones que se reciban con posterioridad a la hora señalada, con la finalidad de no generar desigualdad entre los participantes y motivando la libre participación.

Con fundamento en el artículo 49, párrafo segundo del RLAASSP, se incorpora al sistema CompraNet el presente Segundo Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones.

La que preside el acto, procedió suspender la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación, siendo las 13:30 horas del día 21 de septiembre de 2021, para reanudarse el día 22 de septiembre a las 12:30 horas, de conformidad con el artículo 46, fracción III del RLAASSP.

El presente Segundo Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones, consta de 74 (setenta y cuatro) folios útiles.

Elaboró: Sean Aguirre Hernández







**POR EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C.**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Lic. Karla De Tuya García	Gerente de Adquisiciones	
Ing. Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones	

ESTAS FIRMAS FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL SEGUNDO AVISO AL ACTA DE LA JUNTA ALARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021 TENDIENTE A LA CONTRATACIÓN DE LA "MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS".

-----FIN DEL AVISO-----

Elaboró: Sean Aguirre Hernández





# **ANEXO A**



## JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

### PRECISIONES POR PARTE DE LA CONVOCANTE.

#### **Precisión 1. Anexo Técnico, numeral 5. “Alcance del servicio”**

**Dice:** El licitante adjudicado deberá proporcionar todos los elementos de configuración necesarios para la implementación, puesta a punto del servicio, los cuales incluyen de manera enunciativa mas no limitativa los servidores, las comunicaciones, elementos de red y demás componentes necesarios como parte de la arquitectura y alcance del servicio, para dar cumplimiento al proceso ADS-Administración de Servicios de MAAGTICSI.

**Debe decir:** El licitante adjudicado deberá proporcionar todos los elementos de configuración necesarios para la implementación, puesta a punto del servicio, los cuales incluyen de manera enunciativa mas no limitativa, racks, servidores, las comunicaciones, elementos de red y demás componentes necesarios como parte de la arquitectura y alcance del servicio, para dar cumplimiento al proceso ADS-Administración de Servicios de MAAGTICSI.

#### **Precisión 2. Anexo Técnico, numeral 5.4, en la “Tabla de Actividades y responsabilidades”, en el punto número II.**

**Dice:** Proveer todos los componentes de Hardware, sistema operativo, base de datos, almacenamiento y el espacio físico en Centros de Datos para alojar la infraestructura de la herramienta de Gestión y Soporte de servicios de TIC y las herramientas de Monitoreo de servicios de TIC.

II	Proveer todos los componentes de Hardware, sistema operativo, base de datos, almacenamiento y el espacio físico en Centros de Datos para alojar la infraestructura de la herramienta de Gestión y Soporte de servicios de TIC y las herramientas de Monitoreo de servicios de TIC.		X
----	--	--	---

**Debe decir:** Proveer todos los componentes de Hardware, Racks, servidores, sistemas operativos, manejadores de base de datos, almacenamiento y equipos de cómputo para la implementación, puesta a punto administración y operación de las herramientas de Gestión y Soporte de servicios de TIC y las herramientas de Monitoreo de servicios de TIC, así como el espacio físico en su centro de datos para alojar la solución de telefonía a utilizar para la operación del servicio.



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

11	Proveer todos los componentes de Hardware, Racks, servidores, sistemas operativos, manejadores de base de datos, almacenamiento y equipos de cómputo para la implementación, puesta a punto administración y operación de las herramientas de Gestión y Soporte de servicios de TIC y las herramientas de Monitoreo de servicios de TIC, así como el espacio físico en su centro de datos para alojar la solución de telefonía a utilizar para la operación del servicio.	X	
----	---	---	--

**Nota:** La actividad y responsabilidad antes mencionada corresponde al licitante adjudicado.

**Precisión 3. Anexo Técnico, numeral 5.7.1.2. “Mejora de Procesos e implementación de las herramientas Gestión y Soporte de los Servicios de TIC de la Mesa de Servicios BANOBRAS”**

**Dice:** El licitante adjudicado, deberá presentar durante la Fase 1: Toma de Operación Mejora de Procesos e implementación de las herramientas, los contratos de soporte con el fabricante de la herramienta de gestión de servicios implementadas, a fin de que, se cuente con el soporte de tercer nivel que permita subsanar cualquier tipo de incidente durante la vigencia del servicio.

**Debe decir:** El licitante adjudicado, deberá presentar durante la Fase 1: Toma de Operación Mejora de Procesos e implementación de las herramientas, los contratos de soporte con el fabricante de la herramienta de gestión de servicios implementadas a nombre de la convocante, a fin de que, se cuente con el soporte de tercer nivel que permita subsanar cualquier tipo de incidente durante la vigencia del servicio.

**Precisión 4. Anexo Técnico, numeral 5.7.1.3. “Mejora de los Procesos e implementación de las herramientas Herramientas del Servicio de Monitoreo de Servicios de TIC”.**

**Dice:** El licitante adjudicado, deberá presentar y entregar a la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI, dentro de los primeros 20 días naturales, contados a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo, los contratos de adquisición de las licencias de software y las medias de instalación de las nuevas herramientas a implementar, además deberá presentar las pólizas de soporte con el fabricante de las herramientas de Monitoreo de Servicios de TIC,

## JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

a fin de que, se cuente con el soporte de alta prioridad de tercer nivel que permita subsanar cualquier tipo de incidente durante la vigencia del servicio.

**Debe decir:** El licitante adjudicado, deberá presentar y entregar a la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI, dentro de los primeros 20 días naturales, contados a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo, los contratos de adquisición de las licencias de software y las medias de instalación de las nuevas herramientas a implementar a nombre de la convocante, además deberá presentar las pólizas de soporte con el fabricante de las herramientas de Monitoreo de Servicios de TIC a nombre de la convocante, a fin de que, se cuente con el soporte de alta prioridad de tercer nivel que permita subsanar cualquier tipo de incidente durante la vigencia del servicio.

**Precisión de la convocante 5. Anexo Técnico, numeral 7.1. “Administración, Soporte y Mantenimiento de las herramientas de la Mesa de Servicios BANOBRAS”**

**Dice:** El licitante adjudicado, será responsable de contar con los contratos y pólizas de soporte vigentes por parte del fabricante de la herramienta de la Mesa de Servicios BANOBRAS hasta el término de la vigencia del servicio, de tal forma que la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI deberá contar con el soporte de tercer nivel del fabricante en todo momento.

**Debe decir:** El licitante adjudicado, será responsable de contar con los contratos y pólizas de soporte vigentes a nombre de la convocante por parte del fabricante de la herramienta de la Mesa de Servicios BANOBRAS hasta el término de la vigencia del servicio, de tal forma que la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI deberá contar con el soporte de tercer nivel del fabricante en todo momento.

**Precisión 6. Anexo Técnico, numeral 7.2. “Administración, Soporte y Mantenimiento de las herramientas de Monitoreo de Servicios de TIC”**

**Dice:** El licitante adjudicado, será responsable de contar con los contratos de soporte del fabricante de la Herramienta de Monitoreo a lo largo de la vigencia del servicio, de tal forma que la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI deberá contar con el soporte de tercer nivel del fabricante en todo momento.

**Debe decir:** El licitante adjudicado, será responsable de contar con los contratos de soporte del fabricante de la Herramienta de Monitoreo a nombre de la convocante, a lo largo de la vigencia del servicio, de tal forma que la Subdirección

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

de Operación e Infraestructura de TI deberá contar con el soporte de tercer nivel del fabricante en todo momento.

**Precisión 7. Anexo Técnico, numeral II “Propuesta económica”**

**Dice:**

Servicio	Descripción	Unidad	Cantidad de servicios	Precio Unitario
S1	Toma de operación y mejora a los procesos de gestión de la Mesa de Servicios y Herramienta de Gestión y Soporte de los Servicios de TIC.	Única vez	Paquete de transición	\$
S2	Operación de la Mesa de Servicios BANOBRAS	Mensual	1	\$
S3	Toma de operación y mejora a los procesos de operación y herramientas del Monitoreo de Servicios de TIC	Única vez	Paquete de transición	\$
S4	Operación del Monitoreo de Servicios de TIC.	Mensual	1	\$
			Subtotal	\$
			I.V.A.	\$
			Total	\$



**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

**Debe decir:**

Servicio	Descripción	Unidad	Cantidad de servicios	Precio Unitario Mensual	Precio total del servicio (Servicio a 36 meses)
S1	Toma de operación y mejora a los procesos de gestión de la Mesa de Servicios y Herramienta de Gestión y Soporte de los Servicios de TIC.	Única vez	Paquete de transición	N/A	\$
S2	Operación de la Mesa de Servicios BANOBRAS	Mensual	1	\$	\$
S3	Toma de operación y mejora a los procesos de operación y herramientas del Monitoreo de Servicios de TIC	Única vez	Paquete de transición	N/A	\$
S4	Operación del Monitoreo de Servicios de TIC.	Mensual	1	\$	\$
				Subtotal	\$
				I.V.A.	\$
				Total	\$

**PREGUNTAS EFECTUADAS POR FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V.**
**1.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA CONVOCATORIA.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de la convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	PUNTO 4.3.17 PÁGINA 15 ARCHIVO CONVOCATORIA	LOS LICITANTES QUE PRESTEN SERVICIOS ESPECIALIZADOS O REALICEN OBRAS ESPECIALIZADAS Y QUE DESEEN PROVEER A BANOBRAS EN SU CALIDAD DE (CONTRATANTE) DICHOS SERVICIOS U OBRAS ESPECIALIZADAS Y PARA ELLO PONGAN TRABAJADORES PROPIOS A SU DISPOSICIÓN, DEBERÁN CONTAR CON EL REGISTRO DE PRESTADORAS DE SERVICIO	Se acepta su propuesta, una vez finalizado su proceso deberá presentar su registro cumplido

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de la convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		<p>ESPECIALIZADOS U OBRAS ESPECIALIZADAS (REPSE) TRAMITADO ANTE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. PODRIA LA CONVOCANTE ACEPTAR ENTREGAR SOLO EL FOLIO DE TRAMITE DE LA SOLICITUD DEL REGISTRO, YA QUE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL ESTA MANEJANDO TIEMPOS LARGOS PARA ENTREGAR DICHO REGISTRO, AUNADO A QUE ESTAN SOLICITANDO DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LIBERARLO.?</p>	

**2.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ANEXO TÉCNICO**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	<p>ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 3. SITUACIÓN ACTUAL/3.1 LÍNEA BASE DE LICENCIAMIENTO/ 3.1.2 LICENCIAS Y DISPOSITIVOS PARA MONITOREO DE SERVICIOS TIC- TABLA/ PÁGINA 9</p>	<p>EL CONVOCANTE PODRÍA COMPARTIR LA ARQUITECTURA A ALTO NIVEL DE LOS DISPOSITIVOS A MONITOREAR</p>	<p>La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>
2	<p>ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 3.</p>	<p>EL CONVOCANTE PODRÍA COMPARTIR EL INVENTARIO DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS MENCIONADOS EN LA TABLA</p>	<p>La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

	SITUACIÓN ACTUAL/3.1 LÍNEA DE BASE DE LICENCIAMIENTO/ 3.1.2 LICENCIAS Y DISPOSITIVOS PARA MONITOREO DE SERVICIOS TIC-TABLA/ PÁGINA 9	CORRESPONDIENTE CON EL OBJETIVO DE PODER HACER REVISIÓN DE LA COMPATIBILIDAD DE CON LA HERRAMIENTA A SELECCIONAR DE MONITOREO	
3	ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO/5.7. CRONOGRAMA/ 5.7.1. FI. TOMA DE LA OPERACIÓN, MEJORA DE PROCESOS E IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS/ 5.7.1.1 TOMA DE LA OPERACIÓN / INCISO C/PÁGINA 23	EL CONVOCANTE PODRÍA INDICAR QUÉ HERRAMIENTA DE MONITOREO TIENEN ACTUALMENTE YA QUE EL ANEXO CORRESPONDIENTE ESTA MENCIONANDO LA TOMA DE OPERACIÓN DE LA MISMA	CA SPECTRUM
4	ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO/5.7. CRONOGRAMA/ 5.7.1. FI. TOMA DE LA OPERACIÓN, MEJORA DE PROCESOS E IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS/ 5.7.1.1 TOMA DE LA OPERACIÓN / INCISO C/PÁGINA 23	EL CONVOCANTE PODRÍA EXPLICAR QUE VOLUMETRIA CUBRE ACTUALMENTE SUS HERRAMIENTAS DE MONITOREO ACTUALES	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
5	ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS-	LA CONVOCANTE PODRÍA INDICAR DETALLADAMENTE LA CAPACIDAD Y RESPONSABILIDAD DE	No es correcta su apreciación, el licitante que resulte adjudicado deberá proveer el rack y deberá referenciarse a la



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

	<p>APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO/ PÁGINA 12</p> <p>ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO/5.4. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES PARA LA OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS- TABLA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES S-NÚMERO 11 / PÁGINA 19</p>	<p>SU PARTE PARA PROVEER INFRAESTRUCTURA YA QUE EN QUE MENCIONA QUE EL PROVEEDOR A SELECCIONAR DEBE DE CONSIDERAR ADICIONAL AL SOFTWARE EL HARDWARE NECESARIO, ASÍ COMO LOS ENLACES NECESARIOS A PROVEER SIN EMBARGO MAS ADELANTE MENCIONA QUE UNAS DE LAS RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE GESTI ES PROPORCIONAR EL HARDWARE</p>	<p>precisión 1 de la Convocante.</p>
<p>6</p>	<p>ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO/5.1. REQUERIMIENTOS Y/O SERVICIOS GENERALES / PÁGINA 14</p>	<p>LA CONVOCANTE MENCIONA QUE MIGRARÁ EL DATA CENTER, PODRÍA EXPLICAR SI ES CORRECTO ASUMIR QUE DICHA MIGRACIÓN SE LLEVARÁ A CABO DURANTE EL PERIODO DE CONTRATACIÓN Y SI INVOLUCRA ELEMENTOS DE NUBE HIBRIDA.</p>	<p>La información será proporcionada al licitante que resulte adjudicado</p>
<p>7</p>	<p>ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO/5.1. REQUERIMIENTOS Y/O SERVICIOS GENERALES / PÁGINA 14</p>	<p>SI LA CONVOCANTE CONFIRMA EL PUNTO ANTERIOR, PODRÍA INDICAR SI YA HAY ALGUNA PREFERENCIA DE ALGUNA NUBE PÚBLICA Y CUAL ES</p>	<p>La información será proporcionada al licitante que resulte adjudicado</p>

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

<b>8</b>	ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 3. SITUACIÓN ACTUAL/3.1 LÍNEA BASE DE LICENCIAMIENTO/ 3.1.2 LICENCIAS Y DISPOSITIVOS PARA MONITOREO DE SERVICIOS TIC- TABLA/ PÁGINA 9	LA CONVOCANTE DEBERÁ DE ESPECIFICAR SI LOS ELEMENTOS O DISPOSITIVOS A MONITOREAR SE ENCUENTRAN EN LA MISMA LOCALIDAD (DATA CENTER PRINCIPAL) O SE ENCUENTRAN DISTRIBUIDOS EN DISTINTAS LOCALIDADES	Se encuentran en el centro de datos y en las diferentes oficinas de promoción y edificios BANOBRAS. La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
<b>9</b>	ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 3. SITUACIÓN ACTUAL/3.1 LÍNEA BASE DE LICENCIAMIENTO/ 3.1.2 LICENCIAS Y DISPOSITIVOS PARA MONITOREO DE SERVICIOS TIC- TABLA/ PÁGINA 9	EN CASO DE QUE SE ENCUENTREN DISTRIBUIDOS NOS PODRÍAN INDICAR EN QUÉ LOCALIDADES	Se encuentran en el centro de datos y en las diferentes oficinas de promoción y edificios BANOBRAS. La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
<b>10</b>	ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 6. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO /6.2. REQUERIMIENTOS PARA EL S3 Y S4S/ 6.2.1. MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC / PÁGINA 36	LA CONVOCANTE PODRÍA INICIAR LA CANTIDAD DE PERSONAL QUE DEBERÁ DE SER CAPACITADO EN LA HERRAMIENTAS DE MONITOREO QUE SE PROPONGAN	Mínimo 5 máximo 8 personas a capacitar
<b>11</b>	ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO/5.7. CRONOGRAMA /5.7.1.	PODRÍA INDICAR PORQUE SE DEBE DE CONSIDERAR ENLACES QUE INTERCONECTEN SU INFRAESTRUCTURA CON LA NUESTRA EN EL ENTENDIDO QUE LA PLATAFORMA SE REQUIERE EN SITIO	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

	<p>FI. TOMA DE LA OPERACIÓN, MEJORA DE PROCESOS E IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS/ 5.7.1.1 TOMA DE LA OPERACIÓN / INCISO B/PÁGINA 23</p>		
12	<p>ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO/ PÁGINA 12</p>	<p>PODRÍA ESPECIFICAR MAS DETALLADAMENTE POR QUE SE SOLICITA VARIAS OPCIONES DE LICENCIAMIENTO (ON-PREMISE, REMOTO Y NUBE), EN EL ENTENDIDO DE QUE LA PLATAFORMA SERÁ EN SITIO</p>	<p>La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.</p>
13	<p>ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO/5.7. CRONOGRAMA /5.7.1. FI. TOMA DE LA OPERACIÓN, MEJORA DE PROCESOS E IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS/ 5.7.1.1 TOMA DE LA OPERACIÓN / INCISO B/PÁGINA 23</p>	<p>EL LICITANTE PODRÍA RECOMENDAR ARQUITECTURAS DIFERENTES SUSTITUYENDO LOS ENLACES POR VPNS PARA CIFRAR LA COMUNICACIÓN?</p>	<p>No es correcto ya que las VPN's no garantizan estabilidad y ponen en riesgo la operación del servicio y se estaría cambiando la arquitectura de la solución requerida</p>
14	<p>ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 6. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO /6.2. REQUERIMIENTOS PARA EL S3 Y S4 /6.2.2. FUNCIONALIDAD DE LAS</p>	<p>¿PODRIA INDICAR LAS VERSIONES Y CANTIDAD DE LAS BASES DE DATOS QUE SE REQUIEREN MONITOREAR?</p>	<p>La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

	HERRAMIENTAS DE MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC /6.2.2.1. MONITOREO DE SERVIDORES, SISTEMA OPERATIVO, BASES DE DATOS Y ELEMENTOS DE RED /INCISO I/PÁGINA 41		
15	PÁGINA 20 PUNTO 5.6 LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SE REALIZARÁ EN LAS INSTALACIONES DE BANOBRAS, UBICADAS EN AV. JAVIER BARROS SIERRA, NUMERO 515, SANTA FE, DEMARCACIÓN TERRITORIAL ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO. ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE EL CENTRO DE DATOS EN DONDE SE IMPLEMENTARA LA SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS SE ENCUENTRA EN ESTA MISMA DIRECCIÓN?	No es correcto su entender, ya dependerá de la definición de la arquitectura propuesta de la solución por parte del licitante y con ello BANOBRAS determinará donde realizar la implementación.
16	PÁGINA 20 PUNTO 5.6 LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	EN CASO DE QUE LA PREGUNTA ANTERIOR FUERA AFIRMATIVA. SERÍA TAN AMABLE LA CONVOCANTE DE ESPECIFICAR LAS CONDICIONES DEL ESPACIO QUE SERÁ DEDICADO A LA INSTALACIÓN DE LA SOLUCIÓN; ESPECIFICANDO EL TIPO DE RACK, UNIDADES DE RACK DISPONIBLES, TIPOS DE CONEXIONES ELÉCTRICAS Y TIPOS DE CONEXIÓN DE RED. O ÚNICAMENTE SE APROVISIONARÁ EL ESPACIO EN EL CENTRO	El licitante que resulte adjudicado deberá proveer el rack y deberá referenciarse a la precisión 1 de la Convocante.



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

		DE DATOS PARA COLOCAR LA SOLUCIÓN.	
17	PÁGINA 23 PUNTO 5.7.1.1 TOMA DE LA OPERACIÓN	SERVICIOS DE TELEFONÍA QUE INCLUYE LA HABILITACIÓN DE UN CONMUTADOR, UN ACD Y SISTEMA DE GRABACIÓN DE LLAMADAS. SERÍA TAN AMABLE LA CONVOCANTE SI ACEPTA QUE EL ESQUEMA DE CONMUTACION DE LLAMADAS SE PUEDA OFERTAR A TRAVES DE UN ESQUEMA DE NUBE.	No es correcto su entender, ya que las VPN's no garantizan estabilidad y ponen en riesgo la operación del servicio, por otro lado se estaría cambiando la arquitectura de la solución.
18	PÁGINA 23 PUNTO 5.7.1.1 TOMA DE LA OPERACIÓN	EN CASO DE QUE LA PREGUNTA ANTERIOR SEA AFIRMATIVA, SERIA TAN AMABLE LA CONVOCANTE DE ACLARAR SI SE PUEDE UTILIZAR LA SALIDA A INTERNET PROPIA DE BANOBRAS.	No es correcto ya que las VPN's no garantizan estabilidad y ponen en riesgo la operación del servicio, por otro lado se estaría cambiando la arquitectura de la solución.
19	ANEXO TÉCNICO PAGINA 76 GESTOR DE PROYECTO Y MATRIZ DE EVALUACION PAGINA 9 GESTOR DE PROYECTO	ENTENDEMOS QUE EL SOLICITADO ES EL PERFIL GESTOR DE PROYECTO ASENTADO EN LA MATRIZ DE EVALUACION?	Es correcto su entender-
20	ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 4. BENEFICIOS ESPERADOS /PÁGINA 11	¿EN EL ENTENDIDO QUE LOS RECURSOS DE MESA DE SERVICIOS Y SERVICIOS DE MONITOREO SEAN EN SITIO SE PUEDEN OMITIR LA NECESIDAD DE ENLACES PARA ALCANZAR LOS MISMOS?	NO es correcto su entender, ya que dependerá de la arquitectura de la solución propuesta la cual debe considerar los servicios de telefonía y acceso a las herramientas del servicio. La operación regular deberá ser con soluciones en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, el esquema redundante podrá ser en la nube.
21	ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC	EN CASO DE QUE SEA FACTIBLE, QUE LA TECNOLOGIAS Y PERSONAL DE MESA DE	No es correcto su entender, el licitante que resulte adjudicado deberá



**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

	PARA BANOBRAS- APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO/5.7. CRONOGRAMA/5.7.1. FI. TOMA DE LA OPERACIÓN, MEJORA DE PROCESOS E IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS/ 5.7.1.1 TOMA DE LA OPERACIÓN / INCISO B/PÁGINA 23	SERVICIO Y MONITOREO DE DRP PUEDAN SER ALCANZADAS POR LA SALIDA DE INTERNET ACTUAL DE BANOBRAS, ¿SE PUEDE APROVECHAR SU SALIDA ACTUAL DE INTERNET Y OMITIR LA NECESIDAD DE APROVISIONAR LOS ENLACES?	proveer el enlace de telecomunicación.
--	---	--	--

**3.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA MATRÍZ DE PUNTOS Y PORCENTAJES (ANEXO 16)**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	ANEXO TECNICO PAGINA 76 GESTOR DE PROYECTO Y MATRIZ DE EVALUACION PAGINA 9 GESTOR DE PROYECTO	ENTENDEMOS QUE EL SOLICITADO ES EL PERFIL GESTOR DE PROYECTO ASENTADO EN LA MATRIZ DE EVALUACION?	Es correcto

**PREGUNTAS EFECTUADAS POR GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.**
**1.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA CONVOCATORIA.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de la convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	3.5	¿Se entregará una fianza por cada ejercicio fiscal?	Se aclara que la modalidad de emisión de fianza se establece en la cláusula séptima del modelo de contrato (Anexo 2)

**JUNTA DE ACLARACIONES**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

**2.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ANEXO TÉCNICO**

<b>No. de pregunta y/o aclaración</b>	<b>Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico</b>	<b>Pregunta y/o aclaración</b>	<b>Respuesta</b>
<b>1</b>	<b>3.1.1</b>	¿Qué funcionalidades necesitan tener acceso los usuarios de 1er nivel y gestión de servicios de TIC?	Referenciarse al numeral 6.1.2.2 "Alcance del soporte de Primer Nivel".
<b>2</b>	<b>3.1.1</b>	¿Qué funcionalidades necesitan tener acceso los usuarios de 2do y 3er nivel y gestión de servicios de TIC?	<i>Acceso a sus tickets y registro de la solución y sus evidencias</i> Referenciarse al numeral 6.1.2.2 "Alcance del soporte de Primer Nivel".
<b>3</b>	<b>3.1.2</b>	Para las URL de aplicación, ¿solo se necesita verificar su estado? ¿O se requiere medir alguna métrica de desempeño?	Disponibilidad y además métricas disponibles de acuerdo a la herramienta a proponer.
<b>4</b>	<b>4</b>	Se solicita amablemente a La convocante mencione que medidas de seguridad en materia de TIC solicitará a mi representada para las estaciones de trabajo	Que se encuentren al día en parches y actualizaciones de seguridad de sistema operativo, herramienta de antivirus instalado y actualizado. Licencia de sistema operativo oficial y activada, paquetería de herramientas de oficina como word, excel power point entre otras para desempeño de sus funciones. No deberá tener software adicional innecesario para la operación del servicio.
<b>5</b>	<b>5</b>	Se solicita amablemente a la Convocante confirme si se puede emplear soluciones basadas en la nube que eliminen la dependencia	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

		de hardware en centros de datos.	
<b>6</b>	<b>5</b>	¿En correcto entender que en caso de una instalación en sitio, la Convocante facilitará centros de datos, racks, infraestructura de red en el centro de datos, seguridad perimetral en el centro de datos, comunicaciones hacia los inmuebles de la Convocante?	No es correcto su entender, el licitante que resulte adjudicado deberá proveer el rack y deberá referenciarse a la precisión 1 de la Convocante
<b>7</b>	<b>5</b>	¿Es correcto entender que el servicio de mesa de soporte tiene como alcance los procesos de gestión de incidentes y gestión de solicitudes de servicio?	Más los mencionados en las bases 1. Gestión de Solicitudes de Servicio 2. Gestión de Incidentes. 3. Gestión de Problemas 4. Gestión de Cambios 5. Gestión de Liberaciones 6. Gestión de Conocimiento 7. Gestión de Catálogo de Servicios 8. Gestión de Niveles de Servicio 9. Gestión de Eventos 10. Gestión de activos y de Configuraciones (CMDB).
<b>8</b>	<b>5</b>	Se solicita amablemente a la Convocante detalle la plataforma que soporta las mesas de servicio de sus proveedores y las api's que soportan para el desarrollo de interfaces solicitadas.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-E143-2021, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

<b>9</b>	<b>5.1</b>	Para el servicio S1, ¿es correcto entender como toma de operación, la gestión de las herramientas actuales de mesa de servicio? Y si la anterior pregunta fuera afirmativa, ¿qué herramienta de gestión usa actualmente la Convocante?	S1 se refiere a la toma de la operación con la herramienta actual y en a la <i>instalación y configuración completa de la solución y herramientas que el licitante proponga.</i>
<b>10</b>	<b>5.1</b>	Para el servicio S3, ¿es correcto entender como toma de operación, la gestión de las herramientas actuales de monitoreo? Y si la anterior pregunta fuera afirmativa, ¿qué herramienta de monitoreo usa actualmente la Convocante?	No es correcta su apreciación, S3 se refiere a la toma de la operación con la herramienta actual y a la instalación y configuración completa de la solución y herramientas que el licitante proponga
<b>11</b>	<b>5.2</b>	Para el personal requerido, ¿un recurso puede ejecutar las funcionalidades de varios cargos?	No
<b>12</b>	<b>5.4</b>	¿De acuerdo al punto 11, es correcto entender que la Convocante proveerá todos los componentes tecnológicos de hw, sw, centro de datos necesarios para la implementación de la solución de mesa de servicio y monitoreo en caso de ser en sitio?	No es correcto su entender, el licitante que resulte adjudicado deberá proveer el rack y deberá referenciarse a la precisión 1 de la Convocante.
<b>13</b>	<b>5.7</b>	Se solicita amablemente a la convocante detalle las categorías de incidentes y solicitudes de servicio definidos actualmente en la mesa	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

		de servicio que serán contemplados en la fase de mejora.	
<b>14</b>	<b>5.7</b>	Se solicita amablemente a la convocante indique el número de procesos de operación definidos actualmente en el monitoreo de servicios que serán contemplados en la fase de mejora.	Nos referimos a "todos los procesos de ITIL que deben mejorarse durante la vigencia del contrato"
<b>15</b>	<b>5.7.1</b>	¿Es correcto entender que la Convocante cuenta con grupos resolutores de segundo y tercer nivel con recursos propios o de terceros?	SI
<b>16</b>	<b>5.7.1.1</b>	Para la comunicación entre el centro de datos de BANOBRAS y las instalaciones de mi representada, se propone a la Convocantes que esta comunicación pueda ser realizada mediante túneles de VPN y SDWAN, ¿se acepta nuestra propuesta?	No es correcto ya que las VPN´s no garantizan estabilidad y ponen en riesgo la operación del servicio, por otro lado se estaría cambiando la arquitectura de la solución.
<b>17</b>	<b>5.7.1.1</b>	¿Es correcto suponer que la integración del conmutador de mi representada a la red telefónica de BANOBRAS será mediante conectividad IP y no será necesario el aprovisionamiento de troncales SIP para su funcionamiento?	Es correcto su entender.
<b>18</b>	<b>6.1.1</b>	En caso que mi representada opte por la implementación de una solución en nube, ¿es correcto entender que ya no es necesario que	La operación regular deberá ser con soluciones en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, el



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

		mi representada disponga de un esquema de comunicaciones redundantes?	esquema redundante podrá ser en la nube.
19	6.1.2	Se solicita amablemente a la Convocante proporcione estadísticas actuales de llamadas de servicio.	Llamadas recibidas mínimo 3500 máximo 5000 llamadas mensuales.
20	6.1.2.1	¿Cuál es el periodo de retención de las llamadas grabadas?	Durante la vigencia del contrato ya que al final deberán ser entregadas a BANOBRAS.
21	6.1.2.1	¿Es correcto entender que el conmutador proporcionado por mi representada será instalado en nuestras instalaciones y el conmutador de BANOBRAS está instalado en el centro de datos de BANOBRAS?	Sí es correcto.
22	6.2.1	Se solicita amablemente a la Convocante detalle la plataforma que soporta el monitoreo de servicio de sus proveedores y las api's que soportan para el desarrollo de interfaces solicitadas	Este rubro contempla futuras integración a herramientas de proveedores.
23	6.2.2.1	Se solicita amablemente a la Convocante proporcione el detalle de los sistemas operativos y las cantidades de equipo que serán parte del servicio de monitoreo.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
24	6.2.2.1	Se solicita amablemente a la Convocante proporcione el detalle del software y versión de las bases de datos y las cantidades de instancias	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

		que serán parte del servicio de monitoreo.	
<b>25</b>	<b>6.2.2.4</b>	Se solicita amablemente a la Convocante proporcione el detalle de las aplicaciones críticas para las cuales se desea monitorear las transacciones.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
<b>26</b>	<b>8.1</b>	Se solicita amablemente a la Convocante proporcione estadísticas actuales de solicitudes de servicio mediante correo electrónico.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
<b>27</b>	<b>8.6</b>	Se solicita amablemente a la Convocante confirme que credenciales de Perito requiere.	Apegarse a lo solicitado en anexo técnico, perfil 8.6 y matriz de evaluación
<b>28</b>	<b>8.6</b>	Se solicita amablemente a la Convocante defina cuales son los horarios que considera como de bajar operación.	De 11 de noche a 5 de la mañana.

**3.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA MATRIZ DE PUNTOS Y PORCENTAJES (ANEXO 16)**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
<b>29</b>	<b>I.1.3. Dominio de Herramientas: Gestor de Incidentes Operadores de Monitoreo</b>	Se solicita amablemente a la Convocante se considere para la evaluación Certificación ITIL v4 Fundamentos ya que la operación no requiere una certificación superior	No se acepta. Favor de apegarse a lo solicitado en la Matriz de Evaluación.
<b>30</b>	<b>I.1.3. Dominio de Herramientas:</b>	Se solicita amablemente a la	No se acepta. Favor de apegarse a lo solicitado



## JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

	<b>Administrador de la herramientas de Gestión y Soporte de Servicios de TIC</b>	Convocante se considere para la evaluación Certificación ITIL v4 Fundamentos ya que la operación no requiere una certificación superior	en la Matriz de Evaluación.
31	<b>I.1.3. Dominio de Herramientas Administrador de la herramienta de Monitoreo</b>	Se solicita amablemente a la Convocante se considere para la evaluación Certificación ITIL v4 Fundamentos ya que la operación no requiere una certificación superior	No se acepta. Favor de apegarse a lo solicitado en la Matriz de Evaluación.
32	<b>I.1.3. Dominio de Herramientas: Operador de la Mesa de Servicios BANOBRAS</b>	Se solicita amablemente a la Convocante se considere para la evaluación Certificación ITIL v4 Fundamentos ya que la operación no requiere una certificación superior	No se acepta. Favor de apegarse a lo solicitado en la Matriz de Evaluación.
33	<b>I.1.3. Dominio de Herramientas: Operadores de Monitoreo</b>	Se solicita amablemente a la Convocante se considere para la evaluación Certificación ITIL v4 Fundamentos ya que la operación no requiere una certificación superior	No se acepta. Favor de apegarse a lo solicitado en la Matriz de Evaluación.
34	<b>I.1.3. Dominio de Herramientas: Supervisor de la Operación de Monitoreo</b>	Se solicita amablemente a la Convocante se considere para la evaluación	No se acepta. Favor de apegarse a lo solicitado en la Matriz de Evaluación.



**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

		Certificación ITIL v4 Fundamentos ya que la operación no requiere una certificación superior	
<b>35</b>	<b>I.1.3. Dominio de Herramientas: Supervisor de la Operación de la Mesa de Servicios BANOBRAS (MSB)</b>	Se solicita amablemente a la Convocante se considere para la evaluación Certificación ITIL v4 Fundamentos ya que la operación no requiere una certificación superior	No se acepta. Favor de apegarse a lo solicitado en la Matriz de Evaluación:

**PREGUNTAS EFECTUADAS POR RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.**
**1.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ANEXO TÉCNICO**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta aclaración y/o	Respuesta
1	Archivo APCT F101 ANEXO TÉCNICO (ANEXO 1)	Solicitamos atentamente que la convocante nos proporcione el documento ANEXO TÉCNICO (ANEXO 1) en formato Word. ¿Es posible que se publique en este formato o se envíe a los licitantes?	No se acepta su solicitud.

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

**PREGUNTAS EFECTUADAS POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.**
**I.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ANEXO TÉCNICO**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	6. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO 6.1.2 REQUERIMIENTOS DE LA MESA DE SERVICIOS BANOBRAS DICE: "...El licitante adjudicado debe acreditar la capacidad y competencia del personal de Mesa de Servicios con certificación vigente ITIL foundations o vigente..."	Entendemos que al ser este el requisito mínimo solicitado por la convocante, en la matriz de puntos y porcentajes donde solicitan a los recursos la certificación de ITIL v4, se podrá de igual manera presentar la versión 3 para la obtención del puntaje máximo. ¿Es correcto nuestro entendimiento?	No es correcto su entendimiento.
2	4. Beneficios Esperados Contar con los enlaces de comunicación y protocolos de seguridad en tecnologías de la información necesarios para realizar y garantizar la seguridad de las operaciones diarias de la Mesa de Servicios BANOBRAS y Servicios de Monitoreo de BANOBRAS	Se pide amablemente a la convocante especificar los sitios en los cuales se requiere instalar dichos enlaces, o confirmar si se requieren entre el centro de datos de BANOBRAS y las instalaciones del proveedor.	Entre el centro de datos de BANOBRAS y las instalaciones del proveedor.
3	4. Beneficios Esperados Contar con los enlaces de comunicación y protocolos de seguridad en tecnologías de la información necesarios para realizar y garantizar la seguridad de las operaciones diarias de la Mesa de Servicios BANOBRAS y Servicios de Monitoreo de BANOBRAS	De acuerdo al conocimiento y experiencia en el servicio, se pide amablemente a la convocante indicar el tamaño en Megas que serán requeridos para cada uno de los enlaces.	9Mbs el principal, túnel secundario en caso de incidente.
4	5. Alcance del servicio El licitante adjudicado deberá proporcionar	Se pide amablemente a la convocante indicar si BANOBRAS cuenta con	No es correcto su entender, el licitante que resulte adjudicado

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	todos los elementos de configuración necesarios para la implementación, puesta a punto del servicio, los cuales incluyen de manera enunciativa mas no limitativa los servidores, las comunicaciones, elementos de red y demás componentes necesarios como parte de la arquitectura y alcance del servicio, para dar cumplimiento al proceso ADS-Administración de Servicios de MAAGTICSI.	los bastidores ( <i>racks</i> ) e instalaciones electricas necesarias y suficientes para el alojamiento de los servidores del proveedor, en caso de que las herramientas a proponer sean bajo modalidad On-Premise.	deberá proveer el rack y deberá referenciarse a la precisión 1 de la Convocante.
5	5. Alcance del servicio El licitante adjudicado deberá elaborar e implementar una propuesta que incluya acciones de mejora sobre los procesos que actualmente están en operación. Esta propuesta deberá establecer un plan de trabajo para la ejecución de tareas de implementación sobre las herramientas a utilizar en el servicio, dicho plan de trabajo será evaluado y aprobado por la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI.	Se pide amablemente a la convocante indicar si la implementación de dicha propuesta se realizará durante los primeros 20, 40 o 60 días hábiles siguientes a la Etapa de Toma de la Operación o por el contrario, ¿se llevará a cabo bajo la ejecución del S1 y/o S3?, favor de pronunciarse al respecto.	Referirse al punto 5 del anexo técnico
6	5. Alcance del servicio El licitante adjudicado deberá contemplar con los recursos humanos y herramientas tecnológicas que permitan el desarrollo de interfaces entre la Mesa de Servicios BANOBRAS y	A fin de contemplar los recursos humanos y herramientas necesarios, se pide amablemente a la convocante indicar, cuántas interfaces debe considerar el proveedor hacia las diferentes Mesas de Servicio.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo.



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	las diferentes Mesas de Servicio de los proveedores, sin costo alguno para BANOBRAS.		
7	5.1 Requerimientos y/o Servicios Generales El licitante adjudicado deberá proporcionar un dispositivo biométrico para el registro de entradas y salidas del personal asignado para la operación en sitio de la Mesa de Servicios y personal de Monitoreo de Servicios TIC, dicho sistema será instalado en el edificio de BANOBRAS Santa Fe y administrado por la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI. El sistema biométrico será instalado por el licitante adjudicado en el espacio designado para la operación de los servicios.	Derivado de la contingencia sanitaria actual y a fin de salvaguardar la integridad del personal tanto de BANOBRAS como del proveedor, se pide amablemente a la convocante aceptar esquemas de trabajo mixtos (en sitio y remoto), ¿se acepta nuestra solicitud?	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
8	5.1 Requerimientos y/o Servicios Generales El licitante adjudicado deberá proporcionar un dispositivo biométrico para el registro de entradas y salidas del personal asignado para la operación en sitio de la Mesa de Servicios y personal de Monitoreo de Servicios TIC, dicho sistema será instalado en el edificio de BANOBRAS Santa Fe y administrado por la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI. El sistema biométrico será instalado por el licitante	Se pide amablemente a la convocante indicar la cantidad de espacios físicos que podrá proporcionar BANOBRAS.	Se cuenta con 26 posiciones disponibles, para una cobertura 7X24 en tres turnos considerando un máximo simultaneo de 12 posiciones para el servicio.

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

<b>No. de pregunta y/o aclaración</b>	<b>Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico</b>	<b>Pregunta y/o aclaración</b>	<b>Respuesta</b>
	adjudicado en el espacio designado para la operación de los servicios.		
9	5.1 Requerimientos y/o Servicios Generales El licitante adjudicado capacitará al personal definido por la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI para la administración y utilización del sistema de control de accesos, así mismo se proporcionarán accesos para la consulta y extracción de reportes en tiempo real.	Se pide amablemente a la convocante indicar cuantos usuarios requeriran accesos para la consulta y extracción de los reportes.	3 usuarios.
10	5.1 Requerimientos y/o Servicios Generales Al término del contrato, todos los componentes que formen parte de la solución implementada para los servicios marcados en el presente anexo técnico deberán ser cedidos al Banco Nacional de Obras y Servicios S.N.C., lo anterior comprende de manera enunciativa mas no limitativa, Licencias de Software por medio de cartas de fabricante, así como la cesión de los elementos de Hardware que formen parte de la solución.	Se pide amablemente a la convocante confirmar si al término del contrato y siendo la cesión de Licencias y elementos de hardware del proveedor a BANOBRAS, ¿BANOBRAS será quien de continuidad a dichos licenciamientos?	El licenciamiento, herramientas y hardware ofertados por el licitante deberán estar a nombre de BANOBRAS desde el inicio del contrato y hasta su finalización, tomando en cuenta la transferencia de estos al final del contrato.
11	5.7.1.1. Toma de la Operación 2. Servicios de telefonía que incluye la habilitación de un Conmutador, un ACD (Automatic Call	Se pide amablemente a la convocante si BANOBRAS provera el almacenamiento para las llamadas o el proveedor debe considerarlo como parte de su solución.	El proveedor debe considerarlo como parte de su solución

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	Dispatcher) y sistema de grabación de llamadas.		
12	6. Requerimientos del Servicio 6.1. Requerimientos para el S1 y S2 6.1.1. Flujo de Operación La Mesa de Servicios, será responsable de registrar, categorizar, canalizar y dar seguimiento a todas las solicitudes e incidentes reportados.	A fin de conocer el nivel de operación actual de BANOBRAS, se pide amablemente a la convocante dar a conocer las volúmenes mensuales de solicitudes, incidentes y cambios.	De 2500 a 3500 tickets mensuales
13	6.1.2.1. Solución Telefónica La solución de telefonía a implementar por parte del licitante adjudicado deberá contar como parte del servicio al menos con las siguientes funcionalidades:	A fin de proponer una solución de telefonía acorde a las necesidades del servicio, se pide amablemente a la convocante indicar la cantidad mensual de llamadas entrantes y salientes que actualmente se registran en la operación.	Llamadas recibidas mínimo 3500 máximo 5000 llamadas
14	6.1.2.1. Solución Telefónica La solución de telefonía a implementar por parte del licitante adjudicado deberá contar como parte del servicio al menos con las siguientes funcionalidades:	Se pide amablemente a la convocante indicar el tiempo promedio por interacción entre el usuario y el agente.	7 minutos
15	8.6. Requerimientos del Perfil del Licitante 1 Gestor de Proyecto ... con credenciales de Perito que valide y garantice que el servicio otorgado a los usuarios, cumpla con lo solicitado por Banobras, que se acreditará con la presentación de copia de la cédula profesional de la maestría la cual deberá estar registrada ante la Secretaría de Educación Pública además de su	Se pide amablemente a la convocante aceptar como propuesta para este perfil experiencia como Service Delivery ya que las credenciales de Perito con reconocimiento por el PJJ impiden la libre participación de los licitantes en el presente procedimiento, ¿se acepta nuestra solicitud?	No se acepta su propuesta, referirse al punto 8.6 del anexo técnico.

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	Reconocimiento como Perito por el PJF.		
16	<p>8.6. Requerimientos del Perfil del Licitante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Gestor de Proyecto</li> <li>1 Coordinador de Servicio</li> <li>1 Especialista en procesos</li> <li>1 Especialista en correlación y explotación de datos (analista de reportes y estadísticas)</li> <li>1 Especialista en Aseguramiento de la calidad de niveles de servicios</li> <li>1 Supervisor de la Operación de la Mesa de Servicios BANOBRAS (MSB)</li> <li>1 Supervisor de la Operación de Monitoreo</li> <li>1 Gestor de Incidentes</li> <li>1 Administrador de las herramientas de Gestión y Soporte de Servicios de TIC</li> <li>1 Administrador de las herramientas de Monitoreo</li> </ul>	<p>ITIL V3 esta centrado en la prestación de servicios y comprende un ciclo de vida de servicio bastante completo de cinco etapas. A razón de lo mencionado y con el objetivo de dar cumplimiento y mantener coherencia con los siguientes alcances del anexo técnico:</p> <p>"PÁGINA 16: Responsable de realizar análisis, evaluación y emisión de recomendaciones a los procesos gestionados como alcance del proyecto. Basado en las mejores prácticas como ITIL V3..."</p> <p>"PÁGINA 19: Los Servicios de Mesa de Servicios y Monitoreo de Servicios de TIC, se focalizará en la operación y mejora de los procesos y las herramientas alineadas a las mejores prácticas de ITIL V3..."</p> <p>"PÁGINA 29: La Mesa de Servicios, deberá basar su operación de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL V3 o superior."</p> <p>"PÁGINA 32: c) El licitante adjudicado debe acreditar la capacidad y competencia del personal de Mesa de Servicios con certificación vigente en ITIL V3 Foundations o vigente."</p> <p>A razón de lo anterior, se pide amablemente a la convocante solicitar ITIL</p>	<p>No se acepta la propuesta, referirse al punto 8.6 del anexo técnico.</p>

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
17	Pag. 20 5.6 Lugar de la prestación de los servicios	<p>V3 o superior, ¿se acepta nuestra solicitud?</p> <p>Se pide a la convocante trabajar considerando que las condiciones sanitarias y los contagios de por el virus SARS Cov 2, continúan en la CDMX y que dado que el servicio se deberá entregar en Santa Fe de la CDMX, el acceso a la zona es muy limitado y que la mayoría de las personas tendrían que trasladarse en transporte público, esto incrementa el riesgo de contraer el virus, adicionalmente que el plan de vacunación no ha terminado.</p> <p>Se pide a la convocante que sea aceptado el trabajo remoto con ciertas reuniones puntuales para los colaboradores.</p> <p>¿Se acepta nuestra solicitud?</p>	<p>No se acepta su solicitud. Las herramientas, soluciones y servicio solo podrán ser en nube / fuera de sitio para un caso de DRP, la operación regular deberá ser en sitio.</p>
18	Pag. 20 5.6 Lugar de la prestación de los servicios	<p>Se pide amablemente a la convocante que en relación al lugar de la prestación de los servicios, publique en esta presente Junta de Aclaraciones: las medidas sanitarias con las que cuenta el inmueble, así como los croquis, planos, lugares destinados para los miembros del equipo del proveedor.</p> <p>También se solicita que sea un lugar ventilado con aire natural y que sea</p>	<p>Cumple con lo indicado respecto a los espacios de trabajo.</p>



**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		<p>sanitizado según lo que marcan las normas impuestas por el Gobierno de la CDMX, respetando la sana distancia. Asícomo proveer de gel atibateria y acceso a lavado de manos constantemente.</p> <p>Se solicita se pronuncie al respecto</p>	
19	<p>Pág. 65 8.1 Acuerdos de Niveles de Servicio para la mesa de Servicio de BANOBRAS S2. NS9 Disponibilidad de personal en sitio</p>	<p>Se pide a la convocante considerar que las condiciones de los contagios de por el virus SARS Cov 2, continuan COMPLEJAS CDMX y que la mayoría de las perosnas tendrían que trasladarse en sitio hasta la zona de entrega de servicio, esto incrementa el riesgo de contraer el viruz y el plan de vacuación no ha terminado.</p>	<p>La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.</p>
20	<p>7.2 Administración, Soporte y Mantenimiento de las herramientas de Monitoreo de Servicios TIC Pag. 46 y 47</p> <p><small>Para la prestación de los servicios, el licitante adjudicado deberá co-partir del fabricante de las soluciones propuestas en las últimas versiones de los productos durante el año en curso, y, asimismo, deberá acreditar que el personal del licitante adjudicado, con el menos un año de antigüedad, apertura de proposiciones.</small></p>	<p>Se pide amablemente a la convocante, si es aceptado un contrato obrero patron para acreditar que el personal es contratado por el licitante.</p> <p>¿Se acepta nuestra solicitud?</p>	<p>Si se acepta la solicitud</p>

**2.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA MATRÍZ DE PUNTOS Y PORCENTAJES (ANEXO 16)**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	1.2) CAPACIDAD DE RECURSOS	Solicitamos amablemente a la	Diagramas de interconexión de red,





JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	<p>ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO 1.2.2 EQUIPAMIENTO DICE: El licitante deberá presentar un escrito firmado por el representante legal, acompañado de la evidencia de que cuenta con los siguientes elementos para la habilitación y operación del servicio en caso de ser requerido, se dé continuidad al servicio desde sus instalaciones. Esta evidencia deberá incluir:</p> <p>Infraestructura de Comunicaciones: 1. Arquitectura con la topología de los componentes habilitadores del servicio de comunicaciones.</p> <p>Instalaciones: 2. Documento de Physical planing de los componentes de comunicaciones, Documento y mapa y distribución de las posiciones de trabajo de los operadores y personal necesario para la entrega del servicio en las instalaciones del licitante.</p>	<p>convocante nos indique la evidencia que será válida presentar para la obtención del puntaje de los puntos 1 y 2</p>	<p>arquitecturas a alto nivel, mapas de instalaciones de su centro de datos y fotografías de los espacios físicos documentados.</p>
2	1.2) CAPACIDAD DE RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO 1.2.2 EQUIPAMIENTO	Entendemos que es válido presentar una factura donde vengan especificados los equipos necesarios	Se acepta su propuesta, siempre y cuando contengan los números de serie y modelos de

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	<p>DICE: Equipo de cómputo: 3. Facturas que acrediten que cuentan con el equipo de cómputo necesario para la entrega del servicio. Mínimo 71 máximo 21 facturas. Acompañado de un escrito libre en el cual se listen los equipos a utilizar con los modelos y número de serie de cada componente.</p>	<p>para la operación, es decir, en una sola factura se podrá comprobar el mínimo de 7 equipos o el máximo de 21, ya que, generalmente no se hace una factura por cada equipo de computo adquirido. ¿Es correcto nuestro entendimiento?</p>	<p>los equipos que se integrarán al servicio</p>
3	<p>II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD II.1) EXPERIENCIA DICE: "...e) Con la presentación de los contratos se deberá acreditar la especialidad en los servicios de Mesa de Servicios y/o Monitoreo de Infraestructura y/o Monitoreo de Seguridad informática. Dichos contratos deberán haberse celebrado dentro de los 5 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones..."</p>	<p>Entendemos que por servicios de similares características al que se licita se encuentran servicios como:</p> <p>Soporte y Mantenimiento de aplicaciones y/o sistemas</p> <p>Optimización de las aplicaciones y/o sistemas</p> <p>Soporte a la Operación</p> <p>Servicio de Soporte Operativo</p> <p>Mesa de Ayuda</p> <p>¿Es correcto nuestro entendimiento?</p>	<p>No es correcto su entendimiento, referirse a la matriz de evaluación.</p>
4	<p>II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD II.2) ESPECIALIDAD DICE: "...e) Con la presentación de los contratos se deberá</p>	<p>Entendemos que por servicios de similares características al que se licita se encuentran servicios como:</p>	<p>No es correcta su entendimiento, referirse a la matriz de evaluación.</p>

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	acreditar la especialidad en los servicios de Mesa de Servicios y/o Monitoreo de Infraestructura y/o Monitoreo de Seguridad informática. Dichos contratos deberán haberse celebrado dentro de los 5 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones..."	Soporte y Mantenimiento de aplicaciones y/o sistemas  Optimización de las aplicaciones y/o sistemas  Soporte a la Operación  Servicio de Soporte Operativo  Mesa de Ayuda  ¿Es correcto nuestro entendimiento?	
5	I.1.2- Competencia de los Recursos Humanos Gestor del proyecto Dice: 1.- Nivel académico de Maestría e Información o similar, que valide el servicio otorgado a los usuarios solicitado por BANOBRAS, que se presentará en forma de copia de la cédula de la maestría la cual deberá estar registrada en la Secretaría de Educación Pública. 2.- Reconocimiento como Perito Judicial de la Federación.	Se pide amablemente a la convocante indicar ¿con que fines es requerida la certificación como Perito por el Poder Judicial de la Federación? ¿Cuáles son las funciones como Perito que deberá realizar? Por favor responda.	Referirse a la matriz de evaluación
6	I.1.2- Competencia de los Recursos Humanos Gestor del proyecto Dice: 1.- Nivel académico de Maestría e Información o similar, que valide el servicio otorgado a los usuarios solicitado por BANOBRAS, que se presentará en forma de copia de la cédula de la maestría la cual deberá estar registrada en la Secretaría de Educación Pública. 2.- Reconocimiento como Perito Judicial de la Federación.	Se pide amablemente a la convocante eliminar la certificación como Perito, dado que no es una certificación asociada con el rol de Gestor del Proyecto. Le pedimos que se pronuncie al respecto	Referirse a la matriz de evaluación
7	I.1.2- Competencia de los Recursos Humanos Gestor del proyecto Dice:	Se pide amablemente a la convocante eliminar la certificación como Perito,	Referirse a la matriz de evaluación

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	1.- Nivel académico de Maestría e Información o similar, que valide el servicio otorgado a los usuarios solicitado por BANOBRAS, que se presente con la presentación de copia de la cédula de la maestría la cual deberá estar registrada en la Secretaría de Educación Pública. 2.- Reconocimiento como Perito Judicial de la Federación.		
8	I.1.2.- Competencia de los Recursos Humanos Gestor del proyecto Dice: 1.- Nivel académico de Maestría e Información o similar, que valide el servicio otorgado a los usuarios solicitado por BANOBRAS, que se presente con la presentación de copia de la cédula de la maestría la cual deberá estar registrada en la Secretaría de Educación Pública. 2.- Reconocimiento como Perito Judicial de la Federación.	Se pide amablemente a la convocante eliminar la certificación como Perito, dado que no es requerida para dar el servicio de Monitoreo de Servicios TIC para la convocante BANOBRAS	Referirse a la matriz de evaluación.
9	I.1.2.- Competencia de los Recursos Humanos Gestor del proyecto Dice: 1.- Nivel académico de Maestría e Información o similar, que valide el servicio otorgado a los usuarios solicitado por BANOBRAS, que se presente con la presentación de copia de la cédula de la maestría la cual deberá estar registrada en la Secretaría de Educación Pública. 2.- Reconocimiento como Perito Judicial de la Federación.	La certificación como Perito solicitada para al perfil de Gestor del proyecto, LIMITA LA LIBRE PARTICIPACIÓN de los licitantes, se pide amablemente a la convocante eliminar dicho requisito.	Referirse a la matriz de evaluación.
10	I.1.2.- Competencia de los Recursos Humanos Gestor del proyecto Dice: 1.- Nivel académico de Maestría e Información o similar, que valide el servicio otorgado a los usuarios solicitado por BANOBRAS, que se presente con la presentación de copia de la cédula de la maestría la cual deberá estar registrada en la Secretaría de Educación Pública. 2.- Reconocimiento como Perito Judicial de la Federación.	La certificación como Perito solicitada para al perfil de Gestor del proyecto, no es específica, se pide amablemente a la convocante clarificar que tipo de certificación es requerida.	Referirse a la matriz de evaluación.
11	I.1.2.- Competencia de los Recursos Humanos Gestor del proyecto Dice:	La certificación como Perito por el Poder Judicial de la Federación, no es una	Referirse a la matriz de evaluación.

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	<p>1.- Nivel académico de Maestría e Información o similar, que valide el servicio otorgado a los usuarios solicitado por BANOBRAS, que se presentará en copia de la cédula de la maestría la cual deberá estar registrada en la Secretaría de Educación Pública.</p> <p>2.- Reconocimiento como Perito Judicial de la Federación.</p>	<p>certificación a que sea requerida para ejecutar los trabajos relacionados con el perfil, se pide amablemente a la convocante revisar y emitir un cambio para este perfil. Por favor se solicita su respuesta.</p>	
12	<p>1.1.3- Dominio de Herramientas</p> <p>1 Gestor del proyecto</p> <p>Gestor de Proyecto</p> <p>El licitante deberá presentar certificados o nombre de presentación y apertura.</p> <p>1. Certificación Profesional (PM Management) Inc.</p> <p>2. Certificación ITIL superior vigente.</p> <p>ASIGNACIÓN DE PUNTO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se asignarán 0.25 p con la totalidad de incisos 1 y 2.</li> <li>Se asignarán 0.125 p con el inciso 1.</li> <li>Se asignarán 0.125 p con el inciso 2.</li> </ul> <p>No se asignarán puntos.</p>	<p>El anexo técnico de la presente licitación hace relación a la metodología ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 para este rol.</p>	<p>No se acepta su propuesta. Referirse al punto 1.3 del anexo técnico.</p>
13	<p>1.1.3- Dominio de Herramientas</p> <p>1 Coordinador de Servicio</p> <p>Coordinador de Servicio</p> <p>El licitante deberá presentar certificados o nombre de presentación y apertura.</p> <p>1. Certificación ITIL superior vigente.</p> <p>2. ITIL especifica en Crear, Definir y Soportar un Centro de Incidentes o equivalente.</p> <p>ASIGNACIÓN DE PUNTO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se asignarán 0.25 puntos al licitante que cumpla con la totalidad de los incisos 1 y 2.</li> <li>Se asignarán 0.125 puntos al licitante que cumpla con el inciso 1.</li> <li>Se asignarán 0.125 puntos al licitante que cumpla con el inciso 2.</li> </ul> <p>No se asignarán puntos al licitante que presente las certificaciones mencionadas en esta subsección.</p>	<p>El anexo técnico de la presente licitación hace relación a las prácticas ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 para este rol, que para tal efecto se cubre con ITIL Intermedio OSA.</p> <p>Se pide a la convocante se acepten las certificaciones. ¿Se acepta nuestra solicitud?</p>	<p>No se acepta la propuesta, referirse al punto 1.3 del anexo técnico.</p>
14	<p>1.1.3- Dominio de Herramientas</p>	<p>El anexo técnico de la presente licitación hace</p>	<p>No se acepta la propuesta, referirse al</p>

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006GIC001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta				
	<p>Specialista de procesos</p> <table border="1" data-bbox="435 520 760 804"> <tr> <td data-bbox="435 520 634 804">Especialista en procesos</td> <td data-bbox="639 520 760 804"> <p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los solicitados que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <p>1. ITIL especialista Gestor de incidentes 2. ITIL especialista en procesos</p> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con la documentación señalada.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• No se asignará puntaje si no se presenta la documentación señalada en este subrubro.</li> </ul> </td> </tr> </table>	Especialista en procesos	<p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los solicitados que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <p>1. ITIL especialista Gestor de incidentes 2. ITIL especialista en procesos</p> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con la documentación señalada.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• No se asignará puntaje si no se presenta la documentación señalada en este subrubro.</li> </ul>	<p>relación a las prácticas ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 para este rol, que para tal efecto se cubre con ITIL Intermedio OSA. Se pide a la convocante se acepten las certificaciones.</p> <p>¿Se acepta nuestra solicitud?</p> <table border="1" data-bbox="781 867 1068 1003"> <tr> <td data-bbox="781 867 862 1003">Especialista en procesos</td> <td data-bbox="867 867 1040 1003"> <p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los solicitados que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <p>1. ITIL especialista Gestor de incidentes 2. ITIL especialista en procesos</p> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con la documentación señalada.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• No se asignará puntaje si no se presenta la documentación señalada en este subrubro.</li> </ul> </td> </tr> </table>	Especialista en procesos	<p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los solicitados que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <p>1. ITIL especialista Gestor de incidentes 2. ITIL especialista en procesos</p> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con la documentación señalada.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• No se asignará puntaje si no se presenta la documentación señalada en este subrubro.</li> </ul>	<p>punto 1.3 del anexo técnico.</p>
Especialista en procesos	<p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los solicitados que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <p>1. ITIL especialista Gestor de incidentes 2. ITIL especialista en procesos</p> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con la documentación señalada.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• No se asignará puntaje si no se presenta la documentación señalada en este subrubro.</li> </ul>						
Especialista en procesos	<p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los solicitados que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <p>1. ITIL especialista Gestor de incidentes 2. ITIL especialista en procesos</p> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con la documentación señalada.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• Se asignarán 0 puntos si no se cumple con el requisito.</li> <li>• No se asignará puntaje si no se presenta la documentación señalada en este subrubro.</li> </ul>						
15	<p>I.1.3- Dominio de Herramientas</p> <p>Especialista en correlación y explotación de datos (analista de reportes y estadísticas)</p> <table border="1" data-bbox="435 1241 760 1451"> <tr> <td data-bbox="435 1241 634 1451">Especialista en correlación y explotación de datos (analista de reportes y estadísticas)</td> <td data-bbox="639 1241 760 1451"> <p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los solicitados que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <p>1. ITIL especialista Gestor de incidentes</p> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p> <p>Se otorgará 0.15 puntos por documentación señalada.</p> <p>No se otorgará puntaje si no se presenta de forma total la documentación señalada en el inciso I.</p> </td> </tr> </table>	Especialista en correlación y explotación de datos (analista de reportes y estadísticas)	<p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los solicitados que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <p>1. ITIL especialista Gestor de incidentes</p> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p> <p>Se otorgará 0.15 puntos por documentación señalada.</p> <p>No se otorgará puntaje si no se presenta de forma total la documentación señalada en el inciso I.</p>	<p>El anexo técnico de la presente licitación hace relación a las prácticas ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 para este rol, que para tal efecto se cubre con ITIL Intermedio OSA. Se pide a la convocante se acepten las certificaciones.</p> <p>¿Se acepta nuestra solicitud?</p>	<p>No se acepta la propuesta, referirse al punto 1.3 del anexo técnico</p>		
Especialista en correlación y explotación de datos (analista de reportes y estadísticas)	<p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los solicitados que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <p>1. ITIL especialista Gestor de incidentes</p> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p> <p>Se otorgará 0.15 puntos por documentación señalada.</p> <p>No se otorgará puntaje si no se presenta de forma total la documentación señalada en el inciso I.</p>						
16	<p>I.1.3- Dominio de Herramientas</p> <p>Supervisor de la Operación de la Mesa de Servicios Banobras (MSB)</p>	<p>El anexo técnico de la presente licitación hace relación a las prácticas ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 para este rol, que para tal efecto se cubre con ITIL Intermedio OSA. Se pide a la convocante se acepten las certificaciones.</p>	<p>No se acepta la propuesta, referirse al punto 1.3 del anexo técnico.</p>				

JUNTA DE ACLARACIONES

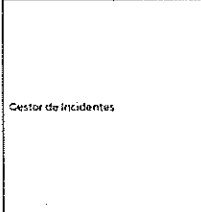
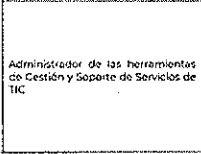
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006GIC001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	<p>Supervisor de la Operación de la Mesa de Servicios BANOBRAS (MSO)</p> <p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de la empresa que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ITIL especialista en Support o equivalente</li> <li>Certificado fabricante en a utilizar monitoreo</li> </ol> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se asignarán 0.15 pt con la totalidad de los incisos 1 y 2.</li> <li>Se asignarán 0.075 con el inciso 1.</li> <li>Se asignarán 0.075 con el inciso 2.</li> <li>No se asignarán presente las certificaciones.</li> </ul>	<p>¿Se acepta nuestra solicitud?</p>	
17	<p>1.1.3- Dominio de Herramientas Especialista en Aseguramiento de la calidad de los servicios</p> <p>Especialista en Aseguramiento de la calidad de niveles de servicios.</p> <p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de la empresa que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ITIL especialista Gestor de incidentes</li> <li>Capacitación en</li> </ol> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se asignarán 0.15 pt con la totalidad de los incisos 1 y 2.</li> <li>Se asignarán 0.10 con el inciso 1.</li> <li>Se asignarán 0.05 con el inciso 2.</li> <li>No se asignarán presente las certificaciones.</li> </ul>	<p>El anexo técnico de la presente licitación hace relación a las prácticas ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 para este rol, que para tal efecto se cubre con ITIL Intermedio OSA. Se pide a la convocante se acepten las certificaciones.</p> <p>¿Se acepta nuestra solicitud?</p>	<p>No se acepta la propuesta, referirse al punto 1.3 del anexo técnico.</p>
18	<p>1.1.3- Dominio de Herramientas Supervisor de la Operación de monitoreo</p> <p>Supervisor de la Operación de Monitoreo</p> <p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de la empresa que deben estar vigentes presentación y apertura</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ITIL especialista en Gestor de incidentes</li> <li>Certificado vigente marca de las herramientas de monitoreo</li> </ol> <p><b>ASIGNACIÓN DE PUNTO</b></p>	<p>El anexo técnico de la presente licitación hace relación a las prácticas ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 para este rol, que para tal efecto se cubre con ITIL Intermedio OSA. Se pide a la convocante se acepten las certificaciones.</p> <p>¿Se acepta nuestra solicitud?</p>	<p>No se acepta la propuesta, referirse al punto 1.3 del anexo técnico.</p>
19	<p>1.1.3- Dominio de Herramientas</p>	<p>El anexo técnico de la presente licitación hace relación a las prácticas</p>	<p>No se acepta la propuesta, referirse al</p>



**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	Gestor de Incidentes  	ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 para este rol, que para tal efecto se cubre con ITIL Intermedio OSA. Se pide a la convocante se acepten las certificaciones. ¿Se acepta nuestra solicitud?	punto 1.3 del anexo técnico.
20	I.1.3- Dominio de Herramientas Administrador de las herramientas de Gestión y Soporte de Servicios de TIC  	El anexo técnico de la presente licitación hace relación a las prácticas ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 fundamentos y una certificación ITIL intermedio. Se pide a la convocante se acepten las certificaciones. ¿Se acepta nuestra solicitud?	No se acepta la propuesta, referirse al punto 1.3 del anexo técnico.
21	I.1.3- Dominio de Herramientas Administrador de las herramientas de Monitoreo	El anexo técnico de la presente licitación hace relación a las prácticas ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 fundamentos y una certificación ITIL intermedio. Se pide a la convocante se acepten las certificaciones. ¿Se acepta nuestra solicitud?	No se acepta la propuesta, referirse al punto 1.3 del anexo técnico.

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	<p>Administrador de las herramientas de Monitoreo</p> <p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los cuales deben estar vigentes presentación y apertura</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificación vigente en uso y administración por parte de ITIL especialista Gestor de Incidentes</li> </ol> <p>ASIGNACIÓN DE PUNTO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asignarán puntos si se cumplen con lo solicitado en lo</li> <li>• Se asignarán puntos si se cumplen con el</li> <li>• Se asignarán puntos si se cumplen con el</li> <li>• No se asignará puntos si no se cumple con este subrubro</li> </ul>		
22	<p>I.1.3- Dominio de Herramientas Operadores de la Mesa de Servicios Banobras</p> <p>Operadores de la Mesa de Servicios BANOBRAS</p> <p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los cuales deben estar vigentes presentación y apertura</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ITIL especialista en Gestor de Incidentes</li> <li>2. Certificación vigente del fabricante sobre herramientas a utilizar en la Mesa de Servicios</li> </ol>	<p>El anexo técnico de la presente licitación hace relación a las prácticas ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 para este rol, que para tal efecto se cubre con ITIL Intermedio OSA. Se pide a la convocante se acepten las certificaciones. ¿Se acepta nuestra solicitud?</p>	<p>No se acepta la propuesta, referirse al punto 1.3 del anexo técnico.</p>
23	<p>I.1.3- Dominio de Herramientas Operadores de Monitoreo</p> <p>Operadores de Monitoreo</p> <p>El licitante deberá presentar certificados a nombre de los cuales deben estar vigentes presentación y apertura</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ITIL especialista Gestor de Incidentes</li> <li>2. Certificación vigente del fabricante de las herramientas de servicio de Monitoreo</li> </ol> <p>ASIGNACIÓN DE PUNTO</p>	<p>El anexo técnico de la presente licitación hace relación a las prácticas ITIL V3, se pide amablemente a la convocante considerar también las certificaciones ITIL V3 para este rol, que para tal efecto se cubre con ITIL Intermedio OSA. Se pide a la convocante se acepten las certificaciones. ¿Se acepta nuestra solicitud?</p>	<p>No se acepta la propuesta, referirse al punto 1.3 del anexo técnico.</p>
	<p>Para la prestación de los servicios, el licitante adjudicado deberá contar con el 100% de las soluciones propuestas en las últimas versiones</p> <p>Cuando el año en curso, y, asimismo, deberá acreditar que el personal directo del licitante adjudicatario, con al menos un año de antigüedad en la prestación de los servicios</p>		

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

**PREGUNTAS EFECTUADAS POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.**
**1.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA CONVOCATORIA.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de la convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	<b>3.4. Presentación y Apertura de las Proposiciones Técnicas y Económicas.</b>	Se solicita a la convocante confirme que se podrán presentar archivos en formato ".ZIP" dentro del apartado en el sistema de CompraNet dentro de las proposiciones en cada numeral según corresponda dentro del sistema de CompraNet, con la finalidad de separar cualquier escrito libre o anexo dentro de cada numeral.	Los licitantes deberán enviar sus propuestas en archivos que permitan una apertura sin limitación alguna, pues cuando los mismos no puedan abrirse por tener algún virus informático o por cualquier otra causa ajena a <b>BANOBRAS</b> , se considerará como no presentadas dichas propuestas.
2	<b>3.4.1. Recepción de Proposiciones.</b>	Dado a que, en el sistema de CompraNet, dentro de mi proposición la convocante pide ingresar en el punto " 2.1 PARÁMETROS ECONÓMICOS - Sección Precio" dentro de la tabla, el precio unitario de la propuesta económica del servicio correspondiente al presente proceso de licitación, se solicita a la convocante aclarar si es el precio unitario mensual o el precio unitario a 36 meses (antes de I.V.A. en ambos casos)	Favor de apegarse conforme a lo señalado en la Precisión 7. Anexo Técnico, numeral 11 "Propuesta económica"
3	<b>3.4. Presentación y Apertura de las Proposiciones Técnicas y Económicas. COMPRANET</b>	Se solicita a la convocante aperturar inciso dentro del espacio en CompraNet de Anexos Adicionales", con la finalidad de integrar documentación que no esté considerada en los otros campos.	Se informa que la convocante habilitó todos los campos necesarios en el portal de COMPRANET, para que se pudieran subir las propuestas de los licitantes.
4	<b>3.4. Presentación y Apertura de las Proposiciones</b>	Se solicita a la convocante; compartir a todos los licitantes interesados, el	No se acepta su solicitud.

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de la convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	<b>Técnicas y Económicas.</b>	anexo técnico correspondiente al presente proceso, en formato editable WORD con el fin de agilizar la respuesta y facilitar la pronta propuesta técnica.	
5	<b>1.5 Idioma en que se deberán presentar las proposiciones</b>	Se solicita a la convocante confirme que para el caso de que algún documento o información de la propuesta se encuentre en idioma diferente al español, sea suficiente presentar traducción simple al español ¿se acepta nuestra propuesta?	En términos de lo establecido en la fracción IV del Artículo 29 de la LAASSP y numeral 1.5 de la convocatoria, toda la documentación solicitada en la <b>Licitación</b> , y las Proposiciones que presenten los <b>Licitantes</b> , así como los documentos relativos a ella, deberán ser redactados invariablemente en idioma <b>español</b>
6	<b>2.1 Modelo de Contrato</b>  <b>ANEXO 2. Modelo de Contrato</b>	Se solicita a la Convocante confirme que el modelo de contrato propuesto será adecuado conforme a los servicios requeridos, considerando aquellas modificaciones que deriven de la(s) junta(s) de aclaraciones ¿se confirma?	Es correcta su apreciación, el contrato se ajustará a las necesidades del servicio.
7	<b>4. Requisitos que los licitantes deben cumplir.</b> <b>4.3 Documentación Legal</b> <b>Subnumeral 4.3.9 Escrito MIPYME y ANEXO 11</b>	Se solicita a la convocante confirme que en caso de que el licitante o alguna de las sociedades que conformen una participación conjunta, sean empresas MIPYME, podrán dar cumplimiento al requerimiento solicitado, con la entrega de un escrito libre en el que manifieste que no le aplica la estratificación de MIPYME, toda vez que se trata de una empresa grande o bien, entregar el ANEXO 11 manifestando que NO APLICA en las	El licitante que participe de manera individual y todos los que formen una participación conjunta, deberán presentar el <b>ANEXO 11</b> de la <b>Convocatoria</b> , en el supuesto de que uno de los licitantes se considere una empresa grande, deberá estipularse también en dicho anexo.

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de la convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		estratificaciones, toda vez que es una empresa Grande ¿se confirma?	
8	<b>8. Formatos que facilitarán y agilizarán la presentación y recepción de las proposiciones</b>	Se solicita a la convocante confirme que no será motivo de desechamiento de la propuesta el que los escritos y/o formatos que se integren en la propuesta sean reproducidos en los formatos que los licitantes estimen convenientes, siempre que dichos escritos y/o formatos incluyan al menos los datos o información requerida por la convocante en los formatos propuestos en la convocatoria de la presente licitación ¿se confirma?	Se informa al licitante que en el numeral 9 de la convocatoria, se establecen las causales de desechamiento de las proposiciones.

**2.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ANEXO TÉCNICO**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	<b>6.1.2 Requerimientos de la Mesa de Servicios BANOBRAS</b>	¿Es correcto entender que la herramienta de monitoreo y aplicaciones podrá recidir en las instalaciones del licitante? Siempre y cuando se garantice un medio de acceso para que Banobras pueda intercomunicarse con dicha herramienta?	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
2	<b>3.1.2 Licencias y dispositivos para monitoreo de servicios TIC</b>	Dice: Infraestructura de dispositivos de red 700  Pregunta: Con la finalidad de hacer un correcto dimensionamiento	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo.

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

		de monitoreo, se solicita amablemente a la convocante especificar el inventario de la infraestructura de dispositivos de red.	
3	4. Beneficios Esperados	Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio y continuidad del mismo solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaria la convocante que el personal solicitado pueda encontrarse dentro de las instalaciones del licitante y que en caso de ser necesario, se desplacen a sitio ?.	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
4	4. Beneficios Esperados	En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea negativa, se solicta de la manera mas atenta a la convocante permita que los 8 recursos (especificados dentro de la matriz de puntos y porcentajes) solicitados que desempeñaran las labores de operador de mesa de servicios BANOBRAS, puedan desempeñar sus funciones desde las instalaciones del licitante. ¿se acepta nuestra propuesta?	No se acepta su propuesta
5	4. Beneficios Esperados	En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea negativa, se solicta de la manera mas atenta a la convocante permita que los 8 recursos (especificados dentro de la matriz de puntos y porcentajes) solicitados que desempeñaran las labores de operador de mesa de servicios BANOBRAS, puedan desempeñar sus	No se acepta su propuesta

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

		funciones desde las instalaciones del licitante. ¿se acepta nuestra propuesta?	
6	<b>6.2.2.5 Descubrimiento de elementos de infraestructura tecnológica de TIC.</b>	Se solicita al licitante aclara si requiere monitoreo de aplicaciones a nivel transacción	No es clara la pregunta realizada por el interesado, se solicita reformular
7	<b>6.2.2.5 Descubrimiento de elementos de infraestructura tecnológica de TIC.</b>	El licitante podrá indicar el tipo de lenguaje de las aplicaciones en las cuales están desarrolladas, así como sus versiones con las que cuentan sus aplicaciones.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
8	<b>6.2.2.5 Descubrimiento de elementos de infraestructura tecnológica de TIC.</b>	El licitante nos podría indicar cuantas aplicaciones y en que cantidad de servidores se encuentran operando.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
9	<b>6.2.1 Monitoreo de Servicios de TIC</b>	Podrías especificar cuales sistemas y versiones de sistemas son considerados para las integraciones de las herramientas.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
10	<b>5.7.4.2 Finalización del Contrato</b>	En el caso del servicio en la nube, se entiende que la cesión de los derechos, es la contratación del servicio que se está brindando.	Al ser un servicio en la nube no existen procedimientos de cesión del servicio para BANOBRAS, además de que los servicios de la nube son OPEX.
11	<b>5.2 Personal requerido para la administración y operación del servicio.</b>	El licitante, podrá indicar que pasara con el personal a la finalización del contrato.	El personal forma parte de la plantilla de trabajadores del licitante adjudicado por lo que al término del contrato este seguirá formando parte del licitante ganador.
12	<b>6.2.1 Monitoreo de Servicios de TIC.</b>	El licitante, podrá indicar la cantidad de personal a capacitar y el nivel de capacitación.	Mínimo 5 máximo 8 personas a capacitar en los niveles de operación y administración de las soluciones a implementar
13	<b>6.1.2 Requerimientos de</b>	Para la implementación del modelo ITIL es necesario	Refiérase al punto 6.1.2 del anexo técnico

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

	<b>la Mesa de Servicios de BANOBRAS</b>	una consultoría, esto se puede tomar como un proceso adicional a las responsabilidades del personal defido en este anexo?	
14	<b>6.1.2 Requerimientos de la Mesa de Servicios BANOBRAS</b>	¿Es correcto entender que la herramienta de monitoreo y aplicaciones podra recidir en las instalaciones del licitante? Siempre y cuando se garantice un medio de acceso para que Banobras pueda intercomunicarse con dicha herramienta?	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
15	<b>6.1.2 Requerimientos de la Mesa de Servicios BANOBRAS</b>	Dice: El licitante adjudicado, debera prestar el servicio de mesa de servicios en las instalaciones de BANOBRAS o bajo modleos de operación via remota y/o funcionalidades en la nube en caso de contingencia. Pregunta: ¿Es correcto entender que el servicio demesa de servicios pude ser propocinado en instalaciones del proveedor de maner aremota y no es necesario que el personal de mesa de servicios este ubicado en las instalaciones de BANOBRAS?	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
16	<b>6.1.2 Requerimientos de la Mesa de Servicios BANOBRAS</b>	Dice: El Licitante adjudicado, debera contar con el personal necesario en sitio para soportar la operación de los servicios de la mesa de servicios con una distribución de horarios que permita cubrir la operación en un esquema 7x24x365. Pregunta: De acuerdo al parrafo inial del inciso 6.1.2, donde se menciona que el servicio puede ser de manrea remota, ¿es correcto entender que no es necesario que el personal de la mesa de srevicios este en las oficinas de BANOBRAS?	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006GIC001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

17	<b>3.1.2 Licencias y dispositivos para monitoreo de servicios TIC</b>	Dice: Infraestructura de dispositivos de red 700 Pregunta: Con la finalidad de hacer un correcto dimensionamiento de monitoreo, se solicita amablemente a la convocante especificar el inventario de la infraestructura de dispositivos de red.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
18	<b>3.1.2 Licencias y dispositivos para monitoreo de servicios TIC</b>	Dice: Infraestructura de Almacenamiento Pregunta: Se solicita a la CONVOCANTE proporcione la Marca, Modelo, version de los almacenamiento a monitorear	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
19	<b>4. Beneficios Esperados</b>	Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaria la convocante que el personal solicitado pueda encontrare dentro de las instalaciones del licitante?.	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
20	<b>Alcances del Servicio</b>	Dice: Los servicios monitoreados y medios se presentaran en todos los inmuebles de BANOBRAS donde se requiera el servicio Pregunta: Se solicita a la CONVOCANTE proporcione las ubicaciones de BANOBRAS donde debe implementarse el servicio	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
21	<b>Alcances del Servicio</b>	Dice: El licitante adjudicado debera contemplar con los recursos humanos y herramientas tecnologicas que permitan el desarrollo de interfaces entre la mesa de servicios BANOBRAS y las diferentes mesas de servicios de los proveedores sin costo alguno para	Mínimo 6 y máximo 10 proveedores a integrarse conforme se requiera a lo largo del servicio.



## JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

		BANOBRAS Pregunta: Se solicita a la CONVOCANTE especifique el numero de proveedores y las versiones de las mesas de servicio para dimensionar la correcta integracion en tre las mesas de servicio	
22	<b>5.1 Requerimientos y/o Servicios Generales</b>	Dice: El licitante adjudicado, debera proporcionar un dispositivo biometrico para el registro de entradas y salidas del personal asignado para la operación en siti de la mesa de servicios y personal de monitoreo de servicios TIC Pregunta: ¿Es correcto entender que BANOBRAS proporcionara la infraestructura para la interconexion del Biometrico?	BANOBRAS proveerá suministro eléctrico y nodo de red en caso de que así lo requiera el dispositivo.
23	<b>6.1.2 Requerimientos de la Mesa de Servicios BANOBRAS</b>	Dice: De manera enunciativa mas no limitativa se meniconan algunas de las funciones que debera realizar la mesa de servicios del licitante adjudicado. Pregunta: Se solicita a la CONVOANTE proporicone la volumetria de tickets recibidos mensualmente	De 2500 a 3500 tickets mensuales
24	<b>6.2.1 Monitoreo de servicios de TIC</b>	Dice: Debera contemplar para personal de BANOBRAS la capacitacion necesaria en el manejo y administracion de las herramientas de monitoreo a utilizar. Preguntas: Se solicita a la CONVOCANTE proporcione el numero de personal que debera tomar la capaictacion	Mínimo 5 máximo 8 personas a capacitar en los niveles de operación y administración de las soluciones a implementar
25	<b>6.2.1 Monitoreo de servicios de TIC</b>	Dice: El Licitante adjudicado, asi como otros proveedores de BANOBRAS invlucrados trabajaran de manera conjunta en	Máximo 6 proveedores a integrarse conforme se requiera a lo largo del servicio.

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

		desarrollos e integraciones entre herramientas para la mejora de monitoreo. Pregunta: Se solicita a la CONVOCANTE proporcione el numero de proveedores y herraminetas con las cuales la herramienta de monitoreo debra tener integracion	
26	<b>6.2.1 Monitoreo de servicios de TIC</b>	¿es correcto entender que la solucon de Monitoreo se puede proporcionar fuera de las instalaciones de BANOBRAS, con servicios en la Nube?	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
27	<b>6.1.2 Requerimientos de la Mesa de Servicios BANOBRAS</b>	Es correcto entender que el alcance de este proceso es implementar una nueva mesa de ayuda incluyendo, software, hardware y comunicaciones, asi como una plataforma de monitoreo incluyendo hardware y software?	Referirse al punto 6.1.2 del anexo técnico
28	<b>6.1.2 Requerimientos de la Mesa de Servicios BANOBRAS</b>	¿Es correcto entender que la herramienta de monitoreo y aplicaciones podra recidir en las instalaciones del licitante? Siempre y cuando se garantice un medio de acceso para que Banobras pueda intercomunicarse con dicha herramienta?	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
29	3. Situación actual	Dice: "El Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C. actualmente requiere el servicio denominado "Mesa de Servicio Y Monitoreo deTIC", que provee un conjunto de soluciones tecnológicas así como recursos humanos que administran las herramientas de gestión de tickets y monitoreo para la operación, registró, canalización y gestión de las solicitudes de servicios,	Volumetría de tickets mínimo 2500 máximo 3500. Llamadas recibidas mínimo 3500 máximo 5000 llamadas. Acuerdos de niveles d servicio referirse al punto 8. "Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA ´S). Cantidad de llamadas resueltas en primer nivel 15% Cantidad de llamadas escaladas 15%

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

		<p>incidentes y cambios que permiten oportunamente la entrega de servicios en materia de TIC."</p> <p>Pregunta: Se solicita a la convocante pueda indicar la volumetría actual, cantidad de llamadas, niveles de servicio, cantidad de llamadas resueltas en n1 y llamadas escaladas, etc.</p>	
30	3.1. Licencias para Mesa de Servicios BANOBRAS	<p>Pregunta: Es correcto entender que en caso de ofertar una solución remota, el licenciamiento puede estar en los paquetes y convenios de la licitante y esto optimizara el consumo de las mismas?</p>	<p>La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.</p>
31	3.1.2 Licencias y dispositivos para monitoreo de servicios TIC	<p>Dice: Infraestructura de dispositivos de red 700</p> <p>Pregunta: Con la finalidad de hacer un correcto dimensionamiento de monitoreo, se solicita amablemente a la convocante especificar el inventario de la infraestructura de dispositivos de red.</p>	<p>La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>
32	4. Beneficios Esperados	<p>Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaria la convocante que el personal solicitado pueda encontrarse dentro de las instalaciones del licitante?.</p>	<p>La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.</p>
33	3.1.2 Licencias y dispositivos para monitoreo de servicios TIC	<p>Dice: Dispositivos a monitorear.</p> <p>Pregunta: Se solicita amablemente a la convocante pueda entregar inventario de equipos a</p>	<p>La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

		monitorear, como marca, modelo, version, sistema operativo, etc.	
<b>34</b>	<b>4. Beneficios Esperados</b>	<p>Dice: Contar con los mecanismos de redundancia.</p> <p>Pregunta: Se solicita a la convocante pueda aceptar que la plataforma de monitoreo y mesa de ayuda puedan residir en las instalaciones del licitante así como el equipo de gestión de los mismos, para optimizar los servicios.</p>	<p>La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.</p>
<b>35</b>	<b>4. Beneficios Esperados</b>	<p>Dice: El licitante adjudicado deberá contar con estaciones de trabajo dedicadas unicamente a la Mesa de servicios de Banobras.</p> <p>Pregunta: es correcto entender que la convocante proveera el espacio fisico y el mobiliario necesario para la colocacion de equipo de computo y comunicaciones para los recursos que se integraran?</p> <p>Pregunta2: Puede la licitante indicar si existe un máximo estimado de posiciones simultaneas a facilitar?</p>	<p>Se cuenta con 26 posiciones disponibles, para una cobertura 7X24 en tres turnos considerando un máximo simultaneo de 12 posiciones para el servicio.</p>
<b>36</b>	<b>5 Alcance del Servicio</b>	<p>Dice: Deberá fortalecer las tareas de administración, supervisión, seguimiento y control de los servicios habilitadores TIC que se brindan en Banobras verificando el grado de cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.</p> <p>Pregunta: Se solicita a la convocante indique como se piensa que un servicio de monitoreo y mesa de ayuda pueda fortalecer tareas de operación y gestión, el generar reportes por si solo</p>	<p>Mediante el proceso de mejora continua tomando en cuenta los reportes, estadísticas y aplicando el circulo Deming, que a la letra dice "lo que no se mide no se puede mejorar".</p>

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

		no mejora procesos, favor de abundar en este.	
<b>37</b>	<b>5 Alcance del Servicio</b>	<p>Dice: Sera la responsabilidad del licitante adjudicado objeto del presente documento, implementar los procesos necesarios tomando en cuenta normas y las mejores practicas, determinar el grado de cumplimiento de los servicios.</p> <p>37 Pregunta: Es correcto entender que estos servicios se limitan a los procesos de monitoreo y mesa de ayuda, motivo de la presente licitación?</p>	Los procesos se encuentran enunciados en el numeral 6.1.2
<b>38</b>	<b>5 Alcance del Servicio</b>	<p>Dice: El licitante adjudicado deberá proporcionar todos los elementos de configuración necesarios para la implementación.</p> <p>Pregunta: es correcto entender que la convocante proveera facilities, como racks, energía, enfriamiento, conectividad hacia su core y acceso a los sistemas?</p>	No es correcto su entender, el licitante que resulte adjudicado deberá proveer el rack y deberá referenciarse a la precisión 1 de la Convocante
<b>39</b>	<b>5 Alcance del Servicio</b>	<p>Los servicios monitoreados y medidos se presentaran en todos los los inmuebles de Banobras donde se requiera el servicio.</p> <p>Pregunta: Se solicita a la convocante indicar cual es la totalidad de inmuebles donde se requiere el servicio y si la interconexión entre estos será otorgada por la convocante.</p>	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
<b>40</b>	<b>5 Alcance del Servicio</b>	Dice:El licitante adjudicado debera elaborar una propuesta que incluya acciones de mejora sobre los procesos que actualmente estan en operación.	Los procesos se encuentran enunciados en el numeral 6.1.2

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

		<p>Pregunta: Es correcto entender que dichos procesos y acciones de mejora seran en alcance a los servicios motivo de esta licitación.</p>	
41	5.1 Requerimientos y/o servicios generales	<p>Dice: El licitante adjudicado deberá considerar para su propuesta la posible migración.</p> <p>Pregunta: Se solicita a la convocante indicar si tiene fecha previsate para dicha migración?</p> <p>Pregunta2: Se solicita a la convocante pueda indicar si tiene seleccionado el proveedor de nube a donde se migrará</p> <p>Consideración: Se solicita a la convocante pueda considerar contar con servicios desde la ubicación del licitante, lo cual facilitaria un cambio de centro de datos. Así mismo que Triara Data Centers cuenta con servicios de nube publica y privada que incluyen, monitoreo y mesa de ayuda dentro de los servicios contratables.</p>	<p>Se descarta por ser una oferta comercial, y no una pregunta relacionada con el Anexo Técnico de la Convocatoria a la Licitación</p>
42	5.1 Requerimientos y/o servicios generales	<p>Dice: El licitante adjudicado debera capacitar al personal seleccionado.</p> <p>Pregunta: Se solicita a la convocante pueda indicar cuanto personal se tiene estimado, así como si es un traslado de conocimientos y/o si requiere capacitación formal del fabricante.</p>	<p>Favor de referirse al anexo técnico sección 5.1 " El licitante adjudicado capacitará al personal definido por la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI para la administración y utilización del sistema de control de accesos, así mismo se proporcionarán accesos para la consulta y extracción de reportes en tiempo real".</p>

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

<b>43</b>	<b>5.3 Vigencia</b>	<p>Dice: Iniciara al día siguiente a la notificación del fallo.</p> <p>Pregunta: Es correcto entender que el inicio de actividades refiere al inicio de implementacion y despliegue de infraestructura.</p>	SI
<b>44</b>	<b>5.7 Cronograma</b>	<p>Dice: Para la toma de mesa de servicio y monitoreo,tendra 20 días para la toma.</p> <p>Pregunta: El alcance indica implementar soluciones de software y hardware, las cuales toman al menos 8 semanas, es correcto entender que el personal asignado los primero 10 días operar la infraestructura actual? Favor de indicar plataformas y versiones.</p>	No se entiende la pregunta, referirse a lo solicitado en el anexo técnico numeral 5.7
<b>45</b>	<b>5.7.1.1</b>	<p>Dice: b) responsabilidades del licitante adjudicado</p> <p>Pregunta: Se solicita a la convocante pueda indicar cuales y cuantos son los centros de datos de Banobras que requieren habilitación de la solución telefonica.</p>	1 centro de datos, la información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
<b>46</b>	<b>6.1.2.3 Alcance del soporte segundo nivel.</b>	<p>Pregunta: Es correcto entender que el segundo nivel no es alcance de este proceso y que el licitante ganador solo sera responsable de escalar al segundo nivel según niveles de servicio?</p>	NO es correcto su entender, el licitante será responsable de dar atención y solución de primer nivel y en caso necesario escalar a nivel dos de soporte.
<b>47</b>	<b>9.2.1 Deducciones por incumplimiento en la mesa de servicio Banobras</b>	<p>Dice: S2.NS8 Disponibilidad de la mesa de servicios.</p> <p>Pregunta: es correcto entender que este nivel de servicio requerido no podria ser mayor al nivel de disponibilidad ofertado por el nivel de Tier o ICREA del centro de Datos de Banobras.</p>	NO es correcta su apreciación, referirse numeral 9.2.1 del anexo técnico



**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

48	6.1.2. Requerimientos de la Mesa de Servicios BANOBRAS	<p>Dice: El licitante adjudicado, deberá prestar el Servicio de Mesa de Servicios en las instalaciones de BANOBRAS o bajo modelos de operación vía remota y/o funcionalidades en la nube en caso de contingencia.</p> <p>Pregunta: Es correcto entender que el servicio de Mesa puede ser 100% en remoto y que en este caso no sería necesario personal en instalaciones de la convocante y los accesorios de servicio que incluyen?</p>	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
49	6.1.2.I. Solución Telefónica	<p>Dice: b) Grabación de llamadas (inbound/outbound) del 100% de las llamadas a la Mesa de Servicios, así mismo deberá contar con la interfaz para la consulta y extracción de grabaciones. Se deberá considerar el acceso para personal de BANOBRAS a dichos componentes.</p> <p>Pregunta: Se solicita a la convocante indique por cuanto tiempo se requiere almacenar dichas grabaciones.</p>	Durante toda la vigencia del contrato, ya que al fin del contrato, deberán entregarse a BANOBRAS.
50	6.1.2.I. Solución Telefónica	<p>Dice: d) El licitante adjudicado, proporcionará, instalará y administrará el conmutador y herramientas asociadas con el cual se conectará a la solución de telefonía de BANOBRAS. Esta solución deberá estar hospedada en su Centro de Datos.</p> <p>Pregunta: Es correcto entender que se refiere al centro de datos del ofertante?</p>	Es correcto su entender
51	6.1.2.I. Solución Telefónica	Es correcto entender que para la realización de todas las actividades dentro del alcance de la mesa de ayuda, diagnóstico,	No es correcto su entender ya que en el numeral 6.1.2.1 no se hace referencia a su planteamiento.

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

		recomendaciones se entregarán dichos catalogos, manuales tripticos y demas material al licitante ganador para el cumplimiento de los alcances?	
52	6.1.2.3. Alcance del soporte de Segundo Nivel.	Es correcto entender que el licitante ganador no es responsable de ningun soporte de segundo nivel?	No es correcto su entender, toda vez que los objetivos a cumplir por parte del licitante adjudicado serán los señalados desde el inciso a hasta el inciso f del anexo técnico del numeral 6.1.2.3.
53	6.2.I. Monitoreo de Servicios de TIC	Se solicita a la convocante pueda indicar que métricas requiere sean monitoreadas, así como los inventarios de los componentes a monitorear y las ubicaciones de los mismos.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
54	6.2.I. Monitoreo de Servicios de TIC	Dice: Las herramientas y soluciones a implementar para dar cumplimiento al alcance y especificaciones del presente anexo técnico pueden ser sustituidas con software de operación remota y/o con funcionalidades equivalentes en la nube. Pregunta: es correcto entender que esta abierto a ofertar solución remota con infraestructura y personal dentro de las instalaciones del licitante? Pregunta2: La convocante facilitara espacio y energía, así como conectividad hacia el core de a las sondas o colectores que se pudieran instalar para el monitoreo e interconexión con el centro de datos del licitante?	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
55	6.2.I. Monitoreo de Servicios de TIC	Dice: El licitante adjudicado será responsable de ejecutar los procedimientos y rutinas definidas por la	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

		<p>Subdirección de Operación e Infraestructura de TI como listas de verificación (Checklist) de infraestructura crítica, URLs, validación de Aplicaciones y demás elementos de configuración definidos y acotados por la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI, asimismo, ejecutará los procedimientos de notificación y escalación aplicables en caso de fallas al momento de ejecutar las verificaciones previo al inicio de las operaciones de BANOBRAS.</p> <p>Pregunta: Se solicita a la convocante pueda abundar mas sobre el alcance de los check lists y/o entregar algún ejemplo.</p>	<p>durante las mesas de trabajo</p>
56	6.2.I. Monitoreo de Servicios de TIC	<p>Dice: El personal asignado para la operación del Servicio de Monitoreo, deberá ejecutar las tareas que le sean definidas por el administrador operativo del contrato a fin de llevar a cabo el checklist matutino de verificación de servicios de TIC, así como de la infraestructura que los soporta, el cual se deberá entregar en el horario previo al inicio de operaciones de BANOBRAS, así como la ejecución del checklist bajo demanda durante la operación del Servicio de Monitoreo con una cobertura 7x24x365.</p> <p>Pregunta: Es correcto entender que el check list matutino podrá ser un reporte auto generado por el sistema de monitoreo y que no incluye actividades manuales de revisión de sistemas?</p>	<p>No es correcto su entender, toda vez que por la naturaleza de los sistemas incluirá actividades automáticas como de verificación manual.</p>

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

<b>57</b>	6.1.2 Requerimientos de la Mesa de Servicios BANOBRAS	¿Es correcto entender que la herramienta de monitoreo y aplicaciones podra recibir en las instalaciones del licitante? Siempre y cuando se garantice un medio de acceso para que Banobras pueda intercomunicarse con dicha herramienta?	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
<b>58</b>	3.1.2 Licencias y dispositivos para monitoreo de servicios TIC	Dice: Infraestructura de cómputo central – Servidores. – 700  Pregunta: Con la finalidad de hacer un correcto dimensionamiento de la solución de monitoreo, se solicita amablemente a la convocante compartir el inventario de servidores, indicando por lo menos el sistema operativo, versión y si es físico o virtual.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
<b>59</b>	3.1.2 Licencias y dispositivos para monitoreo de servicios TIC	Dice: Infraestructura de dispositivos de red 700  Pregunta: Con la finalidad de hacer un correcto dimensionamiento de monitoreo, se solicita amablemente a la convocante especificar el inventario de la infraestructura de dispositivos de red.	La información se proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
<b>60</b>	3.1.2 Licencias y dispositivos para monitoreo de servicios TIC	Dice: URL de aplicaciones – 100  Pregunta: Se solicita a la Convocante indicar el número de transacciones a ser monitoreadas por cada una de las URL, ya que este tipo de soluciones se dimensionan y cotizan en función de este dato, el cual es mandatorio.	Referirse al numeral 3.1.2 "transacciones sintéticas, elementos a monitorear" y numeral 6.2.1 inciso m.
<b>61</b>	3.1.2 Licencias y dispositivos para	Dice:	La información se proporcionará

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

	monitoreo de servicios TIC	Infraestructura de almacenamiento (SAN) – 5  Pregunta:  Se solicita a la Convocante compartir el inventario de los dispositivos de almacenamiento, indicando marca, modelo y versión, con la finalidad de contar con los elementos suficiente para el dimensionamiento y cotización del monitero	únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo
62	3.1.2 Licencias y dispositivos para monitoreo de servicios TIC	Dice: Transacciones sintenticas - 10  Se solicita a la Convocante compartir el el número de transacciones a ejecutar por cada robot, con la finalidad de contar con la información suficiente para dimesionar y cotizar la solución, ya que este tipo de soluciones se cobra por transacción sintetica.	Referirse al numeral 3.1.2 "transacciones sintéticas, elementos a monitorear"
63	4. Beneficios Esperados	Dice: Contar con personal especializado en sitio que atienda por medio de la Mesa de Servicios las peticiones de soporte técnico de las soluciones a implementar, atención de primer nivel a usuarios finales; recepción, registro y seguimiento a Incidentes y solicitudes de Servicios TIC.  Pregunta 1: ¿Es correcto entender que por usuarios finales se refiere al personal de TI autorizado para contactar a la mesa de ayuda para levantar tickets? Pregunta 2: ¿Es correcto entender que la atención de primer nivel se refiere a los servicios	No es correcto su entendimiento, así también, la mesa de Servicios atiende a toda la población BANOBRAS, incluyendo proveedores con una población aproximada de 1700 usuarios.

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

		alcance del presente procedimiento? Pregunta 2: Favor de indicar la cantidad de usuarios autorizados.	
<b>64</b>	5.7.1 Fl. Toma de la Operación, Mejora de Procesos e implementación de las herramientas	Dice: A más tardar al día hábil siguiente a la fecha de notificación del fallo, será necesario que el licitante adjudicado incorpore de inmediato al menos: · 8 operadores de mesa de servicios · 3 operadores del servicio monitoreo · 1 supervisor de mesa · 1 supervisor de monitoreo  Pregunta: Se hace del conocimiento de la Convocante que lo solicitado es totalmente inviable y que el único beneficiado es el proveedor actual, ya que es el único que esta en posibilidad de cumplir este requerimiento, por lo anterior se solicita a la Convocante con la finalidad de promover una sana competencia, que el tiempo de entrega y puesta en operación de los servicios, sea de por lo menos 90 días, ya que en la situación actual de pandemia y dado que todo lo pide instalado en sitio, el tiempo de entrega de hardware es de por lo menos 8 semanas. ¿Acepta nuestra solicitud?	NO se acepta, referirse al numeral 5.7.1 del anexo técnico.
<b>65</b>	5.7.1.3. Mejora de los Procesos e implementación de las herramientas Herramientas del Servicio de Monitoreo de Servicios de TIC.	Dice: El Licitante adjudicado, deberá presentar y entregar a la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI, dentro de los primeros 20 días naturales, contados a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo, los contratos de	No es correcta su apreciación, referirse al 5.7.1.3 del anexo técnico.  No existe un proveedor operando actualmente.  No es correcta su apreciación, el licitante que resulte adjudicado

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

		<p>adquisición de las licencias de software y las medias de instalación de las nuevas herramientas a implementar, además deberá presentar las pólizas de soporte con el fabricante de las herramientas de Monitoreo de Servicios de TIC, a fin de que, se cuente con el soporte de alta prioridad de tercer nivel que permita subsanar cualquier tipo de incidente durante la vigencia del servicio.</p> <p>Pregunta 1: ¿Es correcto entender que durante el periodo mencionado y hasta la implementación de las nuevas herramientas, se le dará continuidad al servicio del proveedor actual?</p> <p>Pregunta 2 Se solicita a la Convocante indicar la fecha de termino del contrato con el proveedor actual.</p>	<p>deberá proveer el rack y deberá referenciarse a la precisión 1 de la Convocante.</p> <p>No es correcta su apreciación, el licitante ganador deberá de integrar todo el hardware y software necesario para la instalación, configuración y puesta a punto de la solución ofertada</p>
<p>66</p>	<p>5.4. Actividades y Responsabilidades para la Operación y Supervisión de los Servicios</p>	<p>Dice: Proveer todos los componentes de Hardware, sistema operativo, base de datos, almacenamiento y el espacio físico en Centros de Datos para alojar la infraestructura de la herramienta de Gestión y Soporte de servicios de TIC y las herramientas de Monitoreo de servicios de TIC.</p> <p>Pregunta 1: ¿Es correcto entender que La Convocante será responsable de proveer todas las facilidades para la instalación de la nueva</p>	<p>No es correcta su apreciación, el licitante que resulte adjudicado deberá proveer el rack y deberá referenciarse a la precisión 1 de la Convocante.</p>

JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

		<p>solución de mesa de ayuda y monito de servicios de TI?</p> <p>Pregunta 2: ¿Es correcto entender que La Convocante será responsable de proveer todo el hardware y software necesario para la instalación de la nueva herramienta de mesa de ayuda y solución de monitoreo de servicios de TI?, ¿siendo el licitante unicamente responsable de proveer licenciamientos?</p>	
67	<p>3.1.1 Licencias para Mesa de Servicios BANOBRAS 3.1.2 Licencias y Dispositivos para Monitoreo de Servicios de TI</p>	<p>Se solicita a la Convocante compartir el nombre del fabricante de las herramientas actualmente implementadas para la Mesa de Ayuda y Monitoreo de Servicios de TI, con la finalidad de evaluar la posible continuidad de las mismas.</p>	<p>Computer Associates International Inc.</p>
68	<p>5. Alcance del servicio</p>	<p>Dice: El licitante adjudicado deberá contar con los recursos humanos y las nuevas soluciones tecnológicas necesarios que permitan tomar y dar continuidad a la operación de los servicios de administración de las herramientas utilizadas por la Mesa de Servicios BANOBRAS y Monitoreo de Servicios de TIC de BANOBRAS mediante servicios validados y probados para operar las nuevas soluciones a implementar de manera remota y/ o con servicios en la nube de acuerdo a los alcances y funcionalidades técnicas descritas en este documento.</p> <p>Pregunta 1:</p>	<p>NO es correcta su apreciación, referirse al punto 5 del anexo técnico.</p> <p>No es correcta su apreciación, referirse al numeral 5 del anexo técnico.</p>



**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

		<p>¿Es correcto entender que se refiere por continuidad de los servicios a mantener las herramientas de Mesa de Ayuda y Monitoreo del proveedor actual?</p> <p>Pregunta 2: ¿Es viable mantener la operación del servicio con las herramientas del proveedor actual, durante la etapa de transición? ¿a cuanto asciende el monto del pago mensual al proveedor actual?</p>	
--	--	---	--

**3.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA MATRÍZ DE PUNTOS Y PORCENTAJES (ANEXO 16)**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS GESTOR DE PROYECTO</b>	Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio y continuidad del mismo solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaria la convocante que el personal solicitado pueda encontrare dentro de las instalaciones del licitante y que en caso de ser necesario, se desplacen a sitio ?.	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
2	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS COORDINADOR DE SERVICIO</b>	Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio y	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		continuidad del mismo solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaría la convocante que el personal solicitado pueda encontrarse dentro de las instalaciones del licitante y que en caso de ser necesario, se desplacen a sitio ?.	
3	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ESPECIALISTA EN PROCESOS</b>	Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio y continuidad del mismo solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaría la convocante que el personal solicitado pueda encontrarse dentro de las instalaciones del licitante y que en caso de ser necesario, se desplacen a sitio ?.	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
4	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ESPECIALISTA EN CORRELACION Y EXPLOTACION DE DATOS (ANALISTA DE REPORTES Y ESTADISTICAS</b>	Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio y continuidad del mismo solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaría la convocante que el personal solicitado pueda encontrarse dentro de las instalaciones del licitante y que en caso	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.



**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		procedimiento, ¿aceptaría la convocante que el personal solicitado pueda encontrarse dentro de las instalaciones del licitante y que en caso de ser necesario, se desplacen a sitio ?.	
<b>8</b>	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS GESTOR DE INCIDENTES</b>	Se Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio y continuidad del mismo solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaría la convocante que el personal solicitado pueda encontrarse dentro de las instalaciones del licitante y que en caso de ser necesario, se desplacen a sitio ?.	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.
<b>9</b>	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ADMINISTRADOR DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTION Y SOPORTE DE LOS SERVICIOS DE TIC</b>	Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio y continuidad del mismo solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaría la convocante que el personal solicitado pueda encontrarse dentro de las instalaciones del licitante y que en caso de ser necesario, se desplacen a sitio ?.	La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.

**JUNTA DE ACLARACIONES**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
10	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ADMINISTRADOR DE LAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO</b>	<p>Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio y continuidad del mismo solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaria la convocante que el personal solicitado pueda encontrare dentro de las instalaciones del licitante y que en caso de ser necesario, se desplacen a sitio ?.</p>	<p>La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.</p>
11	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS OPERADORES DE LA MESA DE SERVICIOS BANOBRAS</b>	<p>Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio y continuidad del mismo solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaria la convocante que el personal solicitado pueda encontrare dentro de las instalaciones del licitante y que en caso de ser necesario, se desplacen a sitio ?.</p>	<p>La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.</p>
12	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS OPERADOR DE MONITOREO</b>	<p>Con la finalidad de garantizar un servicio mas agil para BANOBRAS, siempre y cuando se garaticen los niveles de servicio y continuidad del mismo solicitados en el presente procedimiento, ¿aceptaria la</p>	<p>La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.</p>



JUNTA DE ACLARACIONES

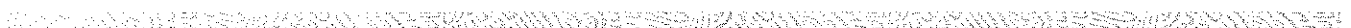
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		convocante que el personal solicitado pueda encontrarse dentro de las instalaciones del licitante y que en caso de ser necesario, se desplacen a sitio ?.	
13	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS GESTOR DE PROYECTO</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de gestor de proyecto se deberá presentar como parte de su especialidad el comprobante de maestría o credenciales de perito o PMP o Certificación ITIL V4 o capacitación en maagtisci o similar?	NO se acepta su propuesta
14	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS COORDINADOR DE SERVICIO</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de coordinador de servicio se deberá presentar como parte de su especialidad el título profesional de licenciatura en informática/carrera afin o Certificación ITIL V4 managing profesional o superior vigente o ITIL especialista en Create, Deliver & Support o Gestor de incidentes o equivalente o FCE5. Capacitación comprobable en MAAGTICSI.?	NO se acepta su propuesta
15	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ESPECIALISTA EN PROCESOS</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de Especialista en Procesos se deberá presentar como parte de su especialidad el Título Profesional en informática o carrera afin o ITIL especialista	NO se acepta su propuesta

**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		en Create, Deliver & Support o Gestor de incidentes o equivalente o ITIL especialista en High Velocity IT o Capacitación comprobable en MAAGTICSI?	
16	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ESPECIALISTA EN CORRELACION Y EXPLOTACION DE DATOS (ANALISTA DE REPORTES Y ESTADISTICAS</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de Especialista en correlación y explotación de datos (analista de reportes y estadísticas) se deberá presentar Título Profesional de Licenciatura en informática o carrera afin o ITIL especialista en Create, Deliver & Support o Gestor de incidentes o equivalente o Capacitacion comprobable en MAAGTICSI.?	NO se acepta su propuesta
17	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ESPECIALISTA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS NIVELES DE SERVICIOS.</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de Especialista en aseguramiento de calidad de niveles de servicios se deberá presentar Título profesional de Licenciatura en informática o carrera afin o ITIL-especialista en Create Deliver & Support o Gestor de incidentes o equivalente o Capacitación comprobable en MAAGTICSI?	NO se acepta su propuesta
18	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de Supervrsor de	NO se acepta su propuesta





JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	<b>SUPERVISOR DE LA OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS DE BANOBRAS (MSB)</b>	la Operación de Mesa de Servicios BANOBRAS (MSB) Titulo profesional de Licenciatura en informática o carrera afin o ITIL especialista en Create Deliver & Support o Gestor de incidentes o equivalente o Certificación vigente del fabricante de las herramientas de la Mesa de Servicios?	
19	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS SUPERVISOR DE LA OPERACIÓN DE MONITOREO</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de Supervisor de la Operación de Monitoreo se deberá presentar Titulo profesional de Licenciatura en informática o carrera afin o ITIL especialista en Create Deliver & Support o Gestor de incidentes o equivalente o Capacitación comprobable en MAAGTICSI o Certificación vigente del fabricante de las herramientas de la Mesa de Servicios?	NO se acepta su propuesta
20	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS GESTOR DE INCIDENTES</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de Gestor de Incidentes se deberá presentar Titulo profesional de Licenciatura en informática o carrera afin o ITIL especialista en Create Deliver & Support o Gestor de incidentes o equivalente o	NO se acepta su propuesta



**JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		Capacitación comprobable en MAAGTICSI?	
21	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ADMINISTRADOR DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTION Y SOPORTE DE LOS SERVICIOS DE TIC</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de Administrador de las herramientas de Gestión y Soporte de Servicios de TIC se deberá presentar Título profesional de Licenciatura en informática o carrera afín o ITIL especialista en Create Deliver & Support o Gestor de incidentes o equivalente o Certificación vigente del fabricante de las herramientas de la Mesa de Servicios?	NO se acepta su propuesta
22	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ADMINISTRADOR DE LAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de Administrador de las herramientas de Monitoreo se deberá presentar Título profesional de Licenciatura en informática o carrera afín o ITIL especialista en Create Deliver & Support o Gestor de incidentes o equivalente o Certificación vigente para la administración de las herramientas de monitoreo?	NO se acepta su propuesta
23	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS OPERADORES DE LA MESA DE SERVICIOS BANOBRAS</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de 8 operadores de la mesa de servicios BANOBRAS se deberá presentar comprobante de Licenciatura en informática o	NO se acepta su propuesta



JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		Certificación vigente del fabricante de las herramientas del Monitoreo o ITIL especialista en Create, Deliver & Support o Gestor de incidentes o equivalente?	
24	<b>I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS OPERADOR DE MONITOREO</b>	¿Es correcto entender que para acreditar el perfil de 3 operadores de monitoreo se deberá presentar comprobante de Licenciatura en informática o Certificación vigente del fabricante para la operación de las herramientas de Mesa de Servicio o Certificación ITIL Certificación ITIL Foundations V3 o superior vigente o ITIL especialista en Create, Deliver & Support o Gestor de incidentes o equivalente?	NO se acepta su propuesta



**TERCER AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA "MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS"**

En la Ciudad de México, siendo las 12:30 horas, del día 22 de septiembre de 2021, en la Gerencia de Adquisiciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito (en adelante *Banobras*), ubicada en la Av. Javier Barros Sierra N° 515, Primer Piso, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, se reunieron los servidores públicos, designados, para intervenir en el presente Acto, con el objeto de reanudar la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación señalado al rubro, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 33 y 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante *LAASSP*), 45 y 46, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante *RLAASSP*), la sección IV.6. "Procedimientos de Contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (en adelante *POBALINES*), así como en términos del numeral 3 "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

En atención a las medidas institucionales de Banobras para la prevención y combate de la propagación de la enfermedad generada por el coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19), en relación a las medidas implementadas por las autoridades federales, a través de los diversos Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación, particularmente los días 14 de mayo y 31 de julio del año 2020, y en cumplimiento a lo dispuesto en el CRITERIO NORMATIVO DE INTERPRETACIÓN TU 03/2020, emitido por la Ciudadana Titular de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para la reanudación de la junta de aclaraciones a la convocatoria antes citada, se habilitó la plataforma *Microsoft Teams*, a efecto de que se guarde la máxima precaución para evitar contagios.

El Acto es presidido por la Lic. Karla De Tuya García, Titular de la Gerencia de Adquisiciones, servidora pública facultada para presidir los actos del procedimiento de contratación antes citado, de conformidad con lo señalado en las secciones 1.2, "Glosario", párrafo quinto y IV.9 "Servidores Públicos Facultados para llevar a cabo los Procedimientos de Contratación" de los *POBALINES*.

La que preside el acto materia del presente Aviso hace constar lo siguiente:

Derivado del Segundo aviso de la Junta de Aclaraciones de fecha 21 de septiembre de 2021, siendo las 12:40 horas se informa que se suspende el presente Tercer aviso en razón al número de replanteamientos y en razón del tiempo que se requiere para darles contestación a las mismas; por lo que se reanudará, el día 27 de septiembre de 2021 a las 13:00 horas de conformidad con el artículo 46, fracción II del *RLAASSP*.

Asimismo, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 33 y 33 Bis, penúltimo párrafo de la *LAASSP*, se informa a los interesados que, la fecha para el acto de presentación y apertura de  
Elaboró: Sean Aguirre Hernández



proposiciones se modifica para llevarse a cabo el día 04 de octubre de 2021 a las 11:00 horas de manera electrónica, es decir por el sistema CompraNet.

El presente Tercer Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones, consta de 2 (dos) fojas útiles.

**POR BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C.**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Lic. Karla De Tuya García	Gerente de Adquisiciones	
Ing. Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones	

ESTAS FIRMAS CORRESPONDEN AL TERCER AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA "MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS".

-----FIN DEL AVISO-----

Elaboró: Sean Aguirre Hernández



**CUARTO AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA "MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS"**

En la Ciudad de México, siendo las 13:00 horas, del día 27 de septiembre de 2021, en la Gerencia de Adquisiciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito (en adelante *Banobras*), ubicada en la Av. Javier Barros Sierra N° 515, Primer Piso, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, se reunieron los servidores públicos, designados, para intervenir en el presente Acto, con el objeto de reanudar la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación señalado al rubro, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 33 y 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante *LAASSP*), 45 y 46, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante *RLAASSP*), la sección IV.6. "Procedimientos de Contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (en adelante *POBALINES*), así como en términos del numeral 3 "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

En atención a las medidas institucionales de Banobras para la prevención y combate de la propagación de la enfermedad generada por el coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19), en relación a las medidas implementadas por las autoridades federales, a través de los diversos Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación, particularmente los días 14 de mayo y 31 de julio del año 2020, y en cumplimiento a lo dispuesto en el CRITERIO NORMATIVO DE INTERPRETACIÓN TU 03/2020, emitido por la Ciudadana Titular de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para la reanudación de la junta de aclaraciones a la convocatoria antes citada, se habilitó la plataforma *Microsoft Teams*, a efecto de que se guarde la máxima precaución para evitar contagios.

El Acto es presidido por el Ing. Moisés Isaac Herrera Ordóñez, Titular de la Subgerencia de Contrataciones, servidor público facultado para presidir los actos del procedimiento de contratación antes citado, de conformidad con lo señalado en las secciones 1.2, "Glosario", párrafo quinto y IV.9 "Servidores Públicos Facultados para llevar a cabo los Procedimientos de Contratación" de los *POBALINES*.

El que preside el acto materia del presente Aviso hace constar lo siguiente:

Derivado de este cuarto aviso que dio inicio en esta misma fecha, siendo las 13:10 horas se informa que se suspende este mismo aviso en razón al número de replanteamientos y en razón del tiempo que se requiere para darles contestación a las mismas; por lo que se reanudará, el día 28 de septiembre de 2021 a las 14:00 horas de conformidad con el artículo 46, fracción II del *RLAASSP*.

El presente Cuarto Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones, consta de 2 (dos) fojas útiles.

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Página 1 | 2



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y FORTALECIMIENTO PÚBLICO

**BANOBRAS**

INSTITUTO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS



**POR BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C.**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ing. Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones	

ESTAS FIRMAS CORRESPONDEN AL CUARTO AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA "MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS".-----

-----FIN DEL AVISO-----

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Página 2 | 2





**QUINTO AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA "MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS"**

En la Ciudad de México, siendo las 14:00 horas, del día 28 de septiembre de 2021, en la Gerencia de Adquisiciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito (en adelante *Banobras*), ubicada en la Av. Javier Barros Sierra N° 515, Primer Piso, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, se reunieron los servidores públicos, designados, para intervenir en el presente Acto, con el objeto de reanudar la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación señalado al rubro, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 33 y 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante *LAASSP*), 45 y 46, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante *RLAASSP*), la sección IV.6. "Procedimientos de Contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (en adelante *POBALINES*), así como en términos del numeral 3 "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

En atención a las medidas institucionales de Banobras para la prevención y combate de la propagación de la enfermedad generada por el coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19), en relación a las medidas implementadas por las autoridades federales, a través de los diversos Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación, particularmente los días 14 de mayo y 31 de julio del año 2020, y en cumplimiento a lo dispuesto en el CRITERIO NORMATIVO DE INTERPRETACIÓN TU 03/2020, emitido por la Ciudadana Titular de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para la reanudación de la junta de aclaraciones a la convocatoria antes citada, se habilitó la plataforma *Microsoft Teams*, a efecto de que se guarde la máxima precaución para evitar contagios.

El Acto es presidido por la Lic. Karla De Tuya García, Titular de la Gerencia de Adquisiciones, servidora pública facultada para presidir los actos del procedimiento de contratación antes citado, de conformidad con lo señalado en las secciones 1.2, "Glosario", párrafo quinto y IV.9 "Servidores Públicos Facultados para llevar a cabo los Procedimientos de Contratación" de los *POBALINES*.

La que preside el acto materia del presente Aviso hace constar lo siguiente:

Derivado de este quinto aviso que dio inicio en esta misma fecha, siendo las 14:10 horas se informa que se suspende este mismo aviso en razón al número de replanteamientos y en razón del tiempo que se requiere para darles contestación a las mismas; por lo que se reanudará, el día 29 de septiembre de 2021 a las 14:00 horas de conformidad con el artículo 46, fracción II del *RLAASSP*.

El presente Quinto Aviso al Acta de Junta de Aclaraciones, consta de 2 (dos) fojas útiles.

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Página 1 | 2



**POR BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C.**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Lic. Karla De Tuya García	Gerente de Adquisiciones	
Ing. Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones	

ESTAS FIRMAS CORRESPONDEN AL QUINTO AVISO AL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA "MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS".-----

-----FIN DEL AVISO-----

Elaboró: Sean Aguirre Hernández

Página 2 | 2





# **ANEXO 2**





**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

**BANOBRAS**

BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C



## JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO **LA-006G1C001-E143-2021**, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.

### **PRECISIONES POR PARTE DE LA CONVOCANTE.**

#### **Precisión 1. Convocatoria, apartados 4.3 y ANEXO 13, numeral 4.3.17**

##### **Dice:**

\*Los licitantes que presten servicios especializados o realicen obras especializadas y que deseen proveer a Banobras en su calidad de (contratante) dichos servicios u obras especializadas y para ello pongan trabajadores propios a su disposición, deberán contar con el registro de prestadoras de servicio especializados u obras especializadas (REPSE) tramitado ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social **(INDISPENSABLE)**.

##### **Debe decir:**

\*Los licitantes que presten servicios especializados o realicen obras especializadas y que deseen proveer a Banobras en su calidad de (contratante) dichos servicios u obras especializadas y para ello pongan trabajadores propios a su disposición, deberán contar con el registro de prestadoras de servicio especializados u obras especializadas (REPSE) tramitado ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social. En el caso de proposición conjunta, el mismo deberá ser presentado por cada uno de los integrantes que se encuentren agrupados en dicha proposición **(INDISPENSABLE)**.





# HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

# BANOBRAS

BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C



## REPREGUNTAS

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE</b>	<b>SINERGIA DE NEGOCIOS CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.</b>
--	---

REFERENCIA	REPREGUNTA	RESPUESTA
Anexo técnico	Solicitamos amablemente a la convocante nos pueda proporcionar el anexo en versión editable.	DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 46 DEL RLAASSP, SE DESECHA SU REPLANTEAMIENTO POR NO ESTAR DIRECTAMENTE VINCULADA CON ALGUNA RESPUESTA EMITIDA POR LA CONVOCANTE.





**REPREGUNTAS**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-EI43-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE**

**FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
1	En referencia a nuestra pregunta 19	<p>Con el propósito de reforzar el proceso de administración y vigilancia del proyecto, se solicita a la convocante que el PERFIL de COORDINADOR DE SERVICIO sea quien deba cumplir con la Certificación Project Management Professional (PMP) por parte del Project Management Institute. (PMI), vigente, en lugar del PERFIL de GESTOR DE PROYECTO. Esto debido a que en el numeral 8.6 del Anexo Técnico se indica que el GESTOR DE PROYECTO solo estará durante la Planeación y Puesta a punto de los servicios solicitados, y no durante toda la operación de los mismos y durante la vigencia del contrato. Por lo anterior, se solicita a la convocante que el Perfil de GESTOR DE PROYECTO cumpla con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· FCE1. Nivel académico de Maestría en Tecnología de Información o similar, con credenciales de Perito que valide y garantice que el servicio otorgado a los usuarios, cumpla con lo solicitado por Banobras, que se acreditará con la presentación de copia de la cédula profesional de la maestría la cual deberá estar registrada ante la Secretaria de Educación Pública además de su Reconocimiento como</li> </ul>	<p><b>NO SE ACEPTA SU PROPUESTA, APEGARSE AL NUMERAL 8.6. REQUERIMIENTOS DEL PERFIL DEL LICITANTE.</b></p>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
		<p>Perito por el PJF · FCE3. Mínimo 3 años de Experiencia en proyectos similares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· FCE4. Certificación ITIL v4 Managing Professional o superior vigente.</li> <li>· FCE5. Capacitación comprobable en MAAGTICSI.</li> </ul>	
2	Referente a la pregunta #1, del Punto #3. Matriz de puntos y porcentajes (anexo 16), numeral 1.1.3 Dominio de Herramientas	De acuerdo a la matriz de puntos y porcentajes (anexo 16), numeral 1.1.3 Dominio de Herramientas; solicitamos a la convocante se permita presentar constancia de capacitación en las herramientas de mesa de servicio y de monitoreo emitida por un centro de capacitación autorizado por el fabricante y no forzosamente por el fabricante mismo, toda vez que es común que el fabricante solamente provee capacitación respecto a la configuración de la herramienta y no a nivel usuario	<b>NO SE ACEPTA SU PROPUESTA, APEGARSE AL NUMERAL 1.1.3 DOMINIO DE HERRAMIENTAS.</b>
3	Referente a la pregunta #1, del Punto #3. Matriz de puntos y porcentajes (anexo 16) y en referencia al numeral 8.6 Requerimientos del Perfil del Licitante,	Del Anexo Técnico de la convocatoria, se solicita a la convocante que el Nivel académico de Licenciatura en Informática o similar o ingeniería, pueda ser acreditado con la presentación de copia de Título Profesional y/o Cédula Profesional la cual deberá estar registrada ante la Secretaría de Educación Pública.	<b>NO SE ACEPTA SU PROPUESTA, EL NIVEL ACADÉMICO DEL GESTOR DE PROYECTO DEL NUMERAL 8.6 ES NIVEL ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN O SIMILAR, CON CREDENCIALES DE PERITO QUE VALIDE Y GARANTICE QUE EL SERVICIO OTORGADO A LOS USUARIOS, CUMPLA CON LO SOLICITADO POR BANOBRAS.</b>



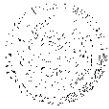


## REPREGUNTAS

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-EI43-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE</b>	<b>TRIARA.COM, S.A. DE C.V.</b>
--	---------------------------------

No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
1	3.4. Presentación y Apertura de las Proposiciones Técnicas y Económicas	Se solicita amablemente a la convocante indique si o no permite el envío de información en formato zip a través de compranet, toda vez que hemos validado que la extensión "zip" NO se encuentra dentro de las extensiones no permitidas para la carga de documentos en compranet. Los documentos en formato zip puede ser visualizados siempre y cuando la convocante maneje el software en sus equipos.	<b>SE ACLARA QUE SI EL ARCHIVO EN DICHO FORMATO NO SE PUEDE ABRIR POR CONTENER ALGÚN VIRUS INFORMÁTICO O POR CUALQUIER OTRA CAUSA AJENA A BANOBRAS, SE CONSIDERARÁ COMO NO PRESENTADA, EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR EL NUMERAL 29 DEL "ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS DISPOSICIONES QUE DEBERÁN OBSERVAR PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL, DENOMINADO COMPRANET".</b>
2	3.4.1. Recepción de Proposiciones.	Se solicita amablemente a la convocante por favor definir si en el campo de "PRECIO UNITARIO" requiere el precio unitario mensual o el precio por los 36 meses y si es antes del IVA. El campo de "PRECIO UNITARIO" al que nos referimos está ubicado en la	<b>SE REQUIERE EL PRECIO POR LOS 36 MESES ANTES DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.</b>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
		<p>estructura de compranet en el numeral 2 "Propuesta económica" 2.1 "Requerimiento económico Sección Precio", 2.1.1 Partida MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS</p> <p><small>... 2. Propuesta Económica (Partida y Concepto de obra) ...</small></p> <p><small>NOTA:</small></p> <p><small>1. La responsabilidad de las partidas conceptuales de obra es responsabilidad de la Unidad Operativa que realiza el presupuesto.</small></p> <p><small>2. Cualquier duda relacionada a las partidas conceptuales de obra deberá referirse a la Unidad Operativa.</small></p> <p><small>2.1 requerimientos: MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS</small></p>	

No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
1	<p><b>Precisión 3. Anexo Técnico, numeral 5.7.1.2. "Mejora de Procesos e implementación de las herramientas Gestión y Soporte de los Servicios de TIC de la Mesa de Servicios BANOBRAS"</b></p> <p><b>Dice:</b> El licitante adjudicado, deberá presentar durante la Fase I: Toma de Operación Mejora de Procesos e implementación de las herramientas, los contratos de soporte con el fabricante de la</p>	<p>Se solicita a la convocante que para poder tomar la gestión en el día 1 hábil siguiente pueda indicar modelos y versiones de hardware y software, para poder asignar recursos con los conocimientos necesarios, debido a que podría ser producto diferente a los ofertados.</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE ENTREGARÁ AL LICITANTE ADJUDICADO.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>herramienta de gestión de servicios implementadas, a fin de que, se cuente con el soporte de tercer nivel que permita subsanar cualquier tipo de incidente durante la vigencia del servicio.</p> <p><b>Debe decir:</b> El licitante adjudicado, deberá presentar durante la Fase I: Toma de Operación Mejora de Procesos e implementación de las herramientas, los contratos de soporte con el fabricante de la herramienta de gestión de servicios implementadas a nombre de la convocante, a fin de que, se cuente con el soporte de tercer nivel que permita subsanar cualquier tipo de incidente durante la vigencia del servicio.</p>		
2	<p><b>Pregunta 1 FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V. ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS V MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC</b></p>	<p>Se solicita a la convocante acepte entregar al menos cantidades de dispositivos totales a monitorear debido a que la mayoría de las herramientas de monitoreo se licencian con base a los dispositivos a monitorear; con el afán de poder</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE ENTREGARÁ AL LICITANTE ADJUDICADO.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p><b>PARA BANOBRASAPARTADO</b></p> <p><b>3. SITUACIÓN ACTUAUCION LÍNEA BASE DE LICENCIAMIENTO/ 3.1.2 LICENCIAS Y DISPOSITIVOS PARA MONITOREO DE SERVICIOS TICTAB</b></p> <p><b>Pregunta:</b> EL CONVOCANTE PODRÍA COMPARTIR LA ARQUITECTURA A ALTO NIVEL DE LOS DISPOSITIVOS A MONITOREAR</p> <p><b>Respuesta:</b> La información se Proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo.</p>	<p>dimensionar y licenciar correctamente de capacidades de infraestructura y licenciamiento.</p>	
3	<p><b>Pregunta 3 FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V. ANEXO TÉCNICO</b></p> <p><b>Pregunta:</b> EL CONVOCANTE PODRÍA INDICAR QUÉ HERRAMIENTA DE MONITOREO TIENEN ACTUALMENTE VAQUE EL ANEXO CORRESPONDIENTE ESTA MENCIONANDO LA TOMA DE</p>	<p>Es correcto entender que el licitante ganador no proveerá licenciamiento alguno del software actual si no es su producto ofertado, así como soporte del hardware para habilitarlo y que esto es responsabilidad de la convocante y/o de sus contratos de servicio contratados previamente.</p>	<p><b>NO ES CORRECTO SU ENTENDER.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	OPERACIÓN DE LA MISMA. Respuesta: CA Sprectrum		
4	<p><b>Pregunta 6 FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V. ANEXO TÉCNICO</b></p> <p><b>Pregunta:</b> LA CONVOCANTE MENCIONA QUE MIGRARÁ EL DATA CENTER PODRIA EXPLICAR SI ES CORRECTO ASUMIR QUE DICHA MIGRACIÓN SE LLEVARÁ A CABO DURANTE EL PERIODO DE CONTRATACIÓN Y SI INVOLUCRA ELEMENTOS DE NUBE HIBRIDA</p> <p><b>Respuesta:</b> La información será proporcionada al licitante que resulte adjudicado</p>	Se solicita a la convocante acepte que dichos esfuerzos de migración sean cotizados como opcionales y en un rubro aparte, debido a que no se cuenta información suficiente para dimensionar esfuerzo, ni la certeza de una migración dentro del periodo del contrato.	<b>NO SE ACEPTA.</b>
5	<p><b>Pregunta 8 FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V. ANEXO TÉCNICO</b></p> <p><b>Dice:</b> LA CONVOCANTE DEBERÁ DE ESPECIFICAR SI LOS ELEMENTOS O DISPOSITIVOS A MONITOREAR SE ENCUENTRAN EN LA</p>	Se solicita amablemente a la convocante pueda al menos indicar cantidades y estados donde se encuentran las oficinas, debido a que para cotizar enlaces, hardware, licenciamiento y demás es necesario conocer el inventario de los mismos, negar información tan importante solo beneficia al	<b>NO ES CORRECTO SU ENTENDER, LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ ÚNICAMENTE AL LICITANTE QUE RESULTE ADJUDICADO DURANTE LAS MESAS DE TRABAJO.</b>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>MISMA LOCALIDAD (DATA CENTER PRINCIPAL) O SE ENCUENTRAN DISTRIBUIDOS EN DISTINTAS LOCALIDADES</p> <p><b>Respuesta:</b> Se encuentran en el centro de datos y en las diferentes oficinas de promoción y edificios BANOBRAS. La información se Proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>	<p>actual contrato por el conocimiento del detalle.</p>	
6	<p><b>Pregunta 5 GRUPO SIAVEC, S.A. DE C.V. Anexo Tecnico:</b></p> <p><b>Pregunta:</b> Se solicita amablemente a la Convocante confirme si se puede emplear soluciones basadas en la nube que eliminen la dependencia</p> <p><b>Respuesta:</b> La operación regular deberá ser en sitio, en caso de que se presente algún escenario donde se declare un DRP, podrán ser en la nube.</p>	<p>Es correcto entender que la convocante requiere una solución en sitio para la mesa de ayuda y el sistema de monitoreo que además cuente con una solución de recuperación de Desastres y servicio fuera del sitio principal?</p> <p>Se solicita amablemente pueda indicar si este DRP debe ser activo/activo y cuanto tiempo es el esperado para la segregación de los servicios?</p> <p>La convocante participara en la definición de eventos y parámetros que puedan</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE ADJUDICADO.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
		desencadenar la aplicación del DRP.	
7	<p><b>Pregunta 2</b> RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V. <b>Anexo Técnico:</b> Pregunta: Se pide amablemente a la convocante especificar los sitios en los cuales se requiere instalar dichos enlaces, o confirmar si se requieren entre el centro de datos de BANOBRAS y las instalaciones del proveedor. Respuesta: Entre el centro de datos de BANOBRAS y las instalaciones del proveedor.</p>	Es correcto entender que los únicos enlaces son entre el proveedor adjudicado y el centro de datos principal y que la conectividad entre las sucursales o edificios de Banobras a monitorear la proveerá la convocante?	<b>NO ES CORRECTO SU ENTENDER, ES ENTRE EL CENTRO DE DATOS DE BANOBRAS Y LAS INSTALACIONES DEL PROVEEDOR.</b>
8	<p><b>Pregunta 8 Licitante Grupo Siayec SA de CV</b> Se solicita amablemente a la convocante detalle la plataforma que soporta las mesas de servicio de sus proveedores y las APIs que soportan para el desarrollo de interfaces solicitadas</p> <p>RESPAUESTA: La informacion se</p>	Con el fin de estimar los costos de integracion, se le solicita a la CONVOCANTE confirmar	<b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE ADJUDICADO.</b>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	proporcionara unicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo		
9	<p><b>Pregunta 10 Licitante Grupo Siayec SA de CV</b></p> <p>Para el servicio S3 ¿es correcto entender como toma de operación la gestion de las herramientas actuales de monitoreo? Y si la anterior pregunta fuera afirmativa, ¿Qué herramienta de monitoreo usa actualmente la convocante?</p> <p>Respuesta: No es correcta su apreciacion, S3 se refiere a la toma de la operación con la herramienta actual y a la instalacion y configuracion completa de la solucion y herramientas que el licitante proponga.</p>	Se solicita a la Convocante, proporcione el nombre de la herramienta actual, con el fin de definir el personal requerido para la gestion de la misma.	<b>ESTA INFORMACIÓN YA FUE PROPORCIONADA.</b>
10	<p><b>Pregunta 20 Licitante Grupo Siayec SA de CV</b></p> <p>¿Cuál es el periodo de retencion de la llamadas grabadas?</p> <p>Respuesta: Durante la vigencia del contrato</p>	Se solcita a la convocante defina en que medio debe ser entregada esta informacion.	<b>UNIDADES DE DISCO EXTERNO SSD</b>





No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	ya que al final deberan ser entregadas a BANOBRAS		
11	<p><b>Pregunta 23 Licitante Grupo Siayec SA de CV</b></p> <p>Se solicita amablemente a la Convocante proporcione el detalle de los sistemas operativos y las cantidades de equipo que serán parte del servicio de monitoreo.</p> <p><b>Respuesta:</b> La información se Proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>	<p>Con el fin de dimensionar correctamente el licenciamiento requerido para el servicio de monitoreo se solicita amablemente a la convocante proporcione el inventario detallado.</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p>
12	<p><b>Pregunta 24 Licitante Grupo Siayec SA de CV</b></p> <p>Se solicita amablemente a la Convocante proporcione el detalle del software y versión de las bases de datos y las cantidades de instancias que serán parte del servicio de monitoreo.</p> <p><b>Respuesta:</b> La información se</p>	<p>Con el fin de dimensionar correctamente el licenciamiento requerido para el servicio de monitoreo se solicita amablemente a la convocante proporcione el inventario detallado.</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	Proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo		
13	<p><b>Pregunta 25 Licitante Grupo Siayec SA de CV</b></p> <p>Se solicita amablemente a la Convocante proporcione el detalle de las aplicaciones críticas para las cuales se desea monitorear las transacciones.</p> <p>Respuesta: La información se Proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>	<p>Con el fin de dimensionar correctamente el licenciamiento requerido para el servicio de monitoreo se solicita amablemente a la convocante proporcione el inventario detallado.</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p>
14	<p><b>Pregunta 26 Licitante Grupo Siayec SA de CV</b></p> <p>Se solicita amablemente a la Convocante proporcione estadísticas actuales de solicitudes de servicio mediante</p> <p>Respuesta: La información se Proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado</p>	<p>Con el fin de dimensionar correctamente el servicio requerido para el servicio de mesa de servicio se solicita amablemente a la convocante proporcione la información.</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	durante las mesas de trabajo correo electrónico.		
15	<p><b>Pregunta 1 Licitante Sinergia de Negocio Consultores S de RL de CV</b></p> <p>Se pide amablemente a la convocante especificar los sitios en los cuales se requiere instalar dichos enlaces, o confirmar si se requieren entre el centro de datos de BANOBRAS y las instalaciones del proveedor</p> <p>Respuesta: Entre el centro de datos de BANOBRAS y las instalaciones del proveedor</p>	Se solicita a la convocante especificar las ubicaciones y direcciones de los sitios donde deben entregarse los enlaces.	LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.
16	<p><b>Pregunta 7 Licitante TRIARA.COM SA DE CV</b></p> <p>El licitante nos podría indicar el tipo de lenguaje de las aplicaciones en las cuales están desarrolladas, así como sus versiones con las que cuentan sus aplicaciones.</p> <p><b>Respuesta:</b> La información se proporcionara únicamente al licitante que resulte</p>	Se solicita amablemente a la convocante proporcione la información para el correcto dimensionamiento del servicio de monitoreo de aplicaciones.	LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	adjudicado durante las mesas de trabajo		
17	<p><b>Pregunta 8 Licitante TRIARA.COM SA DE CV</b></p> <p>El licitante nos podría indicar cuantas aplicaciones y en qué cantidad de servidores se encuentran operando.</p> <p><b>Respuesta:</b> La información se proporcionara únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>	Se solicita amablemente a la convocante prorcione la informacion para el correcto dimensionamiento del servicio de monitoreo de aplicaciones.	LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.
18	<p><b>Pregunta 9 Licitante TRIARA.COM SA DE CV</b></p> <p>Podrías especificar cuales sistemas y versiones de sistemas son considerados para las integraciones de las herramientas.</p> <p><b>Respuesta:</b> La información se proporcionara únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>	Se solicita amablemente a la convocante prorcione la informacion para el correcto dimensionamiento del servicio de monitoreo de aplicaciones.	LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.
19	<p><b>Pregunta 18 Licitante TRIARA.COM SA DE CV</b></p> <p>Dice: infraestructura de Almacenamiento</p>	Se solicita amablemente a la convocante prorcione la informacion para el correcto dimensionamiento del	LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>Pregunta: Se solicita a la CONVOCANTE proporcione la Marca, Modelo, versión del almacenamiento a monitorear</p> <p><b>Respuesta:</b> La información se Proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>	servicio de monitoreo de aplicaciones.	
20	<p><b>Pregunta 21 Licitante TRIARA.COM SA DE CV</b></p> <p>Dice: El licitante adjudicado deberá contemplar con los recursos humanos y herramientas tecnológicas que permitan el desarrollo de interfaces entre la mesa de servicios BANOBRAS y las diferentes mesas de servicios de los proveedores sin costo alguno para BANOBRAS</p> <p>Pregunta: Se solicita a la CONVOCANTE especifique el número de proveedores y las versiones de las mesas</p>	Se solicita amablemente a la convocante prorcione la informacion para el correcto dimensionamiento e integracion de las mesas de servicio de los diferentes proveedores.	<b>MÍNIMO 6 Y MÁXIMO 10 PROVEEDORES A INTEGRARSE CONFORME SE REQUIERA A LO LARGO DEL SERVICIO.</b>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>de servicio para dimensionar la correcta integración entre las mesas de servicio</p> <p><b>Respuesta:</b> Mínimo 6 y máximo 10 proveedores a integrarse conforme se requiera a lo largo del servicio.</p>		
21	<p><b>Pregunta 39 Licitante TRIARA.COM SA DE CV</b></p> <p>Pregunta: Se solicita a la convocante indicar cual es la totalidad de inmuebles donde se requiere el servicio y si la Interconexion entre estos será otorgada por la convocante.</p> <p><b>Respuesta:</b> La información se Proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>	<p>Se solicita amablemente a la convocante proporcione la información para poder cotizar los servicios y definir las ubicaciones donde deberan proporcionarse los enlaces requeridos.</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p>
22	<p><b>Pregunta 60 Licitante TRIARA.COM SA DE CV</b></p> <p>Pregunta: Se solicita a la Convocante indicar el número de transacciones a ser</p>	<p>Se solicita amablemente a la convocante proporcione el detalle, ya que es indispensable para el correcto dimensionamiento del servicio</p>	<p><b>REFERIRSE AL NUMERAL 3.1.2 "TRANSACCIONES SINTÉTICAS, ELEMENTOS A MONITOREAR" Y NUMERAL 6.2.1 INCISO M.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>monitoreadas por cada una de las URL, ya que este tipo de soluciones se dimensionan y cotizan en función de este dado, et cual es mandatorio</p> <p><b>Respuesta:</b> Referirse al numeral 3.1.2 "transacciones sintéticas, elementos a monitorear" y numeral 6.2.I inciso m.</p>		
23	<p><b>Pregunta 6 Licitante Focus On Services S.A. de C.V</b></p> <p>La Convocante menciona que migrará el Data Center, podría explicar si es correcto asumir que dicha migración se llevará a cabo durante el periodo de contratación y si involucra elementos de nube híbrida</p> <p>Respuesta: La información será proporcionada al licitante que resulte adjudicado</p>	<p>Con la finalidad estimar los costos de migración, se solicita a La Covocante confirmar ....</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p>
24	<p><b>Pregunta 15 Licitante Focus On Services S.A. de C.V</b></p> <p>LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SE REALIZARÁ EN LAS</p>	<p>Se solicita a la Convocante indicar el Sitio donde será instalada la Solución propuesta por el licitante, en el etendido de que todo se requiere en sitio y que es</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>INSTALACIONES DE BANOBRAS, UBICADAS EN AV. JAVIER BARROS SIERRA, NUMERO 515, SANTA FE, DEMARCACIÓN TERRITORIAL ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO. ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE EL CENTRO DE DATOS EN DONDE SE IMPLEMENTARA LA SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS SE ENCUENTRA EN ESTA MISMA DIRECCIÓN?</p> <p>Respuesta: No es correcto su entender, ya dependerá de la definición de la arquitectura propuesta de la solución por parte del licitante y con ello BANOBRAS determinará donde realizar la implementación.</p>	<p>necesario este dato para la correcta estimación y cotización del servicio.</p>	
25	<p><b>Pregunta 9 GRUPO SIAVEC, S.A. DE C.V.</b> Para el servicio SI, ¿es correcto entender</p>	<p>Se solicita a La Convocante indicar el nombre de la herramienta actual de la mesa de ayuda y la vigencia</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p>





No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>como toma de operación, la gestión de las herramientas actuales de mesa de servicio? Y si la anterior pregunta fuera afirmativa, ¿qué herramienta de gestión usa actualmente la Convocante?</p> <p>Respuesta: Si se refiere a la toma de la operación con la herramienta actual y en a /a instalación y configuración completa de la solución y herramientas que el licitante proponga.</p>	<p>de soporte de la misma, en el etendido que durante esta etapa de transición el Licitante Ganador deberá tomar la operación de la misma.</p>	
26	<p><b>Pregunta 10 GRUPO SIAVEC, S.A. DE C.V.</b></p> <p>Para el servicio s3, ¿es correcto entender como toma de operación, la gestión de las herramientas actuales de monitoreo? Y si la anterior pregunta afirmativa, herramienta monitoreo actualmente fuera ¿qué Convocante?</p> <p><b>Respuesta:</b></p>	<p>Se solicita a La Convocante indicar el nombre de la herramienta actual de la mesa de ayuda y la vigencia de soporte de la misma, en el etendido que durante esta etapa de transición el Licitante Ganador deberá tomar la operación de la misma.</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	No es correcta su apreciación, 53 se refiere a la toma de la operación con la herramienta actual y a la instalación y configuración completa de la solución y herramientas que el licitante proponga		
27	<p><b>Pregunta 8, SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.</b></p> <p>Se pide amablemente a la convocante indicar la cantidad de espacios físicos que podrá proporcionar BANOBRAS.</p> <p><b>Respuesta:</b></p> <p>Se cuenta con 26 posiciones disponibles, para una cobertura 7X24 en tres turnos considerando un máximo simultaneo de 12 posiciones para el servicio.</p>	<p>¿Es correcto entender que dichas posiciones ya cuentas con todas las facilidades necesarias para la operación, mismas que serán proporcionadas por Banobras, como por ejemplo, mobiliario, escritorios, sillas, salida a internet, telefonía entre otros?</p>	<p><b>NO ES CORRECTO SU ENTENDER, EL LICITANTE QUE RESULTE GANADOR LE SERÁ FACILITADO EL ESPACIO FÍSICO.</b></p>
28	<p><b>Pregunta 1. Matriz de puntos y porcentajes, SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.</b></p>	<p>Se solicita amablemente a la Convocante omitir la entrega de mapas de las instalaciones del Licitante ya que se considera información confidencial por conter información de</p>	<p><b>NO SE ACEPTA.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>Solicitamos amablemente a la convocante nos indique la evidencia que será válida presentar para la obtención del puntaje de los puntos 1 y 2</p> <p>Respuesta: Diagramas de interconexión de red, arquitecturas a alto nivel, mapas de instalaciones de su centro de datos y fotografías de los espacios físicos documentados.</p>	<p>otros clientes, mismo que no se puede compartir.</p>	
29	<p><b>Pregunta 21, RIARA.COM, S.A. DE C.V.</b></p> <p>Dice: El licitante adjudicado deberá contemplar con los recursos humanos y herramientas tecnológicas que permitan el desarrollo de interfaces entre la mesa de servicios BANOBRAS y las diferentes mesas de servicios de los proveedores sin costo</p>	<p>Se solicita a la Convocante compartir el nombre y versión de las herramientas de mesa de ayuda de sus proveedores, con la finalidad de realizar el correcto dimensionamiento y costeo de la integración con la mesa de ayuda propuesta por el Licitante.</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN YA SE PROPORCIONÓ.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>alguno para BANOBRAS</p> <p>Pregunta: Se solicita a la CONVOCANTE especifique el numero de proveedores y las versiones de las mesas de servicio para dimensionar la correcta integracion entre las mesas de servicio</p> <p>Respuesta: Mínimo 6 y máximo 10 proveedores a integrarse conforme se requiera a lo largo del servicio.</p>		
30	<p><b>Pregunta 35, TRIARA.COM, S.A. DE C.V.</b></p> <p>Dice: El licitante adjudicado deberá contar con estaciones de trabajo dedicadas unicamente a la Mesa de servicios de Banobras.</p> <p>Pregunta: es correcto entender que la convocante proveera el espacio fisico y el mobiliario necesario para la colocacion de</p>	<p>¿Es correcto entender que dichas posiciones ya cuentas con todas las facilidades necesarias para la operación, mismas que seran proporcionadas por Banobras, como por ejemplo, mobiliario, escritorios, sillas, salida a internet, telefonia entre otros?</p>	<p><b>NO ES CORRECTO SU ENTENDER, EL LICITANTE QUE RESULTE GANADOR LE SERÁ FACILITADO EL ESPACIO FÍSICO.</b></p>

No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>equipo de computo y comunicaciones para los recursos que se integraran?</p> <p>Pregunta2: Puede la licitante indicar si existe un maximo estimado de posiciones simultaneas a facilitar?</p> <p>Respuesta:</p> <p>Se cuenta con 26 posiciones disponibles, para una cobertura 7X24 en tres turnos considerando un máximo simultaneo de 12 posiciones para el servicio.</p>		
31	<p><b>Pregunta 39, TRIARA.COM, S.A. DE C.V.</b></p> <p>Los servicios monitoreados y medidos se presentaran en todos los inmuebles de Banobras donde se requiera el servicio.</p> <p>Pregunta: Se solicita a la convocante indicar cual es la totalidad de inmuebles</p>	<p>Se solicita amablemente a la Convocante confirmar que el monitoreo entre los diferentes sitios de Banobras se realizará por medio de los enlaces de comunicaciones actualmente existentes.</p>	<p><b>NO ES CORRECTA SU APRECIACIÓN, EL LICITANTE QUE RESULTE GANADOR CON BASE EN SU PROPUESTA TÉCNICA, PROPORCIONARÁ LOS ENLACES NECESARIOS PARA REALIZAR EL MONITOREO.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>donde se requiere el servicio y si la Interconexion entre estos será otorgada por la convocante.</p> <p>Respuesta: La información se Proporcionará únicamente al licitante que resulte adjudicado durante las mesas de trabajo</p>		
32	<p><b>Pregunta 52, TRIARA.COM, S.A. DE C.V.</b> Es correcto entender que el licitante ganador no es responsable de ningun soporte de segundo nivel?</p> <p>Respuesta No es correcto su entender, toda vez que los objetivos a cumplir por parte del licitante adjudicado serán los señalados desde el inciso a hasta el inciso f del anexo técnico del numeral 6.1.2.3.</p>	<p>De acuerdo a la respuesta de la pregunta 46, del mi representada, se indica que el Licitante Ganador sera responsable <b>de dar atención y solución de primer nivel y en caso necesario escalar a nivel dos de soporte.</b> Por lo anterior se solicita a La Convocante confirmar que el Licitante Ganador no será responsable de proveer un segundo nivel de soporte ya que actualmente lo tiene cubierto con otros proveedores. Favor de Aclarar.</p>	<p><b>FAVOR DE APEGARSE A LO SEÑALADO DESDE EL INCISO A) HASTA EL INCISO F) DEL ANEXO TÉCNICO DEL NUMERAL 6.1.2.3.</b></p>
33	<p><b>Pregunta 52, TRIARA.COM, S.A. DE C.V.</b></p> <p>Dice:</p>	<p>Pregunta 1: ¿Si no existe un proveedor actualmente operando, se solicita a la Convocante aclarar si las herramientas actuales de Mesa de</p>	<p>Pregunta 1: <b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p> <p>Pregunta 2:</p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>El Licitante adjudicado, deberá presentar y entregar a la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI, dentro de los primeros 20 días naturales, contados a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo, los contratos de adquisición de las licencias de software y las medias de instalación de las nuevas herramientas a implementar, además deberá presentar las pólizas de soporte con el fabricante de las herramientas de Monitoreo de Servicios de TIC, a fin de que, se cuente con el soporte de alta prioridad de tercer nivel que permita subsanar cualquier tipo de incidente durante la vigencia del servicio.</p> <p>Pregunta 1: ¿Es correcto entender que durante el periodo mencionado y hasta la implementación de las nuevas herramientas, se le</p>	<p>Servicios y Monitoreo de Servicios de TIC, son propiedad de Banobras?</p> <p>Pregunta 2: ¿cual es la vigencia de la poliza contratada actualmente.?</p> <p>Pregunta 3: ¿Dichas herramientas estan instaladas actualmente en la infraestructura de Banobras?</p> <p>Pregunta 4: ¿Es aceptable realizar la renovación de la poliza de soporte con el fabricante actual, por parte del Licitante Ganador? Y posteriormente migrarlo a la infraestructura propuesta por el Licitante?</p> <p>Pregunta 5 ¿Cuál es la ubicación actual donde se encuentran instaladas ambas herramientas?</p>	<p><b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p> <p>Pregunta 3: <b>ES CORRECTO.</b></p> <p>Pregunta 4: <b>NO SE ACEPTA, TODO DEBERÁ SER NUEVO.</b></p> <p>Pregunta 5: <b>LA INFORMACIÓN SE PROPORCIONARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b></p>



No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
	<p>dará continuidad al servicio del proveedor actual?</p> <p>Pregunta 2 Se solicita a la Convocante indicar la fecha de termino del contrato con el proveedor actual.</p> <p>Respuesta No existe un proveedor operando actualmente.</p>		

No. de Re-pregunta y/o Re-aclaración	Numeral de pregunta realizada en Junta de Aclaraciones	Re-Pregunta y/o Re-aclaración	Respuestas
1	<p><b>Pregunta 3 LICITANTE SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES S. DE R.L DE C.V.</b></p> <p><b>II EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD</b></p> <p><b>Pág. 31</b></p>	<p>Es correcto entender que se dará cumplimiento de EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD a través de contratos que tengan servicios iguales o similares a los solicitados por la convocante, aunque los servicios no esten mencionados en el objeto de dichos contratos pero formen parte del alcance de los mismos.</p>	<p><b>NO ES CORRECTO SU ENTENDER.</b></p>





## REPREGUNTAS

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE**

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

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
1	Pregunta 17 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) licitante Triara.com, S.A. de C.V.	Solicitamos amablemente a la convocante reconsidere su respuesta y proporcione el inventario de la infraestructura de dispositivos de red, esto con la finalidad de que se pueda realizar un correcto dimensionamiento del costo del servicio requerido. ¿Acepta nuestra propuesta?	<b>LA INFORMACIÓN SERÁ PROPORCIONADA AL LICITANTE GANADOR.</b>
2	Pregunta 10 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante Focus on Services, S.A. de C.V	Solicitamos a la Convocante aclare el lugar en donde se deberá proveer la capacitación.	<b>LA INFORMACIÓN SERÁ PROPORCIONADA AL LICITANTE GANADOR.</b>
3	Pregunta 19 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante Focus on Services, S.A. de C.V.	Entendemos que todos los perfiles citados en la tabla son los mismos que solicita en el Anexo 16. Matriz de Evaluación. i.1) Capacidad de los recursos humanos. ¿Es correcta nuestra apreciación?	<b>ES CORRECTA.</b>
4	Pregunta 19 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante Focus on Services, S.A. de C.V.	Entendemos que si por causas ajenas al licitante adjudicado el recurso ofertado causa baja, este puede ser sustituido por otro de igual perfil. ¿Es correcta nuestra apreciación?	<b>ES CORRECTA, SIEMPRE Y CUANDO SE CUMPLAN LOS REQUISITOS SOLICITADOS EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
5	Pregunta 19 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante Focus on Services, S.A. de C.V.	Entendemos que dicho personal no estará asignado de forma fija dentro de las instalaciones de la Convocante, solo asistirá a sitio en caso de ser necesario o cuando así lo requiera la Convocante. ¿Es correcta nuestra apreciación?	<b>NO ES CORRECTA.</b>
6	Pregunta 29 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4) o ITIL Operational Support and Analysis. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
7	Pregunta 30 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
8	Pregunta 31 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
9	Pregunta 32 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
10	Pregunta 33 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
11	Pregunta 34 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4) o ITIL Operational Support and Analysis. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
12	Pregunta 34 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante acepte diploma o constancia de curso de capacitación sobre la herramienta a utilizar por parte del servicio de Monitoreo. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA, FAVOR DE APEGARSE A LO SOLICITADO EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
13	Pregunta 35 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4) o ITIL Operational Support and Analysis. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
14	Pregunta 35 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante acepte diploma o constancia de curso de capacitación sobre la herramienta a utilizar de la Mesa de Servicios. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
15	Pregunta 1 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
16	Pregunta 9 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES,	Solicitamos a la Convocante aclare el lugar en donde se deberá proveer la capacitación y confirme si son 3 personas a las cuales se brindará la capacitación. Favor de aclarar.	<b>ESTA INFORMACIÓN SE ENTREGARÁ AL LICITANTE GANADOR.</b>



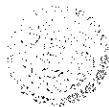
No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
	S. DE R.L. DE C.V.		
17	Pregunta 15 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante RELACIONES E INGENIO EN TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V.	Solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y elimine el requisito "Reconocimiento como Perito por el Poder Judicial de la Federación", ya que con este requisito estaría limitando la libre participación. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA.</b>
18	Pregunta 16 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	Solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permite entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4) o alguna certificación que corresponda a los módulos de ITIL Capability V3. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
19	Pregunta 20 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	Entendemos que este requisito no es obligatorio para todos los licitantes. ¿Es correcta nuestra apreciación?	<b>NO ES CORRECTA SU APRECIACIÓN.</b>
20	Pregunta 6 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante	Solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y elimine el requisito "Reconocimiento como Perito por el Poder Judicial de la Federación", ya que con este requisito estaría	<b>NO SE ACEPTA.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
	SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	limitando la libre participación. ¿Se acepta nuestra propuesta?	
21	Pregunta 12 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	Solicitamos amablemente a la Convocante que para dar cumplimiento con la certificación ITIL v4 Managing Professional o superior vigente acepte alguna certificación que corresponda a los módulos de ITIL Capability V3 o ITIL Expert Certificate in IT Service Management. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
22	Pregunta 13 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4) o ITIL Operational Support and Analysis. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
23	Pregunta 14 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
24	Pregunta 15 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
25	Pregunta 16 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4) o ITIL Operational Support and Analysis. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
26	Pregunta 17 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
27	Pregunta 18 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
	porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	
28	Pregunta 19 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
29	Pregunta 20 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
30	Pregunta 21 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES,	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>





No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
	S. DE R.L. DE C.V.		
31	Pregunta 22 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
32	Pregunta 23 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	A fin de no limitar la libre participación, solicitamos amablemente a la Convocante reconsidere su respuesta y permita entregar la Certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (Edition 4). ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>NO SE ACEPTA. APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
33	Pregunta 3 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	Entendemos que el único personal que estará en sitio son los operadores de la mesa de servicio. Derivado de la pandemia que existe, solicitamos amablemente a la Convocante permita que el personal designado para la prestación del servicio opere de forma remota desde las oficinas del licitante adjudicado, y acudirán a sitio solo en caso de ser necesario. ¿Se acepta nuestra propuesta? En caso de ser negativa la respuesta a la pregunta anterior, entendemos que el único personal que estará en	<b>LA OPERACIÓN NORMAL SERÁ EN SITIO Y SOLAMENTE EN CASO DE DRP SE PODRÁ OPERAR REMOTAMENTE.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
		sitio dentro de las oficinas de la Convocante serán los operadores de la mesa de servicio. ¿Es correcta nuestra apreciación? En caso contrario, favor de aclarar.	
34	Pregunta 3 y 19 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	Entendemos que el único personal que estará en sitio dentro de las oficinas de la Convocante serán los operadores de la mesa de servicio. ¿Es correcta nuestra apreciación?	<b>LA OPERACIÓN NORMAL SERÁ EN SITIO Y SOLAMENTE EN CASO DE DRP SE PODRÁ OPERAR REMOTAMENTE.</b>
35	Pregunta 52 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	De acuerdo al alcance del soporte segundo nivel, entendemos que este soporte podrá ser de forma remota siempre y cuando se cumpla con los tiempos de atención y niveles de servicio, así mismo solo aplicará para el soporte a los servicios que forman parte de la presente convocatoria. ¿Es correcta nuestra apreciación?	<b>LA OPERACIÓN NORMAL SERÁ EN SITIO Y SOLAMENTE EN CASO DE DRP SE PODRÁ OPERAR REMOTAMENTE.</b>
36	Pregunta 54 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	Entendemos que los operadores de monitoreo podrán estar fuera de las instalaciones de la Convocante. ¿Es correcta nuestra apreciación?	<b>LA OPERACIÓN NORMAL SERÁ EN SITIO Y SOLAMENTE EN CASO DE DRP SE PODRÁ OPERAR REMOTAMENTE.</b>
37	Pregunta 64 (preguntas relacionadas con el anexo técnico) del licitante TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	Entendemos que los 8 operadores de mesa de servicios, 3 operadores del servicio monitoreo, 1 supervisor de mesa y 1 supervisor de monitoreo, solo se presentarán al día hábil siguiente a la fecha de notificación del fallo y no será necesario que estén en sitio dentro de las oficinas de la Convocante. ¿Es correcta nuestra apreciación?	<b>LA OPERACIÓN NORMAL SERÁ EN SITIO Y SOLAMENTE EN CASO DE DRP SE PODRÁ OPERAR REMOTAMENTE.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
38	Pregunta 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	Entendemos que dichos perfiles no estarán asignados en sitio de forma fija dentro de las instalaciones de la Convocante, solo asistirá a sitio en caso de ser necesario o cuando así lo requiera la Convocante. ¿Es correcta nuestra apreciación?	<b>LA OPERACIÓN NORMAL SERÁ EN SITIO Y SOLAMENTE EN CASO DE DRP SE PODRÁ OPERAR REMOTAMENTE.</b>
39	Pregunta 13 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	Entendemos que la maestría puede estar relacionada con las Tecnología de Información o similar o Administración de proyectos o negocios. ¿Es correcta nuestra apreciación?	<b>APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
40	Pregunta 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	Solicitamos amablemente a la Convocante que el nivel de estudio requerido según el perfil, pueda ser demostrado a través de cédula o título. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>APEGARSE A LO SEÑALADO EN EL PUNTO DE LA MATRIZ 1.1.2) COMPETENCIA DE LOS RECURSOS.</b>
41	Pregunta 23 y 24 (preguntas relacionadas con la matriz de puntos y porcentajes) del licitante TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	Solicitamos amablemente a la Convocante que el nivel de estudio requerido según el perfil, pueda ser demostrado a través de cedula o título o certificado de estudios. ¿Se acepta nuestra propuesta?	<b>APEGARSE A LO SEÑALADO EN EL PUNTO DE LA MATRIZ 1.1.2) COMPETENCIA DE LOS RECURSOS.</b>





**REPREGUNTAS**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006G1C001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE**

**MAYSOFT GLOBAL, S. DE R.L. DE C.V.**

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
1.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 26, RELATIVA AL NUMERAL 6.2.1. MONITOREO DE SERVICIO TIC	SE SOLICITA ATENTAMENTE A LA CONVOCANTE ACLARAR DE MANERA PRECISA SI EL CENTRO DE MONITOREO INDICADO EN EL ANEXO TÉCNICO ESTARÁ UBICADO EN LA SEDE DE BANOBRAS	<b>ESTA INFORMACIÓN SERÁ PROPORCIONADA AL LICITANTE GANADOR.</b>
2.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 16; RELATIVA AL NUMERAL 6.1.2 REQUERIMIENTOS DE LA MESA DE SERVICIO BANOBRAS	EN CUANTO AL PERSONAL REQUERIDO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO: LA CANTIDAD DEL PERSONAL LISTADO EN EL CUADRO CON RESPECTO A LOS OPERADORES, SE SOLICITA A LA CONVOCANTE ACLARA SI ¿SERAN EL TOTAL PARA EL SERVICIO, O TOTAL POR TURNO PARA ATENDER EL ESQUEMA 7X24X365	<b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO COMO REQUERIMIENTOS MINIMOS Y NO LIMITATIVOS.</b>
3.- REALIZADA POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	PREGUNTA 13, RELATIVA A AL NUMERAL 6.1.2.1. SOLUCIÓN TELEFÓNICA	EN ESTE SENTIDO ES POSIBLE QUE LA SOLUCIÓN TELEFÓNICA ESTE INSTALADA FUERA DE CDMX, ELLO EN VIRTUD DEL NUMERO DE LLAMADAS RECIBIDAS.	<b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
4.- REALIZADA POR FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 13; RELATIVA A LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO	SE SOLICITA A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE SI EL ENLACE PUNTO A PUNTO INDICADO EN EL ANEXO TÉCNICO PUEDE SER VPN O SE REQUIERE ALGUNA TECNOLOGÍA EN ESPECÍFICO	<b>NO SE ACEPTA.</b>
5.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 50; RELATIVA AL NUMERAL 6.1.2.1. SOLUCIÓN TELEFÓNICA	SE SOLICITA A LA CONVOCANTE ATENTAMENTE NOS INDIQUE SI EL ACCESO TELEFÓNICO PUEDE SER A TRAVÉS DE UN NÚMERO 800 COMPARTIDO O DEBE CONSIDERARSE UN NÚMERO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO	<b>DEBERÁ SER UN NÚMERO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO.</b>
6.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 48, RELATIVA AL NUMERAL 6.1.2. REQUERIMIENTOS DE LA	SE SOLICITA ATENTAMENTE A LA CONVOCANTE SEÑALAR SI ¿HAY ALGÚN REQUERIMIENTO TÉCNICO CON RESPECTO A LA	<b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones /Anexo Técnico	Pregunta y/o aclaración	Respuestas
	MESA DE SERVICIOS BANOBRAS	HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIO Y MONITOREO?	
7.- REALIZADA POR FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 1; RELATIVA AL ANEXO TÉCNICO; MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 3. SITUACIÓN ACTUAL/3.1 LÍNEA BASE DE LICENCIAMIENTO/ 3.1.2 LICENCIAS Y DISPOSITIVOS PARA MONITOREO DE SERVICIOS TIC-TABLA/ PÁGINA 9	SE SOLICITA A LA CONVOCANTE PODRÍA AMABLEMENTE EL INDICAR EN CUANTO TIEMPO SE PUEDE CONTAR CON LA ARQUITECTURA UNA VEZ DADA LA ADJUDICACION	ESTA INFORMACIÓN SERÁ PROPORCIONADA AL LICITANTE GANADOR.
8.- REALIZADA POR FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 3; RELATIVA AL ANEXO TÉCNICO; MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS- APARTADO 5. ALCANCE DEL SERVICIO/5.7. CRONOGRAMA / 5.7.1. FI. TOMA DE LA OPERACIÓN; MEJORA DE PROCESOS E IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS/ 5.7.1.1 TOMA DE LA OPERACIÓN / INCISO C/PÁGINA 23	SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE SI SE DEBE MANTENER ESA HERRAMIENTA DE MONITOREO O SE PUEDE PROPONER OTRA	EL LICITANTE DEBERÁ PROPONER E IMPLEMENTAR SU PROPIA HERRAMIENTA DE MONITOREO.
9.- REALIZADA POR GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 16 RELATIVA NUMERAL 5.7.1.1 TOMA DE LA OPERACIÓN	SE SOLICITA A LA CONVOCANTE INDICAR CON QUE TECNOLOGÍA SE ENCUENTRAN TRABAJANDO ACTUALMENTE PARA COMUNICAR EL CD DE BANOBRAS CON EL PROVEEDOR ACTUAL	NO SE CUENTA CON PROVEEDOR ACTUAL.
10.- REALIZADA POR GRUPO SIAYEC, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 19 RELATIVA AL NUMERAL 6.1.2	SOBRE ESTE TEMA TODAS ESTAS LLAMADAS CIERRAN EN CASOS ABIERTOS EN LA HERRAMIENTA DE MESA, ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	ESTA INFORMACIÓN YA FUE PROPORCIONADA.

No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
1.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 13, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS GESTOR DE PROYECTO	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS	SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO.



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADÉMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	
2.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 14, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS COORDINADOR DE SERVICIO	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADÉMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	<b>SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO.</b>
3.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 15, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ESPECIALISTA EN PROCESOS	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADÉMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	<b>SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO</b>
4.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 16, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ESPECIALISTA EN CORRELACION Y EXPLOTACION DE DATOS (ANALISTA DE REPORTES Y ESTADISTICAS)	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADÉMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	<b>SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO.</b>
5.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 17, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ESPECIALISTA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS NIVELES DE SERVICIOS	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADÉMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	<b>SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO</b>
6.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 18, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS SUPERVISOR DE LA OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS DE BANOBRAS (MSB)	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADÉMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	<b>SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO.</b>
7.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 19, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA	<b>SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	SUPERVISOR DE LA OPERACIÓN DE MONITOREO	PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADEMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	<b>NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO.</b>
8.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 20, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS GESTOR DE INCIDENTES	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADEMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	<b>SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO.</b>
9.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 21, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ADMINISTRADOR DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTION Y SOPORTE DE LOS SERVICIOS DE TIC	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADEMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	<b>SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO.</b>
10.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 22, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS ADMINISTRADOR DE LAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADEMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	<b>SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO.</b>
11.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 23, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS OPERADORES DE LA MESA DE SERVICIOS BANOBRAS	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADEMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	<b>SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO.</b>
12.- REALIZADA POR TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	PREGUNTA 24, RELATIVA A I.1.2. COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS OPERADOR DE MONITOREO	CON EL OBJETO DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTE INDISTINTAMENTE CEDULA PROFESIONAL O TITULO, YA QUE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS AVALA Y ACREDITA EL GRADO ACADEMICO REQUERIDO PARA EL PERFIL	<b>SE ACEPTA SU PROPUESTA, ADEMÁS DE LOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 8.6 DEL ANEXO TÉCNICO.</b>
13.- REALIZADA POR SINERGIA	PREGUNTA 13, RELATIVA AL NUMERAL I.1.3-	ENTENDIENDO QUE EL PERFIL COORDINADOR DE SERVICIO EN LA	<b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>





No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	DOMINIO DE HERRAMIENTAS COORDINADOR DE SERVICIO	MATRIZ DE EVALUACIÓN SOLICITA CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE INCIDENCIAS O EQUIVALENTE, ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE TOMARÁN COMO EQUIVALENTES EN EL MODELO DE ITIL V3 DENTRO DE LOS MÓDULOS "LIFECICLE MODULES" LA CERTIFICACIÓN DE SO (SERVICE OPERATING) Ó DENTRO DE LOS MÓDULOS "CAPABILITY MODULES" LA CERTIFICACIÓN OSA (OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS) LAS CUALES DENTRO DE SU ALCANCE Y TEMARIO LO RELACIONADO A LA GESTIÓN DE INCIDENTES COMO SE PUEDE CORROBORAR EN LA DOCUMENTACIÓN DE ITIL V3? EN CASO DE NO SER CORRECTO NUESTRO ENTENDER, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE PRECISE QUE CERTIFICACIONES DE LA VERSIÓN DE ITIL V3 PODEMOS CONSIDERAR COMO EQUIVALENTES A LA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	
14.- REALIZADA POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	PREGUNTA 14, RELATIVA AL NUMERAL 1.1.3- DOMINIO DE HERRAMIENTAS ESPECIALISTA DE PROCESOS	ENTENDIENDO QUE EL PERFIL ESPECIALISTA DE PROCESOS EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN SOLICITA CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE INCIDENCIAS O EQUIVALENTE, ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE TOMARÁN COMO EQUIVALENTES EN EL MODELO DE ITIL V3 DENTRO DE LOS MÓDULOS "LIFECICLE MODULES" LA CERTIFICACIÓN DE SO (SERVICE OPERATING) Ó DENTRO DE LOS MÓDULOS "CAPABILITY MODULES" LA CERTIFICACIÓN OSA (OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS) LAS CUALES DENTRO DE SU ALCANCE Y TEMARIO LO RELACIONADO A LA GESTIÓN DE INCIDENTES COMO SE PUEDE CORROBORAR EN LA DOCUMENTACIÓN DE ITIL V3? EN CASO DE NO SER CORRECTO NUESTRO ENTENDER, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE PRECISE QUE CERTIFICACIONES DE LA VERSIÓN DE ITIL V3 PODEMOS CONSIDERAR	<b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
<p>15.- REALIZADA POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.</p>	<p>PREGUNTA 15, RELATIVA AL NUMERAL 1.1.3- DOMINIO DE HERRAMIENTAS ESPECIALISTA EN CORRELACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE DATOS (ANALISTA DE REPORTES Y ESTADÍSTICAS)</p>	<p>COMO EQUIVALENTES A LA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS</p> <p>ENTENDIENDO QUE EL PERFIL ESPECIALISTA EN CORRELACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE DATOS (ANALISTA DE REPORTES Y ESTADÍSTICAS) EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN SOLICITA CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE INCIDENCIAS O EQUIVALENTE, ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE TOMARÁN COMO EQUIVALENTES EN EL MODELO DE ITIL V3 DENTRO DE LOS MÓDULOS "LIFECICLE MODULES" LA CERTIFICACIÓN DE SO (SERVICE OPERATING) Ó DENTRO DE LOS MÓDULOS "CAPABILITY MODULES" LA CERTIFICACIÓN OSA (OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS) LAS CUALES DENTRO DE SU ALCANCE Y TEMARIO LO RELACIONADO A LA GESTIÓN DE INCIDENTES COMO SE PUEDE CORROBORAR EN LA DOCUMENTACIÓN DE ITIL V3? EN CASO DE NO SER CORRECTO NUESTRO ENTENDER, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE PRECISE QUE CERTIFICACIONES DE LA VERSIÓN DE ITIL V3 PODEMOS CONSIDERAR COMO EQUIVALENTES A LA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS</p>	<p><b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b></p>
<p>16.- REALIZADA POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.</p>	<p>PREGUNTA 16, RELATIVA AL NUMERAL 1.1.3- DOMINIO DE HERRAMIENTAS SUPERVISOR DE LA OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS BANOBRAS (MSB)</p>	<p>ENTENDIENDO QUE EL PERFIL SUPERVISOR DE LA OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS BANOBRAS (MSB) EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN SOLICITA CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE INCIDENCIAS O EQUIVALENTE, ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE TOMARÁN COMO EQUIVALENTES EN EL MODELO DE ITIL V3 DENTRO DE LOS MÓDULOS "LIFECICLE MODULES" LA CERTIFICACIÓN DE SO (SERVICE OPERATING) Ó DENTRO DE LOS MÓDULOS "CAPABILITY MODULES" LA CERTIFICACIÓN OSA (OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS) LAS CUALES DENTRO DE SU ALCANCE Y TEMARIO LO RELACIONADO A LA</p>	<p><b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b></p>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		GESTIÓN DE INCIDENTES COMO SE PUEDE CORROBORAR EN LA DOCUMENTACIÓN DE ITIL V3? EN CASO DE NO SER CORRECTO NUESTRO ENTENDER, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE PRECISE QUE CERTIFICACIONES DE LA VERSIÓN DE ITIL V3 PODEMOS CONSIDERAR COMO EQUIVALENTES A LA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	
17.- REALIZADA POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	PREGUNTA 17, RELATIVA AL NUMERAL 1.1.3- DOMINIO DE HERRAMIENTAS ESPECIALISTA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	ENTENDIENDO QUE EL PERFIL ESPECIALISTA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN SOLICITA CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE INCIDENCIAS O EQUIVALENTE, ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE TOMARÁN COMO EQUIVALENTES EN EL MODELO DE ITIL V3 DENTRO DE LOS MÓDULOS "LIFECICLE MODULES" LA CERTIFICACIÓN DE SO (SERVICE OPERATING) Ó DENTRO DE LOS MÓDULOS "CAPABILITY MODULES" LA CERTIFICACIÓN OSA (OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS) LAS CUALES DENTRO DE SU ALCANCE Y TEMARIO LO RELACIONADO A LA GESTIÓN DE INCIDENTES COMO SE PUEDE CORROBORAR EN LA DOCUMENTACIÓN DE ITIL V3? EN CASO DE NO SER CORRECTO NUESTRO ENTENDER, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE PRECISE QUE CERTIFICACIONES DE LA VERSIÓN DE ITIL V3 PODEMOS CONSIDERAR COMO EQUIVALENTES A LA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	<b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
18.- REALIZADA POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	PREGUNTA 18, RELATIVA AL NUMERAL 1.1.3- DOMINIO DE HERRAMIENTAS SUPERVISOR DE LA OPERACIÓN DE MONITOREO	ENTENDIENDO QUE EL PERFIL SUPERVISOR DE LA OPERACIÓN DE MONITOREO EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN SOLICITA CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE INCIDENCIAS O EQUIVALENTE, ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE TOMARÁN COMO EQUIVALENTES EN EL MODELO DE ITIL V3 DENTRO DE LOS MÓDULOS "LIFECICLE MODULES" LA CERTIFICACIÓN DE	<b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		<p>SO (SERVICE OPERATING) Ó DENTRO DE LOS MÓDULOS "CAPABILITY MODULES" LA CERTIFICACIÓN OSA (OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS) LAS CUALES DENTRO DE SU ALCANCE Y TEMARIO LO RELACIONADO A LA GESTIÓN DE INCIDENTES COMO SE PUEDE CORROBORAR EN LA DOCUMENTACIÓN DE ITIL V3? EN CASO DE NO SER CORRECTO NUESTRO ENTENDER, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE PRECISE QUE CERTIFICACIONES DE LA VERSIÓN DE ITIL V3 PODEMOS CONSIDERAR COMO EQUIVALENTES A LA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS</p>	
<p>19.- REALIZADA POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.</p>	<p>PREGUNTA 19, RELATIVA AL NUMERAL 1.1.3- DOMINIO DE HERRAMIENTAS GESTOR DE INCIDENTES</p>	<p>ENTENDIENDO QUE EL PERFIL GESTOR DE INCIDENTES EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN SOLICITA CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE INCIDENCIAS O EQUIVALENTE, ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE TOMARÁN COMO EQUIVALENTES EN EL MODELO DE ITIL V3 DENTRO DE LOS MÓDULOS "LIFECICLE MODULES" LA CERTIFICACIÓN DE SO (SERVICE OPERATING) Ó DENTRO DE LOS MÓDULOS "CAPABILITY MODULES" LA CERTIFICACIÓN OSA (OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS) LAS CUALES DENTRO DE SU ALCANCE Y TEMARIO LO RELACIONADO A LA GESTIÓN DE INCIDENTES COMO SE PUEDE CORROBORAR EN LA DOCUMENTACIÓN DE ITIL V3? EN CASO DE NO SER CORRECTO NUESTRO ENTENDER, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE PRECISE QUE CERTIFICACIONES DE LA VERSIÓN DE ITIL V3 PODEMOS CONSIDERAR COMO EQUIVALENTES A LA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS</p>	<p><b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b></p>
<p>20.- REALIZADA POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.</p>	<p>PREGUNTA 20, RELATIVA AL NUMERAL 1.1.3- DOMINIO DE HERRAMIENTAS ADMINISTRADOR DE LAS HERRAMIENTAS DE</p>	<p>ENTENDIENDO QUE EL PERFIL ADMINISTRADOR DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y SOPORTE DE SERVICIOS TIC EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN SOLICITA CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE</p>	<p><b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b></p>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
	GESTIÓN Y SOPORTE DE SERVICIOS TIC	INCIDENCIAS O EQUIVALENTE, ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE TOMARÁN COMO EQUIVALENTES EN EL MODELO DE ITIL V3 DENTRO DE LOS MÓDULOS "LIFECICLE MODULES" LA CERTIFICACIÓN DE SO (SERVICE OPERATING) Ó DENTRO DE LOS MÓDULOS "CAPABILITY MODULES" LA CERTIFICACIÓN OSA (OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS) LAS CUALES DENTRO DE SU ALCANCE Y TEMARIO LO RELACIONADO A LA GESTIÓN DE INCIDENTES COMO SE PUEDE CORROBORAR EN LA DOCUMENTACIÓN DE ITIL V3? EN CASO DE NO SER CORRECTO NUESTRO ENTENDER, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE PRECISE QUE CERTIFICACIONES DE LA VERSIÓN DE ITIL V3 PODEMOS CONSIDERAR COMO EQUIVALENTES A LA DE GESTIÓN DE INCIDENTES	
21.- REALIZADA POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	PREGUNTA 21, RELATIVA AL NUMERAL 1.1.3- DOMINIO DE HERRAMIENTAS ADMINISTRADOR DE LAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO	ENTENDIENDO QUE EL PERFIL ADMINISTRADOR DE LAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN SOLICITA CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE INCIDENTES O EQUIVALENTE, ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE TOMARÁN COMO EQUIVALENTES EN EL MODELO DE ITIL V3 DENTRO DE LOS MÓDULOS "LIFECICLE MODULES" LA CERTIFICACIÓN DE SO (SERVICE OPERATING) Ó DENTRO DE LOS MÓDULOS "CAPABILITY MODULES" LA CERTIFICACIÓN OSA (OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS) LAS CUALES DENTRO DE SU ALCANCE Y TEMARIO LO RELACIONADO A LA GESTIÓN DE INCIDENTES COMO SE PUEDE CORROBORAR EN LA DOCUMENTACIÓN DE ITIL V3? EN CASO DE NO SER CORRECTO NUESTRO ENTENDER, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE PRECISE QUE CERTIFICACIONES DE LA VERSIÓN DE ITIL V3 PODEMOS CONSIDERAR	<b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
22.- REALIZADA POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	PREGUNTA 22 , RELATIVA AL NUMERAL 1.1.3- DOMINIO DE HERRAMIENTAS OPERADOR DE LA MESA DE SERVICIOS DE BANOBRAS.	COMO EQUIVALENTES A LA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS  ENTENDIENDO QUE EL PERFIL OPERADOR DE LA MESA DE SERVICIOS DE BANOBRAS EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN SOLICITA CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE INCIDENCIAS O EQUIVALENTE, ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE TOMARÁN COMO EQUIVALENTES EN EL MODELO DE ITIL V3 DENTRO DE LOS MÓDULOS "LIFECICLE MODULES" LA CERTIFICACIÓN DE SO (SERVICE OPERATING) Ó DENTRO DE LOS MÓDULOS "CAPABILITY MODULES" LA CERTIFICACIÓN OSA (OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS) LAS CUALES DENTRO DE SU ALCANCE Y TEMARIO LO RELACIONADO A LA GESTIÓN DE INCIDENTES COMO SE PUEDE CORROBORAR EN LA DOCUMENTACIÓN DE ITIL V3? EN CASO DE NO SER CORRECTO NUESTRO ENTENDER, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE PRECISE QUE CERTIFICACIONES DE LA VERSIÓN DE ITIL V3 PODEMOS CONSIDERAR COMO EQUIVALENTES A LA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	<b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>
23.- REALIZADA POR SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	PREGUNTA 23, RELATIVA AL NUMERAL 1.1.3- DOMINIO DE HERRAMIENTAS OPERADOR DE MOITOREO	ENTENDIENDO QUE EL PERFIL OPERADOR DE MONITOREO EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN SOLICITA CERTIFICACIÓN EN GESTIÓN DE INCIDENCIAS O EQUIVALENTE, ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE TOMARÁN COMO EQUIVALENTES EN EL MODELO DE ITIL V3 DENTRO DE LOS MÓDULOS "LIFECICLE MODULES" LA CERTIFICACIÓN DE SO (SERVICE OPERATING) Ó DENTRO DE LOS MÓDULOS "CAPABILITY MODULES" LA CERTIFICACIÓN OSA (OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS) LAS CUALES DENTRO DE SU ALCANCE Y TEMARIO LO RELACIONADO A LA GESTIÓN DE INCIDENTES COMO SE PUEDE CORROBORAR EN LA DOCUMENTACIÓN DE ITIL V3?	<b>APEGARSE A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.</b>



# HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

# BANBRAS

BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.



No. de pregunta y/o aclaración	Numeral específico de los Términos y Condiciones	Pregunta y/o aclaración	Respuesta
		EN CASO DE NO SER CORRECTO NUESTRO ENTENDER, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE PRECISE QUE CERTIFICACIONES DE LA VERSIÓN DE ITIL V3 PODEMOS CONSIDERAR COMO EQUIVALENTES A LA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	







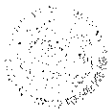
## REPREGUNTAS

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LA-006GIC001-E143-2021, PARA LA CONTRATACION DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS.**

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE**

**SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.**

Núm.	Tipo	Documento	Pág.	Referencia	Pregunta	Respuesta
1	Administrativa	Acta de Junta de Aclaraciones	42	Pregunta 4 de la empresa Triara.com S.A de C.V, 2.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ANEXO TECNICO	<p>Con base en lo solicitado por la Convocante, la cantidad mínima de Operadores de la Mesa de Servicios es de 8, de los cuales 2 Agentes serán simultáneos en horarios de baja operación. Será responsabilidad del licitante adjudicado realizar los ajustes necesarios en la cantidad de personal requerido para la prestación de los servicios de Mesa de Servicios y Servicio de Monitoreo con el fin de dar cumplimiento a los Niveles de Servicios descritos en el presente anexo técnico.</p> <p>Entendemos que, si la operación lo permite la Mesa de Servicios podrá operar su servicio de 7x24x365 con 8 Operadores en un rol de horarios y cumpliendo el requerimiento de 2 Agentes simultáneos en horarios de baja operación.</p>	<b>APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TECNICO, COMO REQUERIMIENTOS MINIMOS PERO NO LIMITATIVOS.</b>



Núm.	Tipo	Documento	Pág.	Referencia	Pregunta	Respuesta
					¿Es correcta nuestra apreciación?	
2	Administrativa	Acta de Junta de Aclaraciones	42	Pregunta 4 de la empresa Triara.com S.A de C.V, 2.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ANEXO TECNICO	<p>Con base en lo solicitado por la Convocante, la cantidad del personal ofertado por el Licitante ganador para garantizar los niveles de servicio requeridos por la Convocante se podrá ajustar de acuerdo a las necesidades de la operación.</p> <p>Entendemos que, las deductivas correspondientes a inasistencias (1.5% del monto total mensual a facturar) y retardos (0.5% del monto total mensual a facturar), aplicarán únicamente a los 8 Operadores de la Mesa de Servicios requeridos como mínimo que solicita la Convocante para la administración y operación del servicio.</p> <p>¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	<b>NO ES CORRECTA SU APRECIACIÓN, LAS DEDUCTIVAS SE APLICARÁN DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 9.2 DEDUCCIONES AL PAGO DEL ANEXO TÉCNICO.</b>
3	Tecnica	Acta de Junta de Aclaraciones	18	Pregunta 22, 6.2.1 de la empresa Siayec S.A de C.V, 2.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ANEXO TECNICO	<p>Solicitamos a la convocante nos proporcione el nombre de las herramientas de monitoreo con las cuales deberemos integrar la herramienta que ofertemos con la</p>	<b>LA INFORMACIÓN SERÁ PROPORCIONADA AL LICITANTE GANADOR.</b>



Núm.	Tipo	Documento	Pág.	Referencia	Pregunta	Respuesta
					finalidad de poder dimensionar la herramienta que permita dichas integraciones.	
4	Técnica	Acta de Junta de Aclaraciones	18	Pregunta 22, 6.2.1 de la empresa Siayec S.A de C.V, 2.- PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL ANEXO TECNICO	Entendemos que la integración con otras herramientas de monitoreo será a través de protocolos estándar. ¿Es correcto nuestro entendimiento?	<b>ESTE RUBRO CONTEMPLA FUTURAS INTEGRACIONES A HERRAMIENTAS DE PROVEEDORES.</b>
5	Técnica	SEGUNDO AVISO A LA JUNTA DE ACLARACIONES	26	Respuesta a la pregunta 15 del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	Reiteramos a la convocante la solicitud de eliminar el requisito de Perito con reconocimiento del PJJ, ya que definitivamente la convocante está incurriendo en el supuesto prohibido tanto en la fracción V. del artículo 29 de la LAASSP que a letra dice: "V. Los requisitos que deberán cumplir los interesados en participar en el procedimiento, los cuales no deberán limitar la libre participación, concurrencia y competencia económica;" Además de lo establecido en el antepenúltimo párrafo del mismo artículo, que entre	<b>NO SE ACEPTA SU SOLICITUD, APEGARSE A LO ESTABLECIDO EN EL SUBRUBRO I.1.2) COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN.</b>



Núm.	Tipo	Documento	Pág.	Referencia	Pregunta	Respuesta
					<p>otros supuestos menciona "En ningún caso se deberán establecer requisitos o condiciones imposibles de cumplir"</p> <p>Por lo que de prevalecer este requisito claramente está limitando la libre participación, al favorecer al licitante que ya cuenta con el Perito con reconocimiento del PJJ, siendo además un requisito que no está justificado para el tipo de perfil y actividades que realizará en el proyecto.</p> <p>¿se acepta la propuesta de eliminar este requisito como obligatorio?</p>	
6	Técnica	SEGUNDO AVISO A LA JUNTA DE ACLARACIONES	32	Respuesta a la pregunta 6 del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	Entendemos que no se elimina la certificación como Perito, pero el no entregarlo solo es causa de no obtener los puntos asignados en dicho rubro, pero no es causa de descalificación ¿es correcto?	<b>ES CORRECTA SU APRECIACIÓN.</b>
7	Técnica	SEGUNDO AVISO A LA JUNTA DE ACLARACIONES	32	Respuesta a la pregunta 6 del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES,	En caso de que la respuesta a la pregunta anterior se en sentido negativo, entendemos entonces que este requisito está	<b>REMITIRSE A LA RESPUESTA ANTERIOR.</b>



Núm.	Tipo	Documento	Pág.	Referencia	Pregunta	Respuesta
				S. DE R.L. DE C.V.	evaluado como parte del Anexo Técnico y está vuelto a evaluar en la Matriz de Evaluación ¿es correcto?	
8	Técnica	SEGUNDO AVISO A LA JUNTA DE ACLARACIONES	32	Respuesta a la pregunta 6 del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	Entendemos que el incumplimiento de los requisitos establecidos en la Matriz de Evaluación solo significa el no obtener los puntos, pero no será causa de desechamiento, ¿es correcto?	<b>SU PREGUNTA NO SE RELACIONA CON LA RESPUESTA OTORGADA POR LA CONVOCANTE A LA PREGUNTA 6 DE SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S.DE R.L. DE C.V.</b>
9	Técnica	SEGUNDO AVISO A LA JUNTA DE ACLARACIONES	32	Respuesta a la pregunta 6 del licitante SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	En caso de que la respuesta a la pregunta anterior se en sentido negativo, entendemos entonces que quien cumpla con los requisitos del Anexo Técnico (por lo menos en el tema de los recursos humanos) habrá cumplido y obtenido la totalidad de los puntos asignados en la Matriz de Evaluación ¿es correcto?	<b>FAVOR DE APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO Y EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN.</b>
10	Técnica	Acta de Junta de Aclaraciones	57	Pregunta 63 4 TRIARA.COM, S.A. DE C.V.	El personal especializado que especifican en estos bullets, ¿deben estar certificados por parte del fabricante de las soluciones a implementar tanto en operación como en administración de las mismas?	<b>FAVOR DE APEGARSE A LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO</b>



Núm.	Tipo	Documento	Pág.	Referencia	Pregunta	Respuesta
11	Técnica	Acta de Junta de Aclaraciones	23	Pregunta 6 SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.	¿Nos podrían precisar cuántas Mesas de Servicio de proveedores se deben contemplar y el alcance de integración para estas?	<b>YA SE PROPORCIONÓ ESTA INFORMACIÓN.</b>
12	Técnica	Acta de Junta de Aclaraciones	10	Pregunta 12 FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V.	¿Podría la convocante precisar si la solución de Mesa de Servicios que se incluya en la propuesta por parte del licitante debe de incluir certificaciones relacionadas con el Marco de Referencia ITIL? De ser positiva la respuesta, ¿En cuántos procesos debe estar certificados la herramienta?	<b>SU PREGUNTA NO SE RELACIONA CON LA RESPUESTA OTORGADA POR LA CONVOCANTE A LA PREGUNTA 12 DE FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V.</b>
13	Técnica	Acta de Junta de Aclaraciones	10	Pregunta 12 FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V.	¿Podría la convocante precisar las características generales de la solución de Mesa de Servicios como lo hizo con las herramientas de monitoreo? P.E. si debe de tener ambiente web, aplicaciones móviles para usuario y especialista, base de conocimiento, CMDB, etc.	<b>LA INFORMACIÓN SERÁ PROPORCIONADA AL LICITANTE GANADOR.</b>


[← Volver a la Lista](#)
[Publicación DOF](#)
[Duplicar Procedimiento](#)
[Modificar fecha de apertura](#)

## Procedimiento : 1069542 - MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS

Vigente

Expediente:2328296- MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIOS DE TIC PARA BANOBRAS

Fecha y hora de apertura de proposiciones: 04/10/2021 11:00:00 a. m.

Administración del Procedimiento    Monitoreo de Licitantes    Grupo de Evaluación    Fallo    Discusiones    Mensajes Unidad Compradora / Licitantes

Crear Mensaje    Mensajes Recibidos    Mensajes Enviados    Borrador de Mensajes    Mensajes Adjuntados

### Mensajes Recibidos

Introduzca Filtro (escriba para iniciar)

Remitente	Fecha	Asunto	Fecha de Mi Consulta	Fecha de Consulta en la UC	Respuesta
1 BERVEL SA DE CV	21/09/2021 07:36 p. m.	Repreguntas SEGUNDO AVISO A LA JUNTA DE ACLARACIONES	21/09/2021 07:36 p. m.	21/09/2021 07:36 p. m.	
2 SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES S DE RL DE CV	21/09/2021 07:28 p. m.	REPREGUNTAS EMPRESA SINERGIA DE NEGOCIO	21/09/2021 07:36 p. m.	21/09/2021 07:36 p. m.	
3 SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS SA DE CV	21/09/2021 07:02 p. m.	Manifiesto de interés y repreguntas de SABSS	21/09/2021 07:03 p. m.	21/09/2021 07:03 p. m.	
4 INTERNET MOVIL S DE RL DE CV	21/09/2021 06:57 p. m.	Interés para participar	21/09/2021 06:59 p. m.	21/09/2021 06:59 p. m.	
5 FOCUS ON SERVICES	21/09/2021 06:46 p. m.	Repreguntas para Junta de Aclaraciones	21/09/2021 06:53 p. m.	21/09/2021 06:53 p. m.	
6 MAINBIT SA DE CV	21/09/2021 06:39 p. m.	Repreguntas	21/09/2021 06:45 p. m.	21/09/2021 06:45 p. m.	
7 MAYSOFT GLOBAL S DE RL DE CV	21/09/2021 06:09 p. m.	INTERES EN PARTICIPAR Y REPREGUNTAS	21/09/2021 06:27 p. m.	21/09/2021 06:27 p. m.	
8 TRIARA.COM SA DE CV	21/09/2021 06:07 p. m.	Formato de re preguntas	21/09/2021 06:25 p. m.	21/09/2021 06:25 p. m.	
9 INDRA SISTEMAS MEXICO	13/09/2021 02:27 p. m.	ANEXO 4 PREGUNTAS	21/09/2021 11:00 a. m.	21/09/2021 11:00 a. m.	
10 TRIARA.COM SA DE CV	13/09/2021 10:38 a. m.	Interés en participar y Solicitud de Aclaración - TRIARA.COM	13/09/2021 10:39 a. m.	13/09/2021 10:39 a. m.	
11 SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES S DE RL DE CV	13/09/2021 10:33 a. m.	Preguntas JA y Escrito de Interés SNG	13/09/2021 10:38 a. m.	13/09/2021 10:38 a. m.	
12 RELACIONES E INGENIERIA EN TECNOLOGIA SA DE CV	13/09/2021 10:31 a. m.	Interés de participación y preguntas	13/09/2021 10:37 a. m.	13/09/2021 10:37 a. m.	
13 GRUPO SIAYEC SA DE CV	13/09/2021 10:24 a. m.	Anexo 4 Solicitud de Aclaraciones	13/09/2021 10:29 a. m.	13/09/2021 10:29 a. m.	
14 GRUPO SIAYEC SA DE CV	13/09/2021 10:22 a. m.	Anexo 3 Escrito de Interés	13/09/2021 10:23 a. m.	13/09/2021 10:23 a. m.	
15 FOCUS ON SERVICES	12/09/2021 08:09 p. m.	Preguntas para junta de aclaraciones y formato de interes 1	13/09/2021 10:09 a. m.	13/09/2021 10:09 a. m.	

Total 15

Página 1 de 1

