



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES (CIERRE)

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

En la Ciudad de México, siendo las 11:00 horas del día 26 de marzo del 2026, en la oficina de la Gerencia Ejecutiva 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 Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México, se reunieron las personas servidoras públicas cuyos nombres aparecen al final de la presente acta y firman electrónicamente de conformidad con el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante LAASSP), con el objeto de concluir la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación señalado al rubro, lo anterior, de acuerdo a lo previsto en los artículos 43, párrafo cuarto y 44 de la LAASSP, 90 y 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante RLAASSP), así como de conformidad con lo señalado en el apartado III.5. "Procedimientos de contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANOBRAS (en adelante POBALINES), y en términos de lo establecido en el numeral 3. "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

El acto fue presidido por Karla De Tuya García, persona Titular de la Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones, facultada para presidir los actos del procedimiento de contratación, de conformidad con lo señalado en el inciso B) de la Sección I Visión General, del apartado I.4. "Responsabilidades" de las POBALINES.

Se informa que se cuenta con la asistencia del servidor público Moisés Isaac Herrera Ordóñez, Titular de la Subgerencia de Contrataciones, en su calidad de representante del área contratante, del servidor público Rene Mauricio Cortes Arcos, Titular de la Gerencia Ejecutiva de Control de Servicios de TI, del servidor público Jonatan Israel Hernández Tierradentro, Titular de la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI y del servidor público Raúl Gómez Reyes, Titular de la Gerencia de Entrega de Servicios de TI, todos ellos como representantes del área requirente y técnica; del servidor público Héctor Javier González Galicia, Titular de la Gerencia Jurídica de lo Contencioso, en su calidad de representante de la Dirección Jurídica de lo Contencioso y Servicios Institucionales, y del servidor público Julio Eloy Páez Ramírez, representante del Órgano Interno de Control en BANOBRAS (en adelante OIC).

Se hace mención que el representante del OIC, asiste por invitación de la convocante para estar presente en los eventos del procedimiento de contratación, sin prejuzgar de la información que se presenta, siendo estricta responsabilidad de la convocante, cumplir con las disposiciones que regulan su actuar; 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 del procedimiento de contratación, en términos de la normatividad aplicable.

Se hace constar que de conformidad con lo dispuesto por los artículos 35, párrafo décimo de la LAASSP y 90, párrafo sexto del "RLAASSP", al 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 91, fracción I del RLAASSP, a las **14:10 horas** del día **25 de marzo del 2026**, mediante el **TERCER AVISO**, se suspendió la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación, con la finalidad de

ELABORÓ: SEAN AGUIRRE HERNÁNDEZ

FO-CON-08

PÁGINA 1 DE 3





otorgar a los licitantes, un plazo de 6 (seis) horas a partir de su publicación en la plataforma Compras MX, para realizar las solicitudes de aclaración que consideren necesarias únicamente en relación con las respuestas emitidas por la convocante mediante el citado **TERCER AVISO**, el cual, se adjunta a la presente Acta como **ANEXO 1** para efectos de referencia, precisando que, éste fue publicado en la Plataforma Compras MX a las **16:42** horas del 25 de marzo del 2026. De igual manera se adjuntan a la presente acta como **ANEXO 1** el **PRIMER** y **SEGUNDO AVISO**.

En virtud del plazo otorgado de 6 (seis) horas a partir de la publicación del **TERCER AVISO** en la Plataforma Compras MX, hasta las **22:43 horas** del 25 de marzo del 2026, fue la fecha y hora límite para enviar solicitudes de aclaración en relación a las respuestas emitidas por la convocante a través de la Plataforma Compras MX, por lo cual, después de haber realizado una verificación al citado sistema, se desprende que **SI** hubo repreguntas en la Plataforma Compras MX por parte de los licitantes **OMNI PRINTER, S.A. DE C.V.** y **COMPAÑIA INTEGRA SOLUCIONES, S.A. DE C.V.**, mismas que se adjuntan como parte integrante de la presente acta como **ANEXO 2**.

Se hace constar que la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, al ser el área técnica y requirente de los servicios objeto del presente procedimiento, se considera bajo su total y absoluta responsabilidad las respuestas de las repreguntas recibidas de carácter técnico, en términos de lo dispuesto en el artículo 2 fracciones II y III del RLAASSP.

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 44, penúltimo párrafo de la LAASSP, se informa a todos los interesados en el procedimiento de contratación, que el acto de presentación y apertura de proposiciones se reprograma para llevarse a cabo a las **11:00 horas del día 06 de abril del 2026**, a través de la Plataforma Compras MX.

En términos de lo dispuesto por el artículo 43, penúltimo párrafo de la LAASSP, la presente Acta forma parte integrante de la convocatoria al procedimiento de contratación, debiendo ser considerada por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones.

Asimismo, en términos de lo dispuesto por los artículos 50 de la LAASSP y 94, párrafo segundo del RLAASSP, la presente Acta será difundida a través de la Plataforma Compras MX, en la dirección electrónica <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/>, 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 11:13 horas del día 26 de marzo del 2026, firmando electrónicamente los que en ella intervinieron para dejar constancia, así como los efectos legales a que haya lugar.

POR EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., I.B.D.

NOMBRE	CARGO
Karla De Tuya García	Gerente Ejecutiva de Adquisiciones
Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones
René Mauricio Cortes Arcos	Gerente ejecutivo de Control de Servicios de TI
Jonatan Israel Hernández Tierradentro	Subdirector de Operación e Infraestructura de TI
Raúl Gómez Reyes	Gerente de Entrega de Servicios de TI



NOMBRE	CARGO
Héctor Javier González Galicia	Gerente Jurídico de lo Contencioso

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS.
S.N.C., I.B.D.

NOMBRE
Julio Eloy Páez Ramírez

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



Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Compras MX



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-00661C001-N-29-2026|RENE MAURICIO CORTES ARCOS|COAR850512JY5|SERVIDOR PÚBLICO|ACTA CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES|8ae4e4cb84bae031fb1dd3546b48a399487afe458460aa6fcea9fcef7d17f27d|26-03-2026 12:42:20||

FIRMA ELECTRÓNICA:
JNyImeHBHnRjaUFAvu6rex9jhh4p0bpD1E4E+faBwsSwq5tB00qzkGu6cr29V1/R7qniUr6ZKBbdGEtwA7PqEgXxuuVhJn5uYVS7X7hZ0CeBFw6T5MYkg0eJrFbEz4X+fdJo3BMs5aVlqnXq2fJQS1qwkFxbTq5RHXS220AFQdxH2b3fJn29XtJ1KcWQELNG1N1twc/SLbJvQTV8ZDR2StKU7pCRqsZK3i0P2su1Ik1Q1JT E7uwlM9TtrzyMMcZSZf7+BoWeSenL5yryrb38bTPV0o/fpyReZFLD4w2mNtEIZNCQr49AaTkJwp+M6ap2MZXDIJjL3ZJd+Fncz9BbkQ==

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
81c50d79-1e9c-4270-bdec-86f61b1e75b1



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-00661C001-N-29-2026|HECTOR JAVIER GONZALEZ GALICIA|60GH8102154T2|SERVIDOR PÚBLICO|ACTA CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES|8ae4e4cb84bae031fb1dd3546b48a399487afe458460aa6fcea9fcef7d17f27d|26-03-2026 13:28:51||

FIRMA ELECTRÓNICA:
f/xr9c+UEaabGChZqcLI1m43JbM9w+BGz+7b7l25mhJcht7dQ8bwkWPB82usoAdaAS/VTZxaaWq1zbt/BuYiefL8Q4KFeqQM9E0DS6zhm7frrw0TKuDaFSTb1/LI1I7tJpH+4h621L6zJhckZTeS77LYrhgHVq2d7d+x9Kkuc8LQN0fwgHza6d5arGsrPbQ6y3STm6MLsY57KGUYqos1IIVgrL97UE1iei/u0GxmfxT49dFyP3Qz1RhyhrR6fXGV7LJYKfs0GSdzSQ0zW84J40dZ0sPqc5hzMd4QBeLWbXawFAPm6ggbxNNFdc5AuYA1e6tC8pSp6KJo0Qhjg==

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
95fd82c0-35b3-4af4-94ec-d2757514a662



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-00661C001-N-29-2026|RAUL GOMEZ REYES|G0RR8811307W6|SERVIDOR PÚBLICO|ACTA CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES|8ae4e4cb84bae031fb1dd3546b48a399487afe458460aa6fcea9fcef7d17f27d|26-03-2026 13:45:55||

FIRMA ELECTRÓNICA:
oGYKqUVZZJyPQ0ITHfKsXjsCsGxiTVyb8q6LSuA9Jt8gPGQp4tmjLvmXKtkfT0TeMz74Pv0ALcv++Beo0NDh9awusZMHFAoL3KQYUNQB2Jdvr5q2iCl3yvbXSKqJBfWfNr20qhNbkUdvPonYBoLZ42AeLT1IglV9wutLYVer1wV1P90g5MNRcKckGd4P9RQAbtLVydgMSz10wFmgXC7+08FuiwQvc3Zwz59AEEA2CztUnp20nZz3fjk+1H/BX0l1lvPfsiBcpsdb6CqKtLqvtSúrprmf0KkzG5wWAMQ4800SwR0Aag3bPBNZKR0R+q8HQlZnAt8wPYUPZbw3Q==

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
77cb1f34-9537-4ba6-9584-b1925547c1d9



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-00661C001-N-29-2026|MOISES ISAAC HERRERA ORDOÑEZ|HEOM751213671|SERVIDOR PÚBLICO|ACTA CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES|8ae4e4cb84bae031fb1dd3546b48a399487afe458460aa6fcea9fcef7d17f27d|26-03-2026 12:43:16||

FIRMA ELECTRÓNICA:
gRzQJ8Zk2C8/DLCJKJMrDUG14TApeaRMopTisfraF2sg2AFjss2GrA3qUYQC4jxEYmQUlXJnRrMZUUFWE3cqGyBMRz/4do1kvJsB0Yc2rILCIN22BTvXmpKbRnt1U7Lqg+XJ3BSL5prM1VU+Wj92Yhu7JE8EEkqvCF1XkuOfAa4Wfawt9QGwhkR43aA5qHXIAvNv1iLc+axvda0Y58gmH8vv1aC5E1UDh3A5PpXUMAMgKnm06Zaej1CpL1qj0/Q0uxjin8m/UaukyvnpJ8q+ykhgZ6zL0wMB6unqMfaAwZ21vynJkp09x1Y5q7YwYftpwWgJQJ64QAnJ0PTd2YJjg==

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
d62d1d16-8af5-4c0c-91e1-5ee6bba268d5



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-00661C001-N-29-2026|COMPANIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV|ISO0601306W0|PROVEEDOR|ACTA CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES|8ae4e4cb84bae031fb1dd3546b48a399487afe458460aa6fcea9fcef7d17f27d|26-03-2026 12:52:50||

FIRMA ELECTRÓNICA:
1uNKTx5Lx4h1bL/6Qpfp7+mjoJfksq2/tNs6FDeh7UCF0FHRXQd1ZKghRCXFQsomsOfH804Fb+6CwL5H8n56p++v5bJrbQ1A28giEjfwIeMlOXrJir/HqAKTYR13fFwMfLkMm4mztJLfyT8Gs1QqK9E1H1nWYVp93Xk3d1on4YlvngFgh1PZ71R0Kzr+6v6QXKH+6qZHIUv8ZrHaTLt0dx0dF3PS1oag+0UzCA97FkrPhx0g3tkvky3z5H8jTly5uifuy9Ld91LHG0RIAxt3yYwZrR1bDD8tXmheFlnvuSydq+aJdmJ2Thg23fAxAKpEfJfBwhVey05Mkb0oiw==

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
5d0a2c07-4c5a-4b9e-b21c-8f9a132a1736



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-00661C001-N-29-2026|JULIO ELOY PAEZ RAMIREZ|PARJ691011H57|SERVIDOR PÚBLICO|ACTA CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES|8ae4e4cb84bae031fb1dd3546b48a399487afe458460aa6fcea9fcef7d17f27d|26-03-2026 13:39:21||

FIRMA ELECTRÓNICA:
d7C5sCj6czULce/oMew267hYNI9MH5U9R5KoQ0wj7fVueCgrFc2va0MttcwinCqKqKdcBFS23mQA+4ZD1TUBC1xcvA2ihA0Mh3ua9+d4KcGfaPS4zi++f0ZSYBfYX1fJwNES10UHiaQzefzd7FZVLLdpfOwo9ycj60gwpRSL028Ax4r66J17W9zUN4WA3Z1/upTLx2N6wbuoP1LTqxvW1BcbryuyunYYvg8/Z/4IaJmXL9gkH28+28L+CZReXWu7Jlu077IzutoTTLW8rc6Laeh0TdLMKFLA/q3XzWg/EuhjX7uYj03Uto+VMe38k4UqEml6yPT+0X1q2wg==

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
a2b9e6a0-4a3b-4358-9569-64ee22be24ef



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-00661C001-N-29-2026|KARLA DE TUYA GARCIA|TUGK761022JB0|SERVIDOR PÚBLICO|ACTA CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES|8ae4e4cb84bae031fb1dd3546b48a399487afe458460aa6fcea9fcef7d17f27d|26-03-2026 12:41:16||

FIRMA ELECTRÓNICA:
EDfhJZDYjybEdm1SB1Xw7gualW2hoLhps8eFBGS0Tu08BkwN6dJ5UBkuyN1GzsuKwAQRLnquZyNPlbs3EuFBlpzCvzW4EvMPfZsGphI9XrB1ni0nidWb67H8wXWf8URTtQ53krHDJZSe46rbzlydc5031eLB9PYU/1Effa0GwL0+3HmoldtC15A3zuxwR9/zv6k1LqpcKZdeW54rjcbPngGEdu12zmGf3heCBZRV8B/L0F6MFsenZk8rhZgd+oxQbSLof+RwnY4TF0E9JurWUYHcpr4yV500Yge6EjQYRX3L/NgMM20Hj1VDzysUDBdb/aARMX+AQEQ==

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
63ee9598-de94-4c32-abd7-0ed7f77fe257



2026
año de
Margarita
Maza

<https://www.gob.mx/buengobierno>



Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Compras MX



El presente documento electrónico ha sido firmado mediante el uso de la e.firma, amparada por un certificado vigente a la fecha de la resolución, de conformidad con los artículos 2, fracción XIII, 7 y 9 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y 12 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.

De conformidad con lo establecido en los artículos 25, fracciones II, V y VI de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, la integridad y autoría del presente documento se podrá comprobar conforme a lo previsto en el artículo 19 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.



2026
año de
**Margarita
Maza**

<https://www.gob.mx/buengobierno>

ANEXO 1



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES (PRIMER AVISO)

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

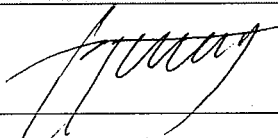
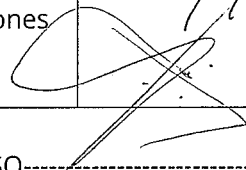
En la Ciudad de México, siendo las 11:00 horas del día 24 de marzo del 2026, en la oficina de la Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (en adelante BANOBRAS), ubicada en el primer piso del edificio sita en Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México, se reunieron las personas servidoras públicas designadas 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 acuerdo a lo previsto en los artículos 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante LAASSP), 90 y 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante RLAASSP), así como de conformidad con lo señalado en el apartado III.5. "Procedimientos de contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANOBRAS (en adelante POBALINES), y en términos de lo establecido en el numeral 3. "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

El acto fue presidido por Karla De Tuya García, Gerente Ejecutiva de Adquisiciones servidora pública facultada para presidir los actos del procedimiento de contratación, de conformidad con lo señalado en el inciso B) del apartado I.4. "Responsabilidades" de las POBALINES.

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

Derivado del número de solicitudes de aclaración recibidas en tiempo y forma por parte de los licitantes (189 preguntas), así como del tiempo que se requiere emplear para darles contestación debido a la complejidad de las mismas, se informa que siendo las 11:05 horas del día 24 de marzo del 2026, se suspende la junta de aclaraciones a la convocatoria antes citada, para reanudarse a las **12:00 horas del día 25 de marzo del 2026**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 91, fracción I del RLAASSP.

POR EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., I.B.D.

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

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

ELABORÓ: SEAN AGUIRRE HERNÁNDEZ



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES (SEGUNDO AVISO)

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

En la Ciudad de México, siendo las 12:00 horas del día 25 de marzo del 2026, en la oficina de la Gerencia Ejecutiva 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 Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México, se reunieron las personas servidoras públicas designadas 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 acuerdo a lo previsto en los artículos 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante LAASSP), 90 y 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante RLAASSP), así como de conformidad con lo señalado en el apartado III.5. "Procedimientos de contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANOBRAS (en adelante POBALINES), y en términos de lo establecido en el numeral 3. "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

El acto fue presidido por Moisés Isaac Herrera Ordóñez, Subgerente de Contrataciones, servidor público facultado para presidir los actos del procedimiento de contratación, de conformidad con lo señalado en el inciso B) del apartado I.4. "Responsabilidades" de las POBALINES.

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

Derivado del número de solicitudes de aclaración recibidas en tiempo y forma por parte de los licitantes (189 preguntas), así como del tiempo que se requiere emplear para darles contestación debido a la complejidad de las mismas, se informa que siendo las 12:05 horas del día 25 de marzo del 2026, se suspende la junta de aclaraciones a la convocatoria antes citada, para reanudarse a las **14:00 horas de este mismo día**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 91, fracción I del RLAASSP.

POR EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., I.B.D.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones	

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

ELABORÓ: SEAN AGUIRRE HERNÁNDEZ



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES (TERCER AVISO)

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

En la Ciudad de México, siendo las 14:00 horas del día 25 de marzo del 2026, en la oficina de la Gerencia Ejecutiva 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 Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México, se reunieron las personas servidoras públicas designadas para intervenir en el presente acto, con el objeto de continuar la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación señalado al rubro, de acuerdo a lo previsto en los artículos 43, párrafo cuarto, 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante LAASSP), 90 y 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante RLAASSP), así como de conformidad con lo señalado en el apartado III.5. "Procedimientos de contratación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANOBRAS (en adelante POBALINES), y en términos de lo establecido en el numeral 3. "FORMA, MEDIO Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA LICITACIÓN" de la convocatoria de mérito.

El acto fue presidido por la servidora pública Karla De Tuya García, persona Titular de la Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones, facultada para presidir los actos del procedimiento de contratación, de conformidad con lo señalado en el inciso B) de la Sección I Visión General, del apartado I.4. "Responsabilidades" de las POBALINES.

Se informa que se cuenta con la asistencia del servidor público Moisés Isaac Herrera Ordóñez, Titular de la Subgerencia de Contrataciones, representante del área contratante, del servidor público César Mendoza Torres, Titular de Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, del servidor público Rene Mauricio Cortes Arcos, Titular de la Gerencia Ejecutiva de Control de Servicios de TI y del servidor público Jonatan Israel Hernández Tierradentro, Titular de la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI, todos ellos como representantes del área requirente y técnica; del servidor público Héctor Javier González Galicia, Titular de la Gerencia Jurídica de lo Contencioso, en su calidad de representante de la Dirección Jurídica de lo Contencioso y Servicios Institucionales, y del servidor público Julio Eloy Paéz Ramírez, representante del Órgano Interno de Control en BANOBRAS (en adelante OIC).

Se hace mención que el representante del OIC, asiste por invitación de la convocante para estar presente en los eventos del procedimiento de contratación, sin prejuzgar de la información que se presenta, siendo estricta responsabilidad de la convocante, cumplir con las disposiciones que regulan su actuar; 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 del procedimiento de contratación, en términos de la normatividad aplicable.

Se hace constar que de conformidad con lo dispuesto por los artículos 35, párrafo décimo de la LAASSP y 90, párrafo sexto del RLAASSP, al acto no asistió ningún representante o persona que manifestara su interés de estar presente en el mismo con calidad de observador.

Dando inicio al evento, la servidora pública que preside el acto comunicó a las personas servidoras públicas asistentes que de conformidad con lo dispuesto por los artículos 44, párrafos cuarto y quinto de la LAASSP, 90 y 91, del RLAASSP, así como en términos de lo señalado en el numeral 3.2. "Junta de aclaraciones de la licitación pública" de la convocatoria, solamente se atenderán las solicitudes de aclaración de las personas que hayan presentado a través de la plataforma



Compras MX, 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 hayan recibido con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación a la fecha establecida para la celebración de la junta de aclaraciones, es decir, a más tardar a las **11:00 horas del día 23 de marzo del 2026**, que cumplan en tiempo y forma con lo señalado en el numeral de la convocatoria antes mencionado.

Acto seguido, habiendo verificado en la plataforma Compras MX la recepción de escritos de interés en participar en el procedimiento de contratación y/o solicitudes de aclaración, se desprende que **SÍ** se recibieron escritos de interés y solicitudes de aclaración por parte de los siguientes licitantes:

NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES DE ACLARACIÓN
COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES, S.A. DE C.V.	23
COMPUSOF MEXICO, S.A. DE C.V.	10
FOCUS ON SERVICES, S.A. DE C.V.	38
ISI TI, S. DE R.L. DE C.V.	37
MAIN CORE, S.A. DE C.V.	14
OMNI PRINTER, S.A. DE C.V.	7
SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES, S.A. DE C.V.	60

Las respuestas a las solicitudes de aclaración enviadas por los licitantes antes mencionados, fueron atendidas por el área requirente y la convocante y forman parte integral del presente **TERCER AVISO** como **ANEXO A**.

Se hace constar que la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, al ser el área técnica y requirente de los servicios objeto del presente procedimiento, se considera bajo su total y absoluta responsabilidad las respuestas de las preguntas que se pudieran recibir de carácter técnico, en términos de lo dispuesto en el artículo 2 fracciones II y III del RLAASSP.

La que preside el acto, señala que las preguntas han sido solventadas por la convocante en su totalidad, informando que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 91, fracción I, del RLAASSP, las respuestas son publicadas y puestas a disposición de los interesados a través de la plataforma Compras MX, con la finalidad de que, en su caso, los licitantes se encuentren en la posibilidad de realizar las solicitudes de aclaración que consideren necesarias únicamente en relación con las respuestas emitidas, por lo que contarán con un plazo de **6 (SEIS) HORAS** contadas a partir de la publicación de las respuestas en la plataforma Compras MX, para formular dichas solicitudes de aclaración, precisando que se tomará como hora de recepción la que registre el citado sistema al momento de su envío.

Las solicitudes de aclaración que no cumplan con el requisito antes señalado no serán contestadas por la convocante, por lo que no se dará respuesta a las solicitudes de aclaración que se reciban con posterioridad a la hora mencionada, con la finalidad de no generar desigualdad entre los participantes y motivar la libre participación.

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 94, párrafo segundo del RLAASSP, se incorpora a la plataforma Compras MX el presente **TERCER AVISO**.

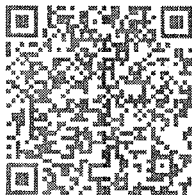


La que preside el acto, procedió a preguntar a los servidores públicos asistentes, si existe algún comentario, no existiendo comentarios, se suspende la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación, siendo las 14:10 horas del día 25 de marzo del 2026, para reanudarse a las 11:00 horas del día 26 de marzo del 2026.

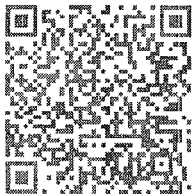
POR EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., I.B.D.

NOMBRE	CARGO
Karla De Tuya García	Gerente Ejecutiva de Adquisiciones
Moisés Isaac Herrera Ordóñez	Subgerente de Contrataciones

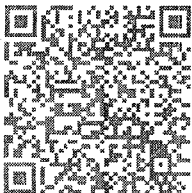
-----FIN DEL TERCER AVISO-----



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026|MOISES ISAAC HERRERA ORDOÑEZ|HEOM751213671|SERVIDOR PÚBLICO|ACTA JUNTA DE ACLARACIONES|04f13b2a0e7079d36a874dcb9b6dbb8e0d5ecf27cf17e93a98e9ee3f2ca06798|25-03-2026 16:41:56||
FIRMA ELECTRÓNICA:
As/jkXWutjEKCFSfJZxJrVlXSJUCVJPJoIn+wLgAGuwyfaLVVGm4m9tuPXrPmu6XjGXE9vdVUJzwa5sdLVF76qb73Jcrgwa8L6/3nONG9S4g4cRURP8vWFO1BSYsX0R/VjBbCAIPvCbIXcw65AEq9YhThQnn35UJekN71XAXS1KH1Llmm9/QsV11PWQVHeMIjDrcFo8vw8aoQLbbvsPjtpEYBLVzjgg+NU5ix2NuGLWKAAPvY5i1AGe2QWq7akvQwBXScy-wjSfDz/dv/4mcdQSp21pweanxP+L013WDRDyFCcBox1UvhlGuhpi4jgnhgMa1NBpn5ZkeJcND4vQ==
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
75d676b3-4d5c-4101-a606-1caf612ab1da



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026|SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV|SNC060407LD6|PROVEEDOR|ACTA JUNTA DE ACLARACIONES|04f13b2a0e7079d36a874dcb9b6dbb8e0d5ecf27cf17e93a98e9ee3f2ca06798|25-03-2026 16:00:57||
FIRMA ELECTRÓNICA:
Ox3ILrUtcoabCR1btT8vTGGa/8gG+uTnLtyuP59s6qDrhwtWR237izdyxqfENwODQw5DJZrq+uNpeInvg6VwPkydPgKkM+cmqdaY61aIPsMugqr1ohe3jVBqIBq2SawWeyJ11/p2rBgbIHqJWY7X0iDOWswZYCdtdlez5HNJeu+Y1NH4/Uqx3xFRpCmsY8uacsR6ml4tG2QpV/vWOTU+nuxU0msUj++Wvf30avc7bs0DwBvQLNZPaV826pMX8+eneTkoZPGA8dFxm9TngFuZ9VFC/YxYsBC8eo+CRX5igsEs49/p3515buQLGFjStY9zv004NZ3/Ejr39xrBP6w==
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
6b7f6f09-d432-47a2-aadb-2c5df77921be



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026|KARLA DE TUYA GARCIA|TUGK761022JB0|SERVIDOR PÚBLICO|ACTA JUNTA DE ACLARACIONES|04f13b2a0e7079d36a874dcb9b6dbb8e0d5ecf27cf17e93a98e9ee3f2ca06798|25-03-2025 15:44:48||
FIRMA ELECTRÓNICA:
WzrzxweXQCz1sF/YuZmbB4cj+G/V8+9gKjSw5E2BcgAvRqETTwe0YjZ0jIKJp1UFTL9xr95SEORaifPzrXOFsBwrl09n/r4Q4pe/+TvQeGNxZfegBpQ+ZryOck9UPVXOgpEGsb4aH+1zrv065j+rcYwW0BeWgA3eamVLZPKCh9yoi2k1pUX7k3TzH+VKXmeipgnBdg+d1qf11AskANO6/JVpGdzL48ZPebhDuJOBlnyjcxPy5vRjtJDUWp9WUTLgRcdTdoHWACXSKTtTqVAn/Jc2Qj/B5okxoI7kuCjz0zWks00u0UR3a14us91lgazcn1b6f268AebxE0QudfaKX0uw==
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
5bc9416f-712b-4345-bfb7-51ca416e95eb

El presente documento electrónico ha sido firmado mediante el uso de la e.firma, amparada por un certificado vigente a la fecha de la resolución, de conformidad con los artículos 2, fracción XIII, 7 y 9 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y 12 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.

De conformidad con lo establecido en los artículos 25, fracciones II, V y VI de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, la integridad y autoría del presente documento se podrá comprobar conforme a lo previsto en el artículo 19 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.



2026
año de
Margarita Maza

ANEXO A



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

ID	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
1053143	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 16	ES CORRECTO ENTENDER QUE PARA CUMPLIR CON EL RUBRO DE EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD, EL LICITANTE PODRÁ PRESENTAR CONTRATOS DONDE EL OBJETO SEA DESARROLLO, SOPORTE Y/O MANTENIMIENTO DE SISTEMAS, SI LOS ANEXOS DEL MISMO SE DESCRIBE COMO PARTE DEL SERVICIO LA ATENCIÓN MEDIANTE MESA DE SERVICIO, ATENCIÓN DE INCIDENTES (INCIDENCIAS) MONITOREO Y ATENCIÓN FUNCIONAL, Y/O SOPORTE TÉCNICO.	No es correcta su apreciación, Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en la matriz de evaluación. Numeral II.a) EXPERIENCIA, del anexo 16.
1053144	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 16	ES CORRECTO ENTENDER QUE PARA CUMPLIR CON EL RUBRO DE EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD, EL LICITANTE PODRÁ PRESENTAR ANEXOS DE SERVICIO DE UN CONTRATO MAESTRO, ORDENES DE SERVICIO, PEDIDOS O ALGÚN OTRO DOCUMENTO QUE DEMUESTRE LA EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DE LA MISMA NATURALEZA.	No es correcta su apreciación, Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en la matriz de evaluación. Numeral II.a) EXPERIENCIA, del anexo 16.
1053145	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 16	ES CORRECTO ENTENDER QUE PARA CUMPLIR CON EL RUBRO DE EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD, EL LICITANTE PODRÁ PRESENTAR ANEXOS DE SERVICIO DE UN CONTRATO MAESTRO, ORDENES DE SERVICIO, PEDIDOS O ALGÚN OTRO DOCUMENTO CUYA VIGENCIA ESTE CONCLUIDA AUN CUANDO EL CONTRATO MAESTRO SE ENCUENTRE VIGENTE.	No es correcto su entendimiento, favor de apegarse a lo específicamente a lo estipulado en el anexo 16, en el rubro de experiencia y especialidad.
1053146	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 16	ES CORRECTO ENTENDER QUE PARA CUMPLIR CON EL RUBRO DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS, EL LICITANTE PODRÁ PRESENTAR CONTRATOS DONDE EL OBJETO SEA DESARROLLO, SOPORTE Y/O MANTENIMIENTO DE SISTEMAS, SI LOS ANEXOS DEL MISMO SE DESCRIBE COMO PARTE DEL SERVICIO LA ATENCIÓN MEDIANTE MESA DE SERVICIO, ATENCIÓN DE INCIDENTES (INCIDENCIAS) MONITOREO Y ATENCIÓN FUNCIONAL, Y/O SOPORTE TÉCNICO.	Favor de remitirse a lo establecido en Matriz de evaluación: Numeral II. Experiencia y especialidad del licitante y IV.a) cumplimiento de contratos, donde se menciona la descripción del criterio y la evidencia requerida, del anexo 16.
1053147	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 16	ES CORRECTO ENTENDER QUE PARA CUMPLIR CON EL RUBRO DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS, EL LICITANTE PODRÁ PRESENTAR ANEXOS DE SERVICIO DE UN CONTRATO MAESTRO, ORDENES DE SERVICIO, PEDIDOS O ALGÚN OTRO DOCUMENTO QUE DEMUESTRE LA EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DE LA MISMA NATURALEZA.	Favor de remitirse a lo establecido en Matriz de evaluación: Numeral II. Experiencia y especialidad del licitante y IV.a) cumplimiento de contratos, donde se menciona la descripción del criterio y la evidencia requerida, del anexo 16.
1053148	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 16	ES CORRECTO ENTENDER QUE PARA CUMPLIR CON EL RUBRO DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS, EL LICITANTE PODRÁ PRESENTAR ANEXOS DE SERVICIO DE UN CONTRATO MAESTRO, ORDENES DE SERVICIO, PEDIDOS O ALGÚN OTRO DOCUMENTO CUYA VIGENCIA	Favor de remitirse a lo establecido en Matriz de evaluación: Numeral II. Experiencia y especialidad del licitante y IV.a) cumplimiento de contratos, donde se menciona la descripción del criterio y la evidencia requerida, del anexo 16.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

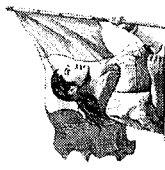
				ESTE CONCLUIDA AUN CUANDO EL CONTRATO MAESTRO SE ENCUENTRE VIGENTE.		
1053149	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1 PAGINA 24	"HERRAMIENTA PARA GESTION DE MONITOREO" PUEDE INDICAR LA CONVOCANTE QUE HERRAMIENTA DE MONITOREO UTILIZA O A UTILIZADO PARA ESTE SERVICIO?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado	
1053150	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1 PAGINA 22	"HERRAMIENTA DE GESTIÓN" SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE SI LAS HERRAMIENTAS DE MESA DE SERVICIO Y MONITOREO DEBEN INSTALARSE EN MODELO ON PREMISE O SI LA CONVOCANTE PERMITIRÁ EL MODELO DE NUBE?	Deberá instalarse en modelo on-premise	
1053151	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1	SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS ACLARE LO SIGUIENTE: ¿SE REQUIERE LA IMPLEMENTACIÓN DE NODOS DE MONITOREO DISTRIBUIDOS (POLLERS/PROXIES) PARA LA SUPERVISIÓN DE LOS DISPOSITIVOS? EN SU CASO, FAVOR DE INDICAR: - CANTIDAD ESTIMADA DE NODOS - UBICACIÓN (SITIOS REMOTOS, DATACENTER, NUBE)	La instalación de "Pollers/Proxies" siempre y cuando su despliegue no sea invasivo para la infraestructura existente ni genere afectaciones en el desempeño de los equipos o saturación en el ancho de banda de la red de BANOBRAS. - Al menos 1000 equipos - Las ubicaciones descritas en el Anexo Técnico	
1053152	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1	SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE: ¿CUAL ES EL PROMEDIO MENSUAL HISTORICO DE TICKETS/INCIDENTES POR CATEGORIA (INCIDENTES, SOLICITUDES, CAMBIOS) ATENDIDOS EN LA MESA DE SERVICIOS ACTUAL?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado	
1053153	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1	SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE LO SIGUIENTE: ¿CUÁNTOS AGENTES OPERA ACTUALMENTE EL PROVEEDOR INCUMBENTE Y EN QUE TURNOS?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado	
1053154	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1	SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE ¿CUAL ES LA DISTRIBUCION DE INCIDENTES POR NIVEL DE PRIORIDAD (CRITICO/ALTO/MEDIO/BAJO) EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado	
1053155	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1	SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE: ¿LA MODALIDAD DE TRABAJO (PRESENCIAL/REMOTA/MIXTA) SERÁ ACORDADA CONTRACTUALMENTE O QUEDA A DISCRECIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO DURANTE LA VIGENCIA?	Se debe contemplar el 100% de la plantilla operativa en sitio y queda bajo reserva que Banobras en conjunto con el licitante adjudicado definirá el rol de horarios que cubrirán el esquema 7x24x365	
1053164	MAIN CORE SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 16 PERFILES	DICE: "OPERADOR DE LA MSB (TÉCNICO DE SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL)" SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE ACLARAR SI EL LICITANTE ADJUDICADO ES RESPONSABLE DEL SOPORTE DE NIVEL 2, EN CASO DE SER AFIRMATIVO SOLICITAMOS INDICAR DETALLADAMENTE LAS ACTIVIDADES DE NIVEL 1 Y DE NIVEL 2 A SER ATENDIDAS.	El licitante adjudicado es responsable del nivel 2 de la Mesa de Servicio para detalle de las actividades, se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el Anexo Técnico. (Anexo Técnico Pag. 43 y 44)	



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1054251	COMPUSOF MEXICO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1 (ESPECIFICACIONES OPERATIVAS, KPIS); SECCIÓN 5.1 (EVALUACIÓN TÉCNICA).	A) ¿CUÁL ES EL VOLUMEN PROMEDIO MENSUAL DE INCIDENTES, REQUERIMIENTOS Y CAMBIOS? B) ¿CUÁL ES EL VOLUMEN DIARIO PROMEDIO Y PICO DE TICKETS? C) ¿SE CUENTA CON HISTÓRICOS OPERATIVOS (ÚLTIMOS 3 MESES) PARA REFERENCIA?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado
1054252	COMPUSOF MEXICO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1 (24X7X365 EN MES/MONITOREO); SECCIÓN 2.3 (MODALIDAD).	A) ¿LA OPERACIÓN 24X7X365 APLICA TANTO PARA MESA DE SERVICIOS COMO PARA MONITOREO?	Es correcto su apreciación, es para ambos servicios.
1054253	COMPUSOF MEXICO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1 (ACTIVOS, DESEMPEÑO, CORRELACIÓN); SECCIÓN 4.1 (PROPUESTA TÉCNICA).	A) ¿SE REQUIERE ÚNICAMENTE MONITOREO DE DISPONIBILIDAD O TAMBIÉN DE DESEMPEÑO Y CAPACIDAD? B) ¿CUÁL ES EL NÚMERO ESTIMADO DE ACTIVOS A MONITOREAR (SERVIDORES, DISPOSITIVOS DE RED, APLICACIONES)? C) ¿SE REQUIERE MONITOREO DE PROCESOS, SERVICIOS Y APLICACIONES CRÍTICAS DE NEGOCIO? D) ¿SE REQUIERE MONITOREO DE BASES DE DATOS Y TRANSACCIONES? E) ¿SE REQUIERE CORRELACIÓN DE EVENTOS Y GENERACIÓN AUTOMÁTICA DE TICKETS HACIA LA MESA DE SERVICIOS?	A) Es correcta su apreciación. B) Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 7.2.1 servicio 1, específicamente en la página 25 del Anexo Técnico. C) Es correcta su apreciación. D) Es correcta su apreciación. E) Es correcta su apreciación.
1054254	COMPUSOF MEXICO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1 (CMDB, LICENCIAS, MIGRACIÓN); SECCIÓN 6 (RELACIÓN DOCUMENTOS).	A) ¿SE REQUIERE INTEGRACIÓN OBLIGATORIA ENTRE LA PLATAFORMA DE MONITOREO Y LA MESA DE SERVICIOS? B) ¿EXISTEN HERRAMIENTAS ACTUALES QUE DEBAN INTEGRARSE O REEMPLAZARSE? C) ¿SE REQUIERE MIGRACIÓN DE INFORMACIÓN HISTÓRICA? D) ¿SE REQUIERE IMPLEMENTACIÓN DE CMDB DESDE EL INICIO DEL SERVICIO? E) ¿CUÁL ES EL VOLUMEN DE LICENCIAS (RESOLUTORES O ADMINISTRADORES) PARA EL PERSONAL F) INTERNO DE BANOBRAS QUE DEBERÁ TENER ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE TICKETS? G) ¿CUÁL ES EL VOLUMEN DE LICENCIAS (RESOLUTORES O ADMINISTRADORES) PARA EL PERSONAL INTERNO DE BANOBRAS QUE DEBERÁ TENER ACCESO AL SISTEMA DE MONITOREO?	A) Es correcta su apreciación. B) Dicha información será otorgada al licitante adjudicado. C) Es correcta su apreciación. D) Es correcta su apreciación. E), F), G) Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 7.2.1 servicio 1, específicamente en la página 24 del anexo técnico.
1054255	COMPUSOF MEXICO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1 (HA/DRP, ON-PREMISE/NUBE);	A) ¿SE PERMITE DESPLIEGUE EN ESQUEMA ON-PREMISE, NUBE O HÍBRIDO? B) ¿SE REQUIERE ALTA DISPONIBILIDAD (HA) Y/O ESQUEMA DE	A) Es correcta su apreciación. B) Es correcta su apreciación. C) Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

		SECCIÓN (NORMAS).	2.2	RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES (DRP)? C) ¿EXISTEN RESTRICCIONES DE RED PARA DESCUBRIMIENTO Y MONITOREO DE ACTIVOS?	
1054256	COMPUFOP MEXICO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1 (CANALES ATENCIÓN); SECCIÓN 4.1.	A) ¿SE REQUIERE HABILITAR MÚLTIPLES CANALES DE ATENCIÓN (TELÉFONO, PORTAL, CORREO, ETC.)?	Se solicita amablemente al licitante proporcionar mayor precisión sobre el alcance de su pregunta.
1054257	COMPUFOP MEXICO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1 (SLA POR PRIORIDAD); SECCIÓN 5 (CRITERIOS DE EVALUACIÓN).	A) ¿CUÁLES SON LOS SLA DEFINIDOS POR PRIORIDAD Y SERVICIO? B) ¿QUÉ INDICADORES (KPIs) SON OBLIGATORIOS PARA LA OPERACIÓN?	A y B) Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054258	COMPUFOP MEXICO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1 (CNBV/ISO 27001, SSO); SECCIÓN 2.2	A) ¿EXISTEN LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DE SEGURIDAD (EJ. CNBV, ISO 27001)? B) ¿SE REQUIERE INTEGRACIÓN CON SERVICIOS DE IDENTIDAD (AD/LDAP/SSO)?	A) Es correcta su apreciación.
1054870	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO TÉCNICO - HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PARA MONITOREO	¿SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE NOS ACLARE SI EXISTE UNA FICHA TÉCNICA DE REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE PROCESAMIENTO (CPU), MEMORIA (RAM) Y ALMACENAMIENTO (OPS/TIERING) QUE EL BANCO ESPERE PARA LA NUEVA INFRAESTRUCTURA, O EL LICITANTE DEBE REALIZAR EL DIMENSIONAMIENTO BASADO ÚNICAMENTE EN EL VOLUMEN DE 1,200 USUARIOS Y 1,000 DISPOSITIVOS?	El licitante deberá realizar su dimensionamiento basado a lo establecido en el Anexo Técnico. Tomar como referencia Pag. 22, numeral 7.2 Requerimientos y/o servicios específicos, del Anexo Técnico.
1054871	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO TÉCNICO - HERRAMIENTAS	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE SE MENCIONE SOBRE EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO (NAS) MENCIONADO, ¿CUÁL ES LA CAPACIDAD BRUTA Y NETA INICIAL REQUERIDA, Y CUÁL ES EL CRECIMIENTO ANUAL PROYECTADO QUE DEBE SOPORTAR LA SOLUCIÓN SIN COSTO ADICIONAL?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054872	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO TÉCNICO - HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PARA MONITOREO	¿PODRÍAN DETALLAR CUÁLES SON LAS PLATAFORMAS ESPECÍFICAS (MARCAS Y VERSIONES) CON LAS QUE SE REQUIERE INTEGRACIÓN INMEDIATA? (EJ. SAP, DIRECTORIO ACTIVO, PLATAFORMAS DE CORREO, ETC.)	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054873	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO TÉCNICO - HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PARA MONITOREO	¿SE REQUIERE LA MIGRACIÓN DE TICKETS HISTÓRICOS, BASES DE CONOCIMIENTOS Y REGISTROS DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO ACTUAL A LA NUEVA PLATAFORMA? DE SER ASÍ, ¿QUÉ VOLUMEN DE REGISTROS Y DE QUÉ PERIODO DE TIEMPO ESTAMOS HABLANDO?	Es correcta su apreciación respecto al tema de la migración Respecto a tiempos, se determinará con el licitante adjudicado.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1054874	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 4.1 — EQUIPAMIENTO ACTUAL DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE CONFIRME CUÁL ES LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS ACTUALMENTE EN OPERACIÓN, INDICANDO SI EL LICENCIAMIENTO VIGENTE SE ENCUENTRA ACTIVO O PRÓXIMO A EXPIRAR, A FIN DE DIMENSIONAR CORRECTAMENTE EL PROCESO DE TRANSICIÓN Y TOMA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO 1.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054875	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 4.4 — ARQUITECTURA ACTUAL DEL SERVICIO DE MONITOREO	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE CUÁL ES LA HERRAMIENTA DE MONITOREO ACTUALMENTE EN USO, SU VERSIÓN Y NIVEL DE PERSONALIZACIÓN, DE MODO QUE EL LICITANTE PUEDA EVALUAR LA COMPATIBILIDAD Y LOS REQUISITOS DE MIGRACIÓN DE CONFIGURACIONES EXISTENTES.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054876	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA MONITOREO	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE PROPORCIONE UN INVENTARIO REFERENCIAL DE LOS DISPOSITIVOS QUE ACTUALMENTE SE ENCUENTRAN MONITOREADOS O QUE DEBERÁN INCORPORARSE A LA HERRAMIENTA DE MONITOREO, ESPECIFICANDO EL TIPO (RED, SERVIDOR, ALMACENAMIENTO, APLICACIÓN) Y LA CANTIDAD APROXIMADA POR CATEGORÍA.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054917	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 4.2 — ARQUITECTURA ACTUAL DEL SERVICIO DE MSB; SECCIÓN 4.3	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE EL NÚMERO DE SEDES O SITIOS REMOTOS QUE DEBERÁN SER ALCANZADOS POR LA HERRAMIENTA DE MONITOREO, ADÉMÁS DE LAS INSTALACIONES DEL EDIFICIO CENTRAL, Y SI EXISTE DOCUMENTACIÓN DE LA TOPOLOGÍA DE RED VIGENTE DISPONIBLE PARA CONSULTA DURANTE EL PROCESO DE LICITACIÓN.	RESPECTO EL NÚMERO DE SEDES O SITIOS REMOTOS QUE DEBERÁN SER ALCANZADOS POR LA HERRAMIENTA DE MONITOREO, Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 4, específicamente página 9 del Anexo Técnico. SI EXISTE DOCUMENTACIÓN DE LA TOPOLOGÍA DE RED VIGENTE DISPONIBLE PARA CONSULTA DURANTE EL PROCESO DE LICITACIÓN. Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054918	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE CONFIRME SI EL NÚMERO DE 60 LICENCIAS CONCURRENTES PARA LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS ES UN DATO FIJO PARA TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, O SI PODRÍA INCREMENTARSE, CON EL FIN DE QUE EL LICITANTE DIMENSIONE CORRECTAMENTE EL LICENCIAMIENTO Y LA INFRAESTRUCTURA PROPUESTA.	Es correcta su apreciación, respecto al número de licencias
1054919	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE EL NÚMERO ACTUAL DE BASES DE DATOS EN PRODUCCIÓN Y LOS MOTORES UTILIZADOS (ORACLE, SQL SERVER, MYSQL, POSTGRESQL U OTROS), DADO QUE EL ANEXO TÉCNICO REQUIERE MONITOREO A	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

				NIVEL DE BASE DE DATOS Y ESTA INFORMACIÓN ES INDISPENSABLE PARA DIMENSIONAR CORRECTAMENTE LA SOLUCIÓN DE MONITOREO PROPUESTA.	
1054920	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — SISTEMAS VIRTUALIZADOS Y CONTENEDORES: VMWARE ESXI, HYPER-V	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INFORME SI SE CUENTA CON PLATAFORMAS DE GESTIÓN CENTRALIZADA DE VIRTUALIZACIÓN COMO VCENTER O SCVMM, ASÍ COMO EL NÚMERO APROXIMADO DE HOSTS Y MÁQUINAS VIRTUALES QUE DEBERÁN SER INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL MONITOREO, PARA ASEGURAR LA COMPATIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA.	Se consideraran al menos 1000 activos.
1054921	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — CAPA DE PRESENTACIÓN: MONITOREO DE APLICACIONES WEB Y PORTALES	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE ESPECIFIQUE EL NÚMERO APROXIMADO DE APLICACIONES WEB O PORTALES INSTITUCIONALES QUE DEBERÁN SER MONITOREADOS A NIVEL DE EXPERIENCIA DE USUARIO FINAL (CAPA DE PRESENTACIÓN), A FIN DE DIMENSIONAR ADECUADAMENTE LAS FUNCIONALIDADES DE MONITOREO SINTÉTICO INCLUIDAS EN LA SOLUCIÓN.	Al menos 60 aplicaciones institucionales
1054922	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — ALCANCE DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE SI EL ALCANCE DEL MONITOREO CONTEMPLA SERVICIOS O RECURSOS ALOJADOS EN INFRAESTRUCTURA DE NUBE PÚBLICA (AZURE, AWS, GCP U OTRAS), O SI EL ALCANCE SE LIMITA EXCLUSIVAMENTE A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA ON-PREMISE DE BANOBRAS.	Toda la infraestructura on-premise de Banobras
1054923	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — LA HERRAMIENTA DE MSB DEBERÁ TENER CAPACIDAD DE INTEGRARSE	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE PROPORCIONE EL LISTADO DE HERRAMIENTAS DE TI INSTITUCIONALES CON LAS CUALES DEBERÁ INTEGRARSE LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS, TALES COMO ACTIVE DIRECTORY, SISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS, PLATAFORMAS DE CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO O SISTEMAS DE AUTENTICACIÓN (SSO/LDAP), PARA QUE EL LICITANTE CONTEMPLE DICHAS INTEGRACIONES EN SU PROPUESTA TÉCNICA.	Es correcta la apreciación, al menos deberá contemplarse la integración con Directorio Activo y Correo institucionales.
1054924	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — GESTIÓN DE ACTIVOS Y CONFIGURACIONES DE CMDB	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE SI EXISTE ACTUALMENTE UNA CMDB (BASE DE DATOS DE GESTIÓN DE CONFIGURACIONES) ACTIVA, SU NIVEL DE ACTUALIZACIÓN Y EL NÚMERO APROXIMADO DE ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN REGISTRADOS, CON EL PROPÓSITO DE DETERMINAR EL ALCANCE DE LA MIGRACIÓN O SINCRONIZACIÓN DE DATOS REQUERIDA.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054925	SINERGIA DE NEGOCIO,	TÉCNICO	SECCIÓN 4.3 — ARQUITECTURA	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE PRECISE SI LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS PROPUESTA DEBERÁ	En relación con la integración de la herramienta de mesa de servicios con la plataforma de telefonía IP existente, se aclara



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

CONSULTORES SA DE CV	DE	ACTUAL SERVICIO TELEFONÍA IP	DEL DE	INTEGRARSE CON LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP EXISTENTE PARA EL ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS, INDICANDO EL FABRICANTE Y VERSIÓN DE LA SOLUCIÓN DE TELEFONÍA ACTUALMENTE EN OPERACIÓN, DE MODO QUE EL LICITANTE PUEDA EVALUAR LA VIABILIDAD TÉCNICA DE DICHA INTEGRACIÓN.	que no es un requisito obligatorio para la presente contratación.
1054926	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — LA HERRAMIENTA DE MSB DEBERÁ INTEGRAR	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INFORME SI EXISTEN RESTRICCIONES EN CUANTO A FABRICANTES O SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE PUEDAN SER PROPUESTAS PARA LAS HERRAMIENTAS DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO, ES DECIR, SI EXISTE ALGUNA LISTA DE TECNOLOGÍAS APROBADAS O EXCLUIDAS POR LAS POLÍTICAS DE BANOBRAS.	No obstante, se considera deseable que la solución propuesta contemple la posibilidad de integración con plataformas de telefonía IP, siempre que esto aporte valor operativo y mejore la gestión de los servicios.
1054927	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — TOMA DE OPERACIÓN	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE EL VOLUMEN APROXIMADO DE REGISTROS HISTÓRICOS (TICKETS, INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO) QUE DEBERÁN SER MIGRADOS DESDE LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS ACTUAL HACIA LA NUEVA SOLUCIÓN, ESPECIFICANDO EL PERÍODO DE TIEMPO QUE ABARCA DICHO HISTÓRICO, PARA QUE EL LICITANTE PUEDA DIMENSIONAR EL ESFUERZO DE MIGRACIÓN.	En caso de que el licitante incluya dicha integración como parte de su propuesta, esta deberá realizarse sin costo adicional para BANOBRAS.
1054928	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — EL LICITANTE DEBERÁ APEGARSE AL MANUAL DE OPERACIÓN	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE CONFIRME SI EL 'MANUAL DE OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS BANOBRAS', AL QUE HACE REFERENCIA EL ANEXO TÉCNICO, SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA CONSULTA DE LOS LICITANTES DURANTE EL PROCESO DE LICITACIÓN, Y EN CASO AFIRMATIVO, INDIQUE EL MECANISMO PARA SU ACCESO.	Las propuestas deberán apegarse a lo solicitado y establecido en el Anexo Técnico, específicamente a la sección 7.2.1.
1054929	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 8 — IMPLEMENTACIÓN	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE PRECISE SI SE CONTEMPLA UN PERÍODO DE MARCHA BLANCA O DE OPERACIÓN EN PARALELO ENTRE LA HERRAMIENTA ACTUAL Y LA NUEVA SOLUCIÓN, Y DE SER ASÍ, CUÁL ES LA DURACIÓN ESTIMADA DE DICHO PERÍODO, A FIN DE QUE EL LICITANTE INCORPORE ESTE ELEMENTO EN SU PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
					Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

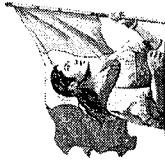
1054930	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — CUMPLIR CON LOS AJUSTES O PERSONALIZACIONES	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE SI EXISTEN CONFIGURACIONES, PERSONALIZACIONES O FLUJOS DE TRABAJO CRÍTICOS EN LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS ACTUALMENTE EN OPERACIÓN QUE DEBAN REPLICARSE O MEJORARSE EN LA NUEVA SOLUCIÓN, O SI SE PARTIRÁ DE UNA CONFIGURACIÓN BASE DEFINIDA POR BANOBRAS.	En relación con la consulta, se confirma que las configuraciones, personalizaciones y flujos de trabajo críticos de la herramienta de mesa de servicios actualmente en operación deberán ser considerados por el licitante como referencia. En este sentido, las configuraciones, personalizaciones y flujos de trabajo críticos deberán replicarse, mejorarse o sustituirse, siempre que la solución propuesta garantice una mejora funcional y operativa, aportando mayor valor respecto a la herramienta actual. Lo anterior sin costo adicional para BANOBRAS.
1054931	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 10.1 — SLA MESA DE SERVICIOS; 10.2 — SLA MONITOREO	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE EL MÉTODO Y LA HERRAMIENTA QUE ACTUALMENTE SE UTILIZAN PARA LA MEDICIÓN Y REPORTE DE LOS NIVELES DE SERVICIO, A EFECTO DE DETERMINAR SI EL LICITANTE DEBERÁ REEMPLAZAR DICHO MECANISMO O SI LA NUEVA HERRAMIENTA DE MSB DEBERÁ COEXISTIR CON ALGUNA SOLUCIÓN DE REPORTEO PREEXISTENTE EN BANOBRAS.	En relación a la consulta de EL MÉTODO Y LA HERRAMIENTA QUE ACTUALMENTE SE UTILIZAN PARA LA MEDICIÓN Y REPORTE DE LOS NIVELES DE SERVICIO, Dicha información será otorgada al licitante adjudicado. para la consulta si se DEBERÁ REEMPLAZAR DICHO MECANISMO O SI LA NUEVA HERRAMIENTA DE MSB DEBERÁ COEXISTIR CON ALGUNA SOLUCIÓN DE REPORTEO PREEXISTENTE EN BANOBRAS. la solución propuesta deberá garantizar una mejora funcional y operativa, aportando mayor valor respecto a la herramienta actual. Lo anterior sin costo adicional para BANOBRAS.
1054932	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 9.2 — ENTREGABLES PERIÓDICOS; SECCIÓN 10 — SLA	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE ACLARE SI LOS REPORTE EJECUTIVOS DE NIVELES DE SERVICIO (SLA) DEBERÁN GENERARSE DIRECTAMENTE DESDE LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS O DE MONITOREO PROPUESTA, O SI BANOBRAS CUENTA CON UNA CAPA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO (BI) INDEPENDIENTE A LA CUAL DEBERÁN INTEGRARSE LOS DATOS OPERATIVOS DEL SERVICIO.	DEBERÁN GENERARSE DIRECTAMENTE DESDE LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS O DE MONITOREO PROPUESTA.
1054933	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — 9.1 ENTREGABLES DE ÚNICA VEZ	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE PROPORCIONE UNA ESTIMACIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS A CAPACITAR POR PERFIL (ADMINISTRADORES DE LA HERRAMIENTA, AGENTES DE SOPORTE NIVEL 1 Y NIVEL 2, SUPERVISORES Y PERSONAL DIRECTIVO), CON EL FIN DE QUE EL LICITANTE DIMENSIONE	Mínimo 4 personas. / Máximo 10 personas.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

					CORRECTAMENTE EL PLAN DE CAPACITACIÓN INCLUIDO EN SU PROPUESTA.	
1054937	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — LA HERRAMIENTA DE MSB DEBERÁ EJECUTAR EL ESCALAMIENTO	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE SI EXISTE ALGUNA PLATAFORMA DE MENSajería INSTANTÁNEA CORPORATIVA ACTUALMENTE EN USO EN BANOBRAS (MICROSOFT TEAMS, SLACK U OTRA) CON LA CUAL LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS DEBA INTEGRARSE PARA EL ENVÍO DE NOTIFICACIONES DE INCIDENTES CRÍTICOS, DADO QUE EL ANEXO TÉCNICO LO CONTEMPLA DE MANERA ENUNCIATIVA.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.	
1054938	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — LA HERRAMIENTA DE MONITOREO DEBERÁ TENER LA FUNCIÓN	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE ACLARE SI EL DESCUBRIMIENTO AUTOMÁTICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE BANOBRAS DEBERÁ REALIZARSE SOBRE TODA LA RED INSTITUCIONAL DESDE EL INICIO DEL CONTRATO, O SI SE DEFINIRÁ UN PLAN DE DESCUBRIMIENTO POR FASES COORDINADO CON EL ADMINISTRADOR OPERATIVO DEL CONTRATO DE LA DTIC.	Se deberá contemplar desde el inicio del contrato.	
1054940	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.2	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE SI EXISTE UN ESPACIO FÍSICO DESIGNADO DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE BANOBRAS PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE LOS AGENTES DE LA MESA DE SERVICIOS (ESTACIONES DE TRABAJO, CONECTIVIDAD, MOBILIARIO), O SI ESTOS ELEMENTOS DEBERÁN SER PROVISTOS ÍNTEGRAMENTE POR EL LICITANTE ADJUDICADO.	SI EXISTE UN ESPACIO FÍSICO DESIGNADO DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE BANOBRAS PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE LOS AGENTES DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO	
1054941	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.2 — EN CASO DE SUSTITUCIÓN DE UN AGENTE	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE ACLARE SI EL PLAZO DE 5 DÍAS NATURALES PARA LA SUSTITUCIÓN DE PERSONAL APLICA TAMBIÉN DURANTE PERÍODOS VACACIONALES O DÍAS FESTIVOS, Y SI BANOBRAS TIENE LA FACULTAD DE SOLICITAR LA SUSTITUCIÓN DE UN AGENTE DE FORMA UNILATERAL POR MOTIVOS DE DESEMPEÑO O CONDUCTA, INDEPENDIENTEMENTE DE UNA RENUNCIA.	Es correcto su entendimiento, ya que el esquema de servicio continuo 24/7 los 365 días del año.	
1054942	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.2 — SOPORTE PRIMER NIVEL	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE SI LAS MATRICES DE ESCALAMIENTO A GRUPOS DE SOPORTE DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL SE ENCUENTRAN YA DOCUMENTADAS Y SERÁN ENTREGADAS AL LICITANTE ADJUDICADO AL INICIO DEL CONTRATO, O SI SERÁ RESPONSABILIDAD DEL LICITANTE DISEÑARLAS EN CONJUNTO CON BANOBRAS DURANTE LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.	



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1054943	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.2 — SOPORTE SEGUNDO NIVEL	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE PROPORCIONE EL LISTADO DE APLICACIONES INSTITUCIONALES CRÍTICAS QUE LOS OPERADORES DE SEGUNDO NIVEL DEBERÁN CONOCER Y ATENDER, INDICANDO PARA CADA UNA EL FABRICANTE, VERSIÓN Y NIVEL DE ACCESO REQUERIDO, DADO QUE ESTA INFORMACIÓN ES DETERMINANTE PARA DEFINIR LOS PERFILES DE CONOCIMIENTO TÉCNICO DEL PERSONAL PROPUESTO. SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE PRECISE LA COMPOSICIÓN Y EL NÚMERO DE GRUPOS RESOLUTORES DE TERCER NIVEL (INTERNOS Y EXTERNOS) EXISTENTES EN BANOBRAS, CON EL FIN DE QUE EL LICITANTE PUEDA DEFINIR LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, COLABORACIÓN Y TRANSFERENCIA DE TICKETS ENTRE SU EQUIPO Y DICHOS GRUPOS.	EL LISTADO DE APLICACIONES INSTITUCIONALES CRÍTICAS QUE LOS OPERADORES DE SEGUNDO NIVEL DEBERÁN CONOCER Y ATENDER, dicha información se otorgará al licitante adjudicado. Por mencionar algunos, se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 7.2.2. servicio 2, específicamente en la página 44 del Anexo Técnico.
1054944	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.2 — SOPORTE SEGUNDO NIVEL		Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054945	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.2 — LA MSB SERÁ EL ÚNICO PUNTO DE CONTACTO	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE PROPORCIONE EL VOLUMEN MENSUAL PROMEDIO DE TICKETS (INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO) ATENDIDOS ACTUALMENTE POR LA MESA DE SERVICIOS, DESGLOSADO POR CANAL DE ENTRADA (TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO, PORTAL WEB U OTROS), CON EL FIN DE DIMENSIONAR CORRECTAMENTE LA CAPACIDAD OPERATIVA DEL EQUIPO PROPUESTO.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054946	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.2 — SOPORTE PRIMER NIVEL	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE LA DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL APROXIMADA DE LOS TICKETS ATENDIDOS POR TIPO (INCIDENTES VS. SOLICITUDES DE SERVICIO) Y POR CATEGORÍA DE RESOLUCIÓN (PRIMER NIVEL VS. ESCALAMIENTO A SEGUNDO Y TERCER NIVEL), A FIN DE ESTIMAR CON MAYOR PRECISIÓN LA CARGA DE TRABAJO POR PERFIL OPERATIVO.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054947	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.2 — SOPORTE PRIMER NIVEL	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INFORME SI BANOBRAS CUENTA CON UNA BASE DE CONOCIMIENTOS EXISTENTE (ARTÍCULOS DE SOLUCIÓN, SCRIPTS DE RESOLUCIÓN, PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS) QUE SERÁ TRANSFERIDA AL LICITANTE ADJUDICADO, O SI ESTA DEBERÁ CONSTRUIRSE DESDE CERO COMO PARTE DEL ALCANCE DEL SERVICIO 1 O DEL SERVICIO 2.	El licitante adjudicado DEBERÁ CONSIDERAR CONSTRUIR UNA BASE DE CONOCIMIENTO DESDE CERO COMO PARTE DEL ALCANCE DEL SERVICIO 1 O DEL SERVICIO 2.
1054948	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.2 — SOPORTE PRIMER NIVEL	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE CON QUÉ FRECUENCIA SE PREVE QUE LOS OPERADORES DE PRIMER NIVEL REALICEN ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN A USUARIOS FINALES, Y SI ESTAS DEBERÁN LLEVARSE A CABO DE FORMA PRESENCIAL O remoto.	En relación con la consulta sobre la capacitación a usuarios finales será determinada por el Administrador Operativo del Contrato de BANOBRAS, de acuerdo con las necesidades del personal y la disponibilidad de recursos, modo híbrido o presencial





RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

				REMOTA, A EFECTO DE CONTEMPLAR ESTE ESFUERZO EN EL DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO.	El licitante adjudicado deberá garantizar la capacitación a usuarios finales sin costo adicional para BANOBRAS, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.
1054952	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.3 — EL SERVICIO DEBE SER 24X7X365	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE CONFIRME SI EL ESQUEMA DE OPERACIÓN 24X7X365 PARA EL EQUIPO DE MONITOREO IMPLICA LA PRESENCIA FÍSICA PERMANENTE DE OPERADORES EN LAS INSTALACIONES DE BANOBRAS, O SI SE ACEPTA UN MODELO DE OPERACIÓN REMOTA DURANTE TURNOS NOCTURNOS Y FINES DE SEMANA, SIEMPRE QUE SE GARANTICE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE ALERTAS CRÍTICAS DENTRO DE LOS TIEMPOS DE SLA ESTABLECIDOS.	Se debe contemplar el 100% de la plantilla operativa en sitio y queda bajo reserva que Banobras en conjunto con el licitante adjudicado definirá el rol de horarios que cubrirán el esquema 7x24x365
1054953	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.3 — EL PERSONAL ASIGNADO EJECUTARÁ EL CHECKLIST MATUTINO	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE PROPORCIONE O DESCRIBA EL CONTENIDO ACTUAL DEL CHECKLIST MATUTINO DE VERIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, INDICANDO EL NÚMERO DE ELEMENTOS QUE LO COMPOENEN Y LAS ÁREAS O SISTEMAS QUE CUBRE, CON EL FIN DE QUE EL LICITANTE ESTIME EL TIEMPO DE EJECUCIÓN REQUERIDO Y LO CONTEMPLA EN LA PLANIFICACIÓN DEL TURNO MATUTINO.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054954	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.3 — LOS OPERADORES DEBERÁN NOTIFICAR	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE ESPECIFIQUE CUÁL ES LA PLATAFORMA DE MENSajería INSTANTÁNEA CORPORATIVA ACTUALMENTE EN USO EN BANOBRAS (MICROSOFT TEAMS, SLACK U OTRA) A LA QUE LOS OPERADORES DE MONITOREO DEBERÁN ENVIAR NOTIFICACIONES, Y SI EL LICITANTE DEBERÁ PROPVEER LOS DISPOSITIVOS MÓVILES O LÍNEAS TELEFÓNICAS CELULARES UTILIZADOS PARA ESTE FIN, O SI SERÁN PROPORCIONADOS POR BANOBRAS.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054955	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.3	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE SI EXISTE UN CATÁLOGO PREDEFINIDO DE REPORTES OPERATIVOS QUE EL EQUIPO DE MONITOREO DEBERÁ GENERAR DE MANERA ESTÁNDAR, O SI LA TOTALIDAD DE LOS REPORTES SE GENERARÁN BAJO DEMANDA CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DEL ADMINISTRADOR OPERATIVO DEL CONTRATO, CON EL FIN DE ESTIMAR EL ESFUERZO DEDICADO A ACTIVIDADES DE REPORTE DENTRO DEL SERVICIO.	Es correcta su apreciación, se cuenta con un CATÁLOGO PREDEFINIDO DE REPORTES OPERATIVOS QUE EL EQUIPO DE MONITOREO DEBERÁ GENERAR DE MANERA ESTÁNDAR, el licitante adjudicado deberá considerar la creación de reportes BAJO DEMANDA CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DEL ADMINISTRADOR OPERATIVO DEL CONTRATO.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1054956	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.3 — ADMIN. SOP Y MTTO DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE ESTIME EL VOLUMEN MENSUAL PROMEDIO DE ALTAS, BAJAS Y MODIFICACIONES DE ELEMENTOS EN LA HERRAMIENTA DE MONITOREO (DISPOSITIVOS NUEVOS, CAMBIOS DE IP, ACTUALIZACIONES DE UMBRALES, AJUSTE DE DASHBOARDS, ENTRE OTROS), A EFECTO DE QUE EL LICITANTE DIMENSIONE ADECUADAMENTE LA CARGA DE TRABAJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA HERRAMIENTA.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054957	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.3	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE PRECISE EL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN ENTRE EL EQUIPO DE MONITOREO (SERVICIO 3) Y LOS OPERADORES DE LA MESA DE SERVICIOS (SERVICIO 2) CUANDO UNA ALERTA DE MONITOREO REQUIERE LA APERTURA DE UN TICKET DE INCIDENTE, INDICANDO SI ESTE PROCESO DEBERÁ AUTOMATIZARSE A TRAVÉS DE LA INTEGRACIÓN ENTRE AMBAS HERRAMIENTAS O SI SERÁ UN PROCESO MANUAL EJECUTADO POR EL PERSONAL OPERATIVO.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054958	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 10.2 — SLA MONITOREO	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE DETALLE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y NOTIFICACIÓN ANTE ALERTAS QUE SE UTILIZARÁN PARA EL CÁLCULO DEL SLA DEL SERVICIO DE MONITOREO, INDICANDO SI ESTOS TIEMPOS SE MIDEN DESDE LA DETECCIÓN AUTOMÁTICA POR LA HERRAMIENTA O DESDE LA NOTIFICACIÓN MANUAL DEL OPERADOR, DADO QUE AMBOS ENFOQUES TIENEN IMPLICACIONES DISTINTAS EN EL DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054959	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 10.2 — SLA MONITOREO; 9.2 — ENTREGABLES PERIÓDICOS	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE ESPECIFIQUE LA PERIODICIDAD Y EL FORMATO REQUERIDO PARA LOS REPORTES DE DISPONIBILIDAD Y DESEMPEÑO DE LA INFRAESTRUCTURA MONITOREADA, INDICANDO SI DEBEN INCLUIR ANÁLISIS DE TENDENCIAS, RECOMENDACIONES DE AJUSTE DE UMBRALES Y COMPARATIVOS HISTÓRICOS, O SI EL CONTENIDO MÍNIMO DEL REPORTE ESTÁ YA DEFINIDO EN ALGÚN DOCUMENTO COMPLEMENTARIO AL ANEXO TÉCNICO.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1054960	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.3	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE ACLARE SI EL SOPORTE DE TERCER NIVEL DEL FABRICANTE DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO DEBERÁ SER CONTRATADO DIRECTAMENTE A NOMBRE DE BANOBRAS, A NOMBRE DEL LICITANTE ADJUDICADO.	El licitante adjudicado será responsable de prestar los servicios de la Mesa de Servicios y Monitoreo de TI, considerando la totalidad de la infraestructura tecnológica, software, licenciamiento requerido, así como el soporte necesario, sin generar costos adicionales para el BANOBRAS.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1054963	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	MATRIZ DE EVALUACIÓN II. A. EXPERIENCIA Y II. B. ESPECIALIDAD	ENTENDEMOS QUE PARA CUMPLIR CON ESTE REQUISITO SE PODRÁN ENTREGAR CONTRATOS RELACIONADOS AL OBJETO DE LA PRESENTE CONVOCATORIA COMO SON: "CONTINUIDAD OPERATIVA", "SERVICIO DE SOPORTE OPERATIVO", "SOPORTE, MANTENIMIENTO Y/O DESARROLLO DE APLICACIONES", OPTIMIZACIÓN Y/O MEJORA DE APLICACIONES, ETC. ¿ES CORRECTO NUESTRO ENTENDIMIENTO?	Favor de remitirse a lo establecido en Matriz de evaluación: Numeral II Experiencia y especialidad del licitante y IV.a) cumplimiento de contratos, donde se menciona la descripción del criterio y la evidencia requerida.
1054964	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	MATRIZ DE EVALUACIÓN II. A. EXPERIENCIA Y II. B. ESPECIALIDAD	ENTENDEMOS QUE PARA CUMPLIR CON ESTE REQUISITO ES VIABLE DEMOSTRAR QUE EL SERVICIO PRESTADO SE ENCUENTRE DENTRO DEL (LOS) ANEXOS DEL CONTRATO Y NO NECESARIAMENTE EN EL OBJETO DEL CONTRATO, DEBIDO A QUE POR LA NATURALEZA DEL SERVICIO NO SIEMPRE VIENE EL OBJETO DESCRITO EL SERVICIO A PRESTAR. ¿ES CORRECTO NUESTRO ENTENDIMIENTO?	Favor de remitirse a lo establecido en Matriz de evaluación: Numeral II Experiencia y especialidad del licitante y IV.a) cumplimiento de contratos, donde se menciona la descripción del criterio y la evidencia requerida.
1054965	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 16 - I.A.1 EXPERIENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS	ENTENDEMOS QUE, PARA ACREDITAR EL CUMPLIMIENTO DEL LISTADO DE PROYECTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO EL RECURSO, DICHA INFORMACIÓN DEBE INCLUIRSE DIRECTAMENTE DENTRO DE SU CV. ¿ES CORRECTA NUESTRA Apreciación?	Es correcta su apreciación.
1054966	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 16 - I.A.2 COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PARA EL PUESTO DE "GESTOR DE PROYECTO" SE SOLICITA LA ENTREGA DE UNA COPIA DE LA CÉDULA PROFESIONAL. ¿ESTE REQUISITO PUEDE SER CUMPLIDO MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIATURA O INGENIERÍA?	Es correcta su apreciación.
1054967	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1 - 7.1 LUGAR PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	EN EL APARTADO 7.1 SE DESCRIBEN LAS MODALIDADES DE TRABAJO BAJO LAS CUALES PUEDE LABORAR EL RECURSO ASIGNADO. ¿PODRÍAN ACLARAR CUÁL ES EL CRITERIO ESPECÍFICO QUE DETERMINA LA POSIBILIDAD DE QUE EL RECURSO DESEMPEÑE SUS ACTIVIDADES EN MODALIDAD REMOTA?	Se debe contemplar el 100% de la plantilla operativa en sitio y queda bajo reserva que Banobras en conjunto con el licitante adjudicado definirá el rol de horarios que cubrirán el esquema 7x24x365.
1055000	OMNI PRINTER SA DE CV	TÉCNICO	7.2.1 SERVICIO 1: TOMA DE OPERACIÓN Y MEJORA A LOS PROCESOS DE GESTIÓN	CON EL PROPÓSITO DE OFERTAR UN MEJOR SERVICIO, SE SUGIERE A LA LICITANTE QUE SE CONSIDERE QUE EL RESGUARDO DE LOS REGISTROS HISTÓRICOS DE INFORMACIÓN SEA DE AL MENOS 24 MESES Y PERMITA LA EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO, CAPACIDAD Y TENDENCIAS DE COMPORTAMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS MONITOREADOS. ¿SE ACEPTA NUESTRA SUGERENCIA?	Es correcta su apreciación, es aceptable la propuesta
1055001	OMNI PRINTER SA DE CV	TÉCNICO	7.2.1 SERVICIO 1: TOMA DE OPERACIÓN Y MEJORA A LOS	SE SOLICITA ATENTAMENTE A LA CONVOCANTE ACLARAR SI LA HERRAMIENTA DE MONITOREO DEBERÁ PRESENTAR REPORTES TIPO TOP-N SOBRE DESEMPEÑO Y EVENTOS O, ÚNICAMENTE SOBRE ALGUNO DE ÉSTOS.	La herramienta de monitoreo propuesta por el licitante deberá presentar los reportes tipo top-n para lo que es desempeño y también para eventos que sean generados por la herramienta de monitoreo como parte del requerimiento. Los reportes mínimos para el top-n de desempeño deberán ser:



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

			PROCESOS DE GESTIÓN	DE		Top-n de Carga de nodos con mayor uso de memoria, Top-n de interfaces con mayor tráfico de entrada (ingreso) y de salida, como Top-n de eventos deberán ser: Top-n por peso de eventos, Top-n de nodos por recuento de eventos, Top-n de nodos e incidencias por duración, como mínimo.
1055003	OMNI PRINTER SA DE CV	TÉCNICO	7.2.1 SERVICIO 1: TOMA DE OPERACIÓN Y MEJORA A LOS PROCESOS DE GESTIÓN		RESPECTO AL PUNTO "FUNCIONALIDAD DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO" EN LA SECCIÓN DE "SISTEMAS VIRTUALIZADOS Y CONTENEDORES", EN EL PÁRRAFO QUE INDICA "DE MANERA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA, LA HERRAMIENTA DE MONITOREO QUE OFREZCA "EL CONSORCIO" EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, INCLUIRÁ LA CAPACIDAD DE MONITOREAR BASES DE DATOS, PERMITIENDO SUPERVISAR SU DISPONIBILIDAD, RENDIMIENTO, USO DE RECURSOS, EJECUCIÓN DE CONSULTAS, GESTIÓN DE EVENTOS, Y OTROS ASPECTOS CRÍTICOS PARA ASEGURAR LA OPERACIÓN CONTINUA Y EFICIENTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. DICHA HERRAMIENTA SERÁ COMPATIBLE CON, AL MENOS, LAS SIGUIENTES PLATAFORMAS DE BASES DE DATOS: ORACLE • MICROSOFT SQL SERVER "NUESTRAS PREGUNTAS SON: 1- ¿EL MONITOREO DEBERÁ ESTAR INTEGRADO DE MANERA NATIVA PARA MONITOREAR LAS DOS PLATAFORMAS ARRIBA MENCIONADAS? 2- CON RESPECTO A LAS BASES DE DATOS ORACLE: ¿NOS PODRÍAN ESPECIFICAR LAS VERSIONES QUE SON REQUERIDAS? EN RELACIÓN A "LA MODALIDAD DE EJECUCIÓN PODRÁ CONTEMPLAR ESQUEMAS PRESENCIALES, REMOTOS (HOME OFFICE) O MIXTOS... ¿CUÁL SERÁ EL ESQUEMA BASE ESPERADO POR BANOBRAS (PRESENCIAL, REMOTO O MIXTO) POR SERVICIO Y POR PERFIL, Y QUÉ PORCENTAJE MÍNIMO DE COBERTURA EN SITIO SE REQUERIRÁ?"	Es correcta su apreciación, la herramienta de monitoreo deberá tener de manera nativa la capacidad de monitorear bases de datos Oracle y Microsoft SQL Server. ¿NOS PODRÍAN ESPECIFICAR LAS VERSIONES QUE SON REQUERIDAS?, Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055064	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	LUGAR PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	LA DE		Se debe contemplar el 100% de la plantilla operativa en sitio y queda bajo reserva que Banobras en conjunto con el licitante adjudicado definirá el rol de horarios que cubrirán el esquema 7x24x365.
1055079	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	LUGAR PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	LA DE		Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055097	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	ARQUITECTURA DEL ACTUAL SERVICIO DE MONITOREO	CON RELACIÓN A...[ANEXO TÉCNICO P. 13] "COBERTURA DE TODOS LOS ACTIVOS CON DIRECCIÓN IP..."¿CUÁL ES EL INVENTARIO BASE DE ACTIVOS A MONITOREAR POR TIPO (SERVIDORES, RED, ENLACES, SERVICIOS, ETC.) Y EL CRECIMIENTO ESTIMADO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055098	OMNI PRINTER SA DE CV	TÉCNICO	7.2.1 SERVICIO 1: TOMA DE OPERACIÓN Y MEJORA A LOS PROCESOS DE GESTIÓN	SOLICITAMOS DE LA MANERA MÁS ATENTA A LA DEPENDENCIA NOS INDIQUE SI LA HERRAMIENTA DE MONITOREO DEBERÁ CUMPLIR CON TODOS LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL PLIEGO DE MANERA NATIVA O SE PREMITIRÁN INTEGRACIONES DE SW DE TERCEROS.	la herramienta de monitoreo deberá cumplir con los requisitos técnicos del anexo técnico de manera nativa, no se aceptan integraciones de software de terceros.
1055134	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	SERVIDORES Y EQUIPOS DE CÓMPUTO	REFERENTE A ...[ANEXO TÉCNICO P. 37] "...LA APLICACIÓN DE LAS ACTUALIZACIONES... NO DEBERÁ EXCEDER LAS 48 HORAS..."¿EL PLAZO DE 48 HORAS APLICA A TODO PARCHES/ACTUALIZACIÓN O ÚNICAMENTE A LOS CRÍTICOS/RECOMENDADOS POR EL FABRICANTE, Y BAJO QUÉ VENTANAS DE MANTENIMIENTO DEBERÁ EJECUTARSE?	Para nuevas versiones de sistema operativo, parches, o de cualquier actualización en software recomendada por el fabricante para la correcta operación de los dispositivos y herramientas; la aplicación de las actualizaciones por parte del licitante adjudicado no deberá exceder las 48 horas desde que el fabricante informa sobre la necesidad o conveniencia de aplicarla y deberá ser programada en caso de que afecten la disponibilidad del equipo. Si la aplicación es urgente deberá hacerse del conocimiento y aprobación por parte de BANOBRAS, a través del Administrador Operativo del Contrato de la DTIC, el licitante adjudicado deberá notificar la actualización por medio de un oficio físico, para evitar riesgos a la operación.
1055136	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	BENEFICIOS ESPERADOS	REFERENTE A ...[ANEXO TÉCNICO P. 15] "...DEBERÁN ESTAR ACTUALIZADAS A SUS ÚLTIMAS VERSIONES RECOMENDADAS POR LOS FABRICANTES..."¿SE ENTENDERÁ COMO VERSIÓN ESTABLE SOPORTADA POR EL FABRICANTE O NECESARIAMENTE LA VERSIÓN MÁS RECIENTE LIBERADA?	Se deberá considerar la VERSIÓN ESTABLE SOPORTADA POR EL FABRICANTE
1055140	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	ADMINISTRACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA MESA DE SERVICIOS	CONFORME A LO INDICADO EN ...[ANEXO TÉCNICO P. 45] "EL PERSONAL ASIGNADO... DEBERÁ CONTAR CON CAPACITACIÓN EMITIDA POR EL FABRICANTE..."¿QUÉ TIPO DE CONSTANCIA/CAPACITACIÓN ACEPTARÁ BANOBRAS COMO VÁLIDA Y PARA QUÉ PERFILES APLICA EXACTAMENTE ESTE REQUISITO?	Aplica para el perfil de administrador de la herramienta de Mesa de Servicio y Monitoreo, se solicita constancia o certificación de la herramienta propuesta por el licitante adjudicado.
1055141	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	ENTREGABLES DE ÚNICA VEZ	CON RELACIÓN A...[ANEXO TÉCNICO P. 51 Y 57] "...DEBERÁN ESTAR ALOJADOS EN UN PORTAL DE COLABORACIÓN..."¿EL PORTAL DE COLABORACIÓN DEBERÁ SER UNA PLATAFORMA DE BANOBRAS O	El portal de colaboración es propuesto por BANOBRAS.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

			ENTREGABLES PERIODICOS	PODRÁ UTILIZARSE UNA PLATAFORMA PROVISTA POR EL LICITANTE, CUMPLIENDO LOS LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD?	
1055173	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	MONITOREO	EN RELACIÓN A... [ANEXO TÉCNICO P. 36] "...CURSOS DE ACTUALIZACIÓN BAJO DEMANDA... SIN COSTO ADICIONAL PARA BANOBRAS"; ¿CUÁL ES LA VOLUMETRÍA ESTIMADA DE CURSOS BAJO DEMANDA (HORAS, ASISTENTES, PERIODICIDAD Y PERFILES)?	En relación con la consulta sobre los cursos de actualización bajo demanda, se aclara que la volumetría (horas, asistentes, periodicidad y perfiles) será determinada por el Administrador Operativo del Contrato de BANOBRAS, de acuerdo con las necesidades del personal y la disponibilidad de recursos. El licitante adjudicado deberá garantizar la entrega de dichos cursos sin costo adicional para BANOBRAS, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.
1055174	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	ENTREGABLES DE ÚNICA VEZ Y ENTREGABLES PERIODICOS	CON RELACIÓN A... [ANEXO TÉCNICO P. 51 Y 57] "...FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO..."; ¿BANOBRAS PUEDE INDICAR EL DOCUMENTO/NÚMERO DONDE SE DEFINEN LOS FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO Y EL CRITERIO PARA MEDIR SU CUMPLIMIENTO?	Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 9.1 entregables de única vez, en la tabla de entregables, dentro de las páginas 51 a 57 del Anexo Técnico.
1055176	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	SERVIDORES Y EQUIPOS DE CÓMPUTO	CON RELACIÓN A... [ANEXO TÉCNICO P. 37] "...DEBERÁN CONCENTRARSE EN UN SERVIDOR SYSLOG PROPORCIONADO POR EL LICITANTE ADJUDICADO..."; ¿CUÁL ES LA RETENCIÓN MÍNIMA, EL VOLUMEN ESPERADO DE EVENTOS Y LA UBICACIÓN REQUERIDA (ON-PREMISE/NUBE) PARA EL SERVIDOR SYSLOG?	Respecto a la consulta de LA UBICACIÓN REQUERIDA (ON-PREMISE/NUBE) PARA EL SERVIDOR SYSLOG?, deberá considerarse ON Para la consulta de LA RETENCIÓN MÍNIMA, EL VOLUMEN ESPERADO DE EVENTOS, dependerá de la operación y necesidad que demande los servicios de mesa y monitoreo
1055178	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	SERVIDORES Y EQUIPOS DE CÓMPUTO	EN RELACIÓN A... [ANEXO TÉCNICO P. 37] "...EL ACCESO Y AUTENTICACIÓN... DEBERÁ SER MEDIANTE LA HERRAMIENTA DE DIRECTORIO ACTIVO PROPIA DE BANOBRAS..."; ¿BANOBRAS CONFIRMARÁ SI LA INTEGRACIÓN REQUERIDA ES LDAP, SAML, ADFS U OTRO MECANISMO, Y QUÉ COMPONENTES PROPORCIONARÁ PARA SU IMPLEMENTACIÓN?	Es correcta su apreciación
1055183	OMNI PRINTER SA DE CV	TÉCNICO	7.2.1 SERVICIO 1: TOMA DE OPERACIÓN Y MEJORA A LOS PROCESOS DE GESTIÓN	SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CONFIRMAR SI LA PLATAFORMA PROPUESTA DEBE OFRECER CAPACIDADES COMPLETAS DE EXTENSIBILIDAD EN MODELOS SNMP QUE PERMITAN INTEGRAR Y ADAPTAR CUALQUIER DISPOSITIVO DE INFRAESTRUCTURA SIN DEPENDENCIA DEL FABRICANTE DEL HARDWARE SE CONFIRMA QUE ESTA CAPACIDAD DE AUTOGESTIÓN Y MODELADO RÁPIDO (EN CUESTIÓN DE HORAS) POR PARTE DEL PROVEEDOR DE LA HERRAMIENTA ES UN REQUISITO INDISPENSABLE PARA GARANTIZAR	Si. El sistema de monitoreo deberá proporcionar extensibilidad total en modelos SNMP, permitiendo que cualquier dispositivo compatible con SNMP pueda ser modelado sin depender del fabricante del hardware de manera explícita.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

				LA AGILIDAD OPERATIVA Y LA SOBERANÍA TECNOLÓGICA DEL BANCO? FAVOR DE ACLARAR."	
1055187	FOCUS SERVICES SA DE CV	ON DE TÉCNICO	SLA MESA DE SERVICIOS	CON RELACIÓN A...[ANEXO TÉCNICO P. 65] "EL 98% DE LAS LLAMADAS DEBEN SER CONTESTADAS..." / "LA TASA DE LLAMADAS ABANDONADAS..." EL CÁLCULO DE LLAMADAS CONTESTADAS/ABANDONADAS EXCLUYE EL TIEMPO DE IVR O MENSAJE DE BIENVENIDA Y QUÉ REPORTE/FUENTE OFICIAL DE ACD-CTI UTILIZARÁ BANOBRAS PARA LA MEDICIÓN?	Es correcta su apreciación
1055197	FOCUS SERVICES SA DE CV	ON DE TÉCNICO	ENTREGABLES UNICA VEZ	REFERENTE A...[ANEXO TÉCNICO P. 57] "...CRITERIOS DE ACTIVACIÓN... INDISPONIBILIDAD MAYOR A 15 MINUTOS..." ¿LOS CRITERIOS ENLISTADOS PARA ACTIVAR EL PLAN DE CONTINUIDAD SON OBLIGATORIOS O REFERENCIALES, Y BANOBRAS DEFINIRÁ UMBRALES FINALES POR SERVICIO?	Es correcta su apreciación
1055199	FOCUS SERVICES SA DE CV	ON DE TÉCNICO	ENTREGABLES UNICA VEZ	EN RELACIÓN A ...[ANEXO TÉCNICO P. 57] "...EL PLAN DEBE PROBARSE AL MENOS 1-2 VECES AL AÑO..." ¿BANOBRAS CONFIRMA SI EL MÍNIMO OBLIGATORIO ES UNA O DOS PRUEBAS ANUALES Y QUÉ TIPO DE PRUEBAS ESPERA (TABLETOP, PARCIAL, INTEGRAL)?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055200	FOCUS SERVICES SA DE CV	ON DE TÉCNICO	SLA MESA DE SERVICIO Y DEDUCTIVAS DE MESA DE SERVICIOS	EN RELACIÓN A...[ANEXO TÉCNICO P. 66 Y 73] "LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO NO DEBERÁ SER MENOR AL 99.98% MENSUAL." ¿CUÁL ES LA FÓRMULA EXACTA DE MEDICIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE MESA DE SERVICIOS, QUÉ EXCLUSIONES APLICAN Y CÓMO SE TRATARÁN MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS, CAUSAS DE TERCEROS Y EVENTOS ATRIBUIBLES A BANOBRAS?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055201	FOCUS SERVICES SA DE CV	ON DE TÉCNICO	DEDUCTIVAS MONITOREO	CONFORME A LO INDICADO EN ...[ANEXO TÉCNICO P. 75] "99.00% MENSUAL... COMPONENTES... PONDERADOS DE MANERA EQUITATIVA..." ¿QUÉ COMPONENTES INTEGRAN LA MEDICIÓN DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE MONITOREO Y CUÁL ES LA PONDERACIÓN EXACTA DE CADA UNO?	Se considerará todos los componentes propuestos por el licitante para otorgar el servicio de monitoreo y mesa de servicios.
1055202	FOCUS SERVICES SA DE CV	ON DE TÉCNICO	ENTREGABLES PERIÓDICOS , SLA MESA DE SERVICIOS Y SLA DE MONITOREO	CON RELACIÓN A ...[ANEXO TÉCNICO P. 58 Y 66-69] "...DISPOSITIVO BIOMÉTRICO DE LAS INSTALACIONES DE BANOBRAS..." ¿BANOBRAS PROPORCIONARÁ OTRO DISPOSITIVO BIOMÉTRICO U OTRO SISTEMA DE REGISTRO CUALY CÓMO SE VALIDARÁ LA ASISTENCIA EN TURNOS NOCTURNOS, REMOTOS, CONTINGENCIAS O SUSTITUCIONES?	Dicho registro será comparado contra el control interno de asistencia llevado por BANOBRAS.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055203	OMNI PRINTER SA DE CV	TÉCNICO	8. IMPLEMENTACIÓN PROPIEDAD INTELLECTUAL	CON RELACIÓN A LA ETAPA 3: CIERRE "PROPIEDAD INTELLECTUAL" SE SOLICITA A LA CONVOCANTE ACLARAR EL ALCANCE DE LA PROPIEDAD DEL SOFTWARE. CONSIDERANDO QUE EL LICITANTE ADJUDICADO PROVEERÁ EL LICENCIAMIENTO DEL FABRICANTE POR UN PERIODO DE 24 MESES, ¿SE CONFIRMA QUE LA PROPIEDAD DE BANOBRAS REFERIDA EN ESTE NUMERAL SE LIMITA EXCLUSIVAMENTE A LA INFRAESTRUCTURA, BASES DE DATOS, PARÁMETROS Y CONFIGURACIONES ESPECÍFICAS REALIZADAS SOBRE LA PLATAFORMA?	En relación con la consulta, se aclara que, al término del contrato, BANOBRAS conservará la propiedad de la infraestructura y herramientas implementadas, así como de la información generada, bases de datos, configuraciones, parametrizaciones y demás componentes específicos que soportan la operación de los servicios contratados. Al finalizar la vigencia del contrato, la plataforma de software permanecerá instalada en la infraestructura con todas las personalizaciones realizadas; no obstante, la continuidad de su operación estará sujeta a las condiciones del licenciamiento correspondiente. El licitante adjudicado deberá entregar la totalidad de los accesos de administración, usuarios y contraseñas, a fin de garantizar la autonomía de BANOBRAS sobre los datos y configuraciones remanentes, así como la adecuada transición operativa.
1055204	FOCUS SERVICES SA DE CV	ON TÉCNICO	ENTREGABLES PERIÓDICOS Y SLA DE MONITOREO	CON RELACIÓN A ...[ANEXO TÉCNICO P. 63 Y 71] "CHECKLIST BAJO DEMANDA... MÁXIMO 20 MINUTOS..." ¿QUÉ ALCANCE FUNCIONAL TENDRÁ EL CHECKLIST BAJO DEMANDA, EN QUÉ HORARIO PODRÁ SOLICITARSE Y BAJO QUÉ FORMATO DEBERÁ ENTREGARSE LA EVIDENCIA?	Será requerido bajo la necesidad de la operación de BANOBRAS, el formato sería definido por BANOBRAS al licitante adjudicado.
1055205	FOCUS SERVICES SA DE CV	ON TÉCNICO	SLA MESA DE SERVICIOS	EN RELACIÓN A ...[ANEXO TÉCNICO P. 65] "EL 98% DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA PORTAL DEBEN SER CATEGORIZADAS CORRECTAMENTE..." ¿QUÉ CATÁLOGO DE CATEGORÍAS, PRIORIDADES Y MATRIZ DE RUTEO CONSIDERARÁ BANOBRAS PARA DETERMINAR SI UNA CATEGORIZACIÓN/ASIGNACIÓN FUE CORRECTA?	El catálogo será definido por BANOBRAS acorde a los niveles de servicio establecidos y acorde a la operación y serán proporcionados al licitante adjudicado.
1055224	FOCUS SERVICES SA DE CV	ON TÉCNICO	TELEFONÍA IP	EN RELACIÓN A ...[ANEXO TÉCNICO PAGINA 39] FINAL DE LA SECCIÓN, DICE PARA DICHAS FUNCIONALIDADES BANOBRAS DEBERÁ TENER UN ACCESO DE LECTURA ¿SI BANOBRAS PROPORCIONA LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA, PORQUE INDICA QUE DEBE TENER ACCESO DE LECTURA?	La infraestructura de la solución de telefonía IP de las llamadas de Mesa de Servicio será proporcionada por BANOBRAS. El licitante adjudicado será responsable de su administración, configuración, operación, aseguramiento y soporte durante la vigencia del contrato.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055227	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	Arquitectura actual del servicio de Monitoreo	CON RELACIÓN A LO DESCRITO EN LA PAGINAS: 12-13; ¿PUEDE BANOBAS COMPARTIR EL INVENTARIO DE ESOS ACTIVOS MONITOREADOS INCLUYENDO EL DETALLE DEL MÉTODO DE MONITOREO UTILIZADO, LOS ELEMENTOS MONITOREADOS, MÉTRICAS, Y CRITERIOS DE ALERTAMIENTO - SIN INCLUIR INFORMACIÓN QUE PERMITA IDENTIFICARLOS, COMO NÚMERO DE SERIE O DIRECCIÓN IP? ESTO CON LA FINALIDAD DE PARTIR DE ESTA INFORMACIÓN PARA AJUSTAR EL CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055229	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	TOMA OPERACIÓN	CON BASE A LO DESCRITO EN LA PAGINA 22 DEL ANEXO TÉCNICO... PARA EL TRABAJO QUE COMIENZA AL DÍA SIGUIENTE DEL FALLO, EL CUAL CONSISTE EN LA TOMA DE OPERACIÓN Y MEJORA, ¿ES CORRECTO CONSIDERAR QUE NO SERÁ NECESARIO PRESENTAR DESDE ESE MOMENTO A LA TOTALIDAD DEL PERSONAL QUE SE ASIGNARÁ PARA EL SERVICIO, SINO QUE COMENZARÁN INVOLUCRANDOSE SOLAMENTE LOS LÍDERES Y ESPECIALISTAS NECESARIOS PARA ESAS PRIMERAS ACTIVIDADES Y QUE LOS OPERADORES SE DEBERÁN INTEGRAR CONFORME LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE TRABAJO DE IMPLEMENTACIÓN LO REQUIERAN? A. EN ESTE MISMO SENTIDO, ¿ES CORRECTO CONSIDERAR QUE NO ES NECESARIO QUE TODO EL PERSONAL OPERATIVO QUE BRINDARÁ FINALMENTE EL SERVICIO POR PARTE DEL LICITANTE ADJUDICADO ESTÉ ACTUALMENTE YA CONTRATADO POR ÉSTE, SINO QUE EL PROCESO DE CONTRATACIÓN PODRÁ COMENZAR A PARTIR DEL FALLO DE ADJUDICACIÓN?	No es correcto su entendimiento, Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en la matriz de evaluación. Ya que se debe garantizar la continuidad operativa, como se mencionar en la sección 7.2.1 Servicio 1 Pág.22 del Anexo Técnico.
1055233	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	SERVICIO MONITOREO	EN RELACIÓN A LO DESCRITO EN LA PAGINA 45... ¿AL INDICAR QUE DEBEN EXISTIR 5 OPERADORES DE MONITOREO PARA UNA COBERTURA DE HORARIO 7X24X365, ¿EL LICITANTE ADJUDICADO TIENE LA LIBERTAD DE DEFINIR LOS TURNOS DE LAS 5 PERSONAS O EXISTE UNA DEFINICIÓN PREVIA DEL ROL DE TURNOS? A. DE SER ASÍ, ¿PUEDE BANOBAS COMPARTIR ESTA DEFINICIÓN DEL ROL DE TURNOS? B. EN CASO DE QUE EL LICITANTE ADJUDICADO TENGA LIBERTAD DE DESIGNAR LOS TURNOS, ¿ES ACEPTABLE PARA BANOBAS QUE SE CUBRA EL 7X24X365 CON 4 PERSONAS Y QUE EL QUINTO OPERADOR REFUERCE EL HORARIO HABIL DE MAYOR DEMANDA Y PUEDA REASIGNARSE A CUBRIR AUSENCIAS DE LOS	Banobras en conjunto con el licitante adjudicado definirá el rol de horarios de los 5 operadores que cubrirán el horario 7x24x365.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

				PRIMEROS 4? ESTO CON LA INTENCIÓN DE GARANTIZAR LA COBERTURA DEL HORARIO.	
1055234	FOCUS SERVICES CV	ON SA DE TÉCNICO	SERVICIO MONITOREO	EN RELACIÓN A LO DESCRITO EN LA PAGINA 45... EN EL CASO DE LOS ROLES DE SUPERVISOR DE MONITOREO Y ADMINISTRADOR DE MONITOREO, ¿ES CORRECTO CONSIDERAR QUE EXISTEN FUNCIONES ESPECÍFICAS DE CADA UNO DE ESTOS ROLES QUE SOLO SE EJECUTARÁN DURANTE EL HORARIO LABORAL ESTABLECIDO PARA ELLOS? SIGNIFICANDO ESTO QUE NO EXISTIRÁ UNA COBERTURA 7X24X365 DE ESAS FUNCIONES ESPECÍFICAS	se aclara que el licitante adjudicado deberá considerar un esquema de atención 24x7x365 para los roles de Supervisor de Monitoreo y Administrador de Monitoreo, específicamente en aquellos casos donde se presenten fallas, incidentes o eventos que afecten o interrumpen la operación del servicio de monitoreo. el licitante deberá garantizar en todo momento la continuidad operativa del servicio, en función de la demanda y necesidades de BANOBRAS.
1055235	FOCUS SERVICES CV	ON SA DE TÉCNICO	EQUIPAMIENTO ACTUAL	CON BASE A LO DESCRITO EN LA PAGINA 10... CONSIDERANDO QUE EL EQUIPO DE MONITOREO ESTÁ FORMADO POR 7 PERSONAS, 5 DE ELLOS OPERADORES QUE SE DISTRIBUYEN PARA LA COBERTURA 7X24X365. ¿PUEDE BANOBRAS CONFIRMAR QUE ES ACEPTABLE QUE SE IMPLEMENTEN ÚNICAMENTE 4 POSICIONES FÍSICAS DE TRABAJO, CONSIDERANDO QUE COINCIDAN EN UN MOMENTO EL SUPERVISOR, EL ADMINISTRADOR, Y UN MÁXIMO DE DOS OPERADORES DE FORMA SIMULTÁNEA? EN CASO NEGATIVO, ¿PUEDE BANOBRAS CONFIRMAR CUANTAS POSICIONES FÍSICAS DE TRABAJO DEBEN IMPLEMENTARSE?	El licitante adjudicado deberá considerar como mínimo las posiciones físicas de los operadores y supervisores de mesa de servicios y monitoreo.
1055260	FOCUS SERVICES CV	ON SA DE TÉCNICO	SERVIDORES EQUIPOS CÓMPUTO	CON RELACIÓN A... (ANEXO TÉCNICO PAG. 37) INCISO 10. PARA NUEVAS VERSIONES DE SISTEMA OPERATIVO, PARCHES, O DE CUALQUIER ACTUALIZACIÓN EN SOFTWARE RECOMENDADA POR EL FABRICANTE PARA LA CORRECTA OPERACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y HERRAMIENTAS; LA APLICACIÓN DE LAS ACTUALIZACIONES POR PARTE DEL LICITANTE ADJUDICADO NO DEBERÁ EXCEDER LAS 48 HORAS DESDE QUE EL FABRICANTE INFORMA SOBRE LA NECESIDAD O CONVENIENCIA DE APLICARLA Y DEBERÁ SER PROGRAMADA EN CASO DE QUE AFECTEN LA DISPONIBILIDAD DEL EQUIPO; 48 HRS PARA REALIZAR ACTUALIZACIONES DE VERSIONES INCLUYENDO LA COMUNICACIÓN A BANOBRAS, REGISTRO, APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DEL RFC DE ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES O CAMBIOS A LA HERRAMIENTA?	es correcto, el licitante no deberá exceder las 48 horas desde que el fabricante informa sobre la necesidad o conveniencia de aplicarla y deberá ser programada en caso de que afecten la disponibilidad del equipo. Si la aplicación es urgente deberá hacerse del conocimiento y aprobación por parte de BANOBRAS, a través del Administrador Operativo del Contrato de la DTIC.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055261	FOCUS SERVICIOS CV	ON SA DE	TÉCNICO	IMPLEMENTACIÓN	REFERENTE A... (ANEXO TÉCNICO PAG. 49) E IMPLEMENTACIÓN, UN (1) MES CONTADO A PARTIR DE SU INICIO. ¿CRONOGRAMA, SE REFIERE A MESES DÍAS NATURALES O HÁBILES?	el licitante adjudicado deberá considerar días naturales para cada una de las etapas descritas en el numeral 8 de la Implementación, del Anexo Técnico. (Anexo técnico pag. 49)
1055264	ISI TI S DE RL DE CV		TÉCNICO	PAG. 15 ANEXO TÉCNICO, NUMERAL 6.	SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS ACLARE SI EN EL PRESENTE CONTRATO SE PERMITIRÁ LA SUBCONTRATACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO.	No se acepta la solicitud, aceptar la subcontratación va en contra del apartado 4.3.19 de la convocatoria y del anexo 15 de la misma
1055265	ISI TI S DE RL DE CV		TÉCNICO	PAG. 8 ANEXO TÉCNICO, SITUACIÓN 4, ACTUAL	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS PUEDA COMPARTIR LA VOLUMETRÍA DE LOS TICKETS DE SU ACTUAL MESA DE SERVICIOS, - REPORTES SOBRE LOS TIEMPOS DE SOLUCIÓN, DE ATENCIÓN E INCIDENCIAS - NÚMERO DE TICKETS CONCURRENTES. - NÚMERO DE TICKETS MENSUALES.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055266	ISI TI S DE RL DE CV		TÉCNICO	PAG. 8 ANEXO TÉCNICO, NUMERAL 4, INCISO D	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS COMPARTA UN LISTADO DE LAS HERRAMIENTAS DE MESA DE SERVICIO Y MONITOREO ACTUALES.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055267	ISI TI S DE RL DE CV		TÉCNICO	PAG. 8 ANEXO TÉCNICO, SITUACIÓN 4, ACTUAL	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE SI SU MESA ACTUAL DE SERVICIO UTILIZA UNA BASE DE CONOCIMIENTOS; EN CASO AFIRMATIVO, SE AGRADERÁ INDICAR LA HERRAMIENTA EMPLEADA, EL NIVEL DE DOCUMENTACIÓN DISPONIBLE Y SI DICHA BASE PODRÁ SER COMPARTIDA O INTEGRADA CON LA SOLUCIÓN PROPUESTA.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055268	ISI TI S DE RL DE CV		TÉCNICO	PAG. 8 ANEXO TÉCNICO, SITUACIÓN 4, ACTUAL ILUSTRACIÓN 1	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE SI SUS AMBIENTES DE FSW, SAP, YATLA Y LOBO RH SE EJECUTAN VIRTUALIZADOS, BARE METAL O EN NUBE.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055269	ISI TI S DE RL DE CV		TÉCNICO	PAG. 8 ANEXO TÉCNICO, SITUACIÓN 4, ACTUAL ILUSTRACIÓN 1	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE SOBRE QUE SISTEMA OPERATIVO SE EJECUTAN SUS AMBIENTES DE FSW, SAP, YATLA Y LOBO RH.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055270	ISI TI S DE RL DE CV		TÉCNICO	PAG. 8 ANEXO TÉCNICO, SITUACIÓN 4, ACTUAL	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE QUE MOTOR UTILIZA CADA UNO DE SUS AMBIENTES DE FSW, SAP, YATLA Y LOBO RH (EJEMPLO SQL SERVER, ORACLE, MYSQL, SAP HANA).	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

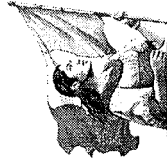
			ACTUAL ILUSTRACIÓN 1		
1055271	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. 8 ANEXO TÉCNICO, 4. SITUACIÓN ACTUAL ILUSTRACIÓN 1	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE QUE VERSIÓN DE SAP UTILIZA CADA UNO DE SUS AMBIENTES DE FSW, SAP, YATLA Y LOBO RH.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055272	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. 8 ANEXO TÉCNICO, 4. SITUACIÓN ACTUAL ILUSTRACIÓN 1	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE SI SUS AMBIENTES DE FSW, SAP, YATLA Y LOBO RH SON UN DESARROLLO PROPIO Y CUAL ES LA FUNCIÓN DE CADA UNO DE ELLOS.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055273	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. 9 ANEXO TÉCNICO, NUMERAL 4	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS COMPARTAN UN INVENTARIO DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES FÍSICOS Y VIRTUALES A MONITOREAR, Y CÓMO SE DISTRIBUYEN EN SUS DISTINTOS SITIOS.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055274	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. 30 ANEXO TÉCNICO, SISTEMAS VIRTUALIZADOS Y CONTENEDORES	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS COMPARTAN UN INVENTARIO SOBRE LAS VERSIONES DE VMWARE Y HYPER-V CON LAS QUE CUENTAN SUS SERVIDORES, ASI COMO DE ALGUNA OTRA HERRAMIENTA DE VIRTUALIZACIÓN QUE TENGAN IMPLEMENTADA DISTINTA A LAS MENCIONADAS.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055275	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. 26 ANEXO TÉCNICO MONITOREO DE EQUIPOS	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS COMPARTA LOS DETALLES DE SU INFRAESTRUCTURA DE ALMACENAMIENTO, CON DETALLES QUE INCLUYAN, CANTIDADES, MARCA Y MODELOS (SAN/NAS).	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055276	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. 27 ANEXO TÉCNICO, CAPA DE RED	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS COMPARTA LOS DETALLES Y DIAGRAMA DE CONECTIVIDAD DE SUS SWITCHES Y FIREWALLS QUE SE DEBERÁN MONITOREAR; INCLUYENDO LA CANTIDAD A MONITOREAR Y QUÉ TIPO DE SWITCHES SON.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055277	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. 8 ANEXO TÉCNICO, ILUSTRACIÓN 1	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS COMPARTA LA CANTIDAD DE ACCESS POINT DE WIFI Y ROUTERS CON LOS QUE CUENTA ACTUALMENTE.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055278	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. 8 ANEXO TÉCNICO, ILUSTRACIÓN 1	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE LA CANTIDAD DE PCS/LAPTOPS A MONITOREAR.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055279	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO, ILUSTRACIÓN 1	8	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS COMPARTA LA CANTIDAD DE IMPRESORAS EN RED A MONITOREAR.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055280	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO, ILUSTRACIÓN 1	8	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE LA CANTIDAD DE ENLACES QUE TIENEN EN SU INFRAESTRUCTURA DE LAN/WIFI/WAN/INTERNET.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055281	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO "ESTA SOLUCIÓN ESTÁ BASADA EN UN SISTEMA PBX-IP"	12	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE LA CANTIDAD DE PBX (TIPO), IVR, SOLUCIÓN DE GRABACIÓN.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055282	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO NUMERAL 4.3	12	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE EL CLIENTE DE TELEFONÍA IP QUE TIENE IMPLEMENTADO.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055283	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO SERVICIO TELEFONÍA	12	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE SI TODA LA TELEFONÍA ES VOIP O ES TELEFONÍA TRADICIONAL.	SI, TODA LA TELEFONÍA ES VOIP
1055284	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO ORACLE, MICROSOFT SQL SERVER	30 - 31	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE, NOS COMPARTA LAS VERSIONES DE SUS BASES DE DATOS ORACLE, ASÍ COMO TAMBIÉN LAS VERSIONES DE MICROSOFT SQL.	Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 7.2.1, específicamente a lo señalado en la página 31, del Anexo Técnico.
1055285	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO NUMERAL 4.2	11	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS COMPARTA CUANTOS MOTORES DE BASE DE DATOS E INSTANCIAS TIENEN POR TIPO DE BASE DE DATOS, ASÍ COMO SU TAMAÑO ESTIMADO.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055286	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO ILUSTRACIÓN 1	8	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS COMPARTA EL DETALLE DEL LICENCIAMIENTO ESPECIALIZADO DEL QUE SE HACE MENCIÓN EN LA "ILUSTRACIÓN 1".	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055287	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO VIDEO WALL DE SUPERVISIÓN	18	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE, SI EL VIDEO WALL SOLICITADO ESTARÁ EN SUS OFICINAS DE SANTA FE, DE LO CONTRARIO, FAVOR DE ESPECIFICAR LA UBICACIÓN EN LA CUAL SE ENCONTRARÁ.	Es correcta su apreciación, deberá ser instalada en el Edificio de BANOBRAS Santa Fe.
1055288	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO NUMERAL 4.1	10	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE SI LOS SERVIDORES DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO DE MSB, SON LOS MISMOS QUE SE DESCRIBEN EN EL PUNTO 4.1 DEL ANEXO.	es correcta su apreciación



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055289	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO NUMERAL 4.1	10 TÉCNICO	EN EL ENTENDIDO DE QUE SU MSB ESTA BASADA EN UN PBX-IP OPERANDO SOBRE ASTERISK; SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS ACLARE LA CANTIDAD DE NODOS DE ASTERISK CON LOS QUE CUENTAN ACTUALMENTE.	Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 4.3, página 12 del Anexo Técnico.
1055290	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO NUMERAL 4.3	12 TÉCNICO	EN EL ENTENDIDO DE QUE SU MSB ESTA BASADA EN UN PBX-IP OPERANDO SOBRE ASTERISK; SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE LAS FUNCIONALIDADES QUE ESTÁN OCUPANDO DE ASTERISK (IVR, GRABACIÓN DE LLAMADAS, COLAS, ETC.)	Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 4.3, página 12 del Anexo Técnico.
1055291	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO ETAPA: E1	49 TÉCNICO	EN RELACIÓN A LOS 30 DÍAS PARA LA ENTREGA DE LA ETAPA E1; SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE SI ES POSIBLE EXTENDER EL PERIODO POR LO MENOS A 50 DÍAS. SE ACEPTA NUESTRA PETICIÓN?	No es aceptable la petición
1055292	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO NUMERAL 6.1	20 - 21 TÉCNICO	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE SI EL ESPACIO FÍSICO PARA COLOCAR EL MOBILIARIO DONDE LOS OPERADORES EJECUTARÁN SERVICIOS S1, S2 Y S3, LO PROPORCIONARÁ EN LAS INSTALACIONES DE SANTA FE, DE LO CONTRARIO, FAVOR DE ACLARAR DONDE SE ESPERA QUE SE UBIQUE NUESTRO EQUIPO.	Es correcta su apreciación, deberá ser instalada en el Edificio de BANOBRAS Santa Fe.
1055293	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO 4. ACTUAL	8 - 9 TÉCNICO SITUACIÓN	ENTENDEMOS QUE ACTUALMENTE CUENTAN CON ALTA DISPONIBILIDAD EN SU HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE MONITOREO, ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	Es correcta su apreciación
1055294	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO 9.1 ENTREGABLES DE ÚNICA VEZ	55 TÉCNICO	ENTENDEMOS QUE AL SER LAS MISMAS NORMAS A LAS CUALES SE HACE REFERENCIA EN EL APARTADO DE "GESTIÓN BASADA EN NORMAS Y MEJORES PRÁCTICAS", INDICADAS EN LA HOJA 18, BASTARÁ EN ENTREGAR LA EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE ÚNICAMENTE DOS DE DICHAS CERTIFICACIONES, ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	el licitante adjudicado deberá entregar los certificados ISO 20000, ISO 27001, ISO 9001. Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 9.1 Entregables de única vez, específicamente al E1.E7 Certificaciones en la página 55 del Anexo Técnico.
1055295	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO PARTIDA INVENTARIO DE SERVIDORES	8- 12 TÉCNICO	SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS PROPORCIONEN EL ANCHO DE BANDA DE SU ENLACE PARA LA CAPACIDAD DE MONITOREO.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055296	ISI TI S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO 29 - 30 TÉCNICO LINUX:	5. DE	SOBRE LA COMPATIBILIDAD SOLICITADA PARA LA SOLUCIÓN DE MONITOREO CON LINUX E HIPERVISORES, SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE COMPARTA LAS VERSIONES DE ORACLE LINUX, RHEL,	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055297	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO C) SERVIDORES Y EQUIPOS DE COMPUTO:	36	VMWARE ESXI E HYPER-V QUE REQUIEREN MONITOREAR, ESTO CON LA FINALIDAD DE VALIDAR DICHAS COMPATIBILIDADES.	
1055298	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS	17	SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS COMPARTA EL ESPACIO DISPONIBLE EN UNIDADES DE RACK (RUS) EN LOS SITIOS DONDE SE ALOJARA LA INFRAESTRUCTURA NUEVA, A FIN DE EVALUAR SI ES NECESARIO CONSIDERAR RACKS ADICIONALES PARA LA INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS O, EN SU CASO, REUTILIZAR EL ESPACIO EXISTENTE.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055299	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS	17	SE SOLICITA A LA CONVOCANTE PROPORCIONAR EL DETALLE DEL SOFTWARE Y VERSIÓN DE LAS MESAS DE SERVICIO ACTUALES, ASÍ COMO LA DOCUMENTACIÓN DE LAS APIS DISPONIBLES PARA SU INTEGRACIÓN CON LA MESA DE SERVICIO DE PROPONER.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055300	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. ANEXO TÉCNICO MESA DE SERVICIOS	15	SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE ACLARE SI TODOS SITIOS DONDE SE INSTALARÁ LA INFRAESTRUCTURA, CUENTAN CON VOLTAJE A 220V.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055301	FOCUS ON DE SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	TOMA DE OPERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN		SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE ACLARE SI LA MESA DE SERVICIO Y MONITOREO PROPUESTA PODRÁ SER CONFIGURADA EN LA NUBE. con base a ...En el caso de que la información solicitada en la pregunta anterior no se pueda proporcionar en este momento, ¿Es correcto considerar que el día posterior al fallo, cuando inician las actividades, se podrá contar con el inventario completo de los activos que se deberán dar de alta en el monitoreo, incluyendo las credenciales necesarias para el monitoreo y los nombres y direcciones IP de los activos? a. De no ser así, ¿Cuántos días después de la adjudicación se podrá tener esta información?	No es claro a que se refiere con: las credenciales necesarias para el monitoreo.
1055302	FOCUS ON DE SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	ARQUITECTURA ACTUAL DEL SERVICIO DE MONITOREO		los métodos utilizados para monitorear los activos tecnológicos, ¿Existen políticas institucionales de seguridad u operación que impidan el uso de alguno de los siguientes? a. SNMP versión 2 b. SNMP versión 3 c. WMI d. Credenciales de administrador de directorio activo, base de datos u otros servicios e. Despliegue de agentes en servidores f. REST APIs	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055303	FOCUS ON DE SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	MONITOREO		CONFORME A LO ESCRITO EN EL ANEXO TÉCNICO EN LA PAGINAS 11 Y 13. CON LA FINALIDAD DE HACER ESTIMACIONES ADECUADAS DE TIEMPO ESFUERZO PARA LAS TAREAS RELACIONADAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL MONITOREO, CUANDO DURANTE ESTA IMPLEMENTACIÓN SEA NECESARIO QUE SE REALICEN CONFIGURACIONES EN LOS DISTINTOS ACTIVOS MONITOREADOS PARA HABILITAR, POR EJEMPLO, CREDENCIALES DE SNMP, WMI O DE	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055305	FOCUS SERVICES CV	ON SA DE TÉCNICO	IMPLEMENTACIÓN	SERVICIOS ESPECÍFICOS COMO LAS BASES DE DATOS, ¿ESTAS CONFIGURACIONES LAS LLEVA A CABO DIRECTAMENTE PERSONAL DE BANOBAS O SE TRATA DE GESTIÓN QUE ESTÁ TERCERIZADA? A. ¿ESTE TIPO DE CONFIGURACIONES SE CONSIDERAN COMO CAMBIOS PRE-APROBADOS O SE DEBEN PRESENTAR EN UN COMITÉ DE EVALUACIÓN DE CAMBIOS? B. EN CASO DE QUE SE DEBAN PRESENTAR A UN COMITÉ, ¿PUEDEN COMPARTIR EL PROCESO DE PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE ESTOS CAMBIOS? C. PARA LA EJECUCIÓN FINAL DE ESTAS CONFIGURACIONES, ¿EXISTEN VENTANAS DE TIEMPO PREDEFINIDAS, POR EJEMPLO, UN SOLO DÍA A LA SEMANA EN ALGÚN HORARIO ESPECÍFICO? DE SER ASÍ, ¿PUEDEN COMPARTIR ESTAS POLÍTICAS? PARA EL ESQUEMA DE ALTA DISPONIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE MONITOREO, ¿ES UNA SOLUCIÓN PERMITIDA QUE EL LICITANTE ADJUDICADO IMPLEMENTE UNA PLATAFORMA SECUNDARIA EN SU PROPIA INFRAESTRUCTURA DE VIRTUALIZACIÓN, EN UN CENTRO DE DATOS EN MÉXICO, Y QUE SE IMPLEMENTE UN ENLACE LAN TO LAN ENTRE EL CENTRO DE DATOS DE BANOBAS EN SANTA FE Y EL DEL LICITANTE PARA REALIZAR LA REPLICACIÓN CONTINUA DE LA PLATAFORMA? ENTENDIENDO QUE ANTE UNA CONTINGENCIA QUE AFECTE LA PLATAFORMA DE MONITOREO PRINCIPAL, LA PLATAFORMA DE DRP PODRÁ REALIZAR DE MANERA TRANSPARENTE EL MONITOREO DESDE EL CENTRO DE DATOS DEL LICITANTE ADJUDICADO.	Se acepta la propuesta siempre y cuando el Plan de Continuidad de Negocio, sea aprobado por BANOBAS.
1055306	FOCUS SERVICES CV	ON SA DE TÉCNICO	SERVICIO MONITOREO DE	CUANDO SE MENCIONA EN LOS REQUERIMIENTOS DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO QUE DEBE TENER "CAPACIDAD DE ENVIAR NOTIFICACIONES AUTOMATIZADAS A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES CANALES ... SMS (SHORT MESSAGE SERVICE), NOTIFICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES", ¿ES CORRECTO INTERPRETAR QUE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO DEBE TENER TÉCNICAMENTE LA POSIBILIDAD DE HACERLO, PERO EN EL ALCANCE Y PRECIO DE LA PROPUESTA PRESENTADA NO SE ESTÁN CONSIDERANDO COSTOS ASOCIADOS, COMO PUEDEN SER SERVICIOS, SUSCRIPCIONES O LICENCIAMIENTOS QUE DEBEN CONTRATARSE CON COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA CELULAR O PLATAFORMAS DE MENSAJERÍA PARA PODER EN LA PRÁCTICA USAR ESTOS MECANISMOS? Es correcta su apreciación deberá tener la "CAPACIDAD DE ENVIAR NOTIFICACIONES AUTOMATIZADAS A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES CANALES ... SMS (SHORT MESSAGE SERVICE), NOTIFICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES", sin costo adicional para BANOBAS.	



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055320	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	TRANSFERENCIA DE SERVICIO	EN LA PÁGINA 50, EN LA SECCIÓN DE TRANSFERENCIA DE SERVICIO SE HABLA DE QUE AL CIERRE DEL CONTRATO SE DEBE HACER LA CESIÓN DE LOS ACTIVOS INVOLUCRADOS EN LA ENTREGA DEL SERVICIO. CONSIDERANDO QUE EN LA ACTUALIDAD, LO COMÚN PARA LA CONTRATACIÓN DE SOFTWARE ES POR MEDIO DE SUSCRIPCIONES POR PERIODOS FIJOS (MENSUAL, ANUAL, MULTIANUAL) Y QUE LA MAYORÍA DE LOS FABRICANTES YA NO OFRECEN LICENCIAMIENTOS PERPETUOS, ¿ES ACCEPTABLE QUE AL FINAL DEL CONTRATO SE ENTREGUE LA INFRAESTRUCTURA CON TODO EL SOFTWARE DESPLEGADO PERO QUE LAS SUSCRIPCIONES SEAN PAGADAS POR EL LICITANTE ADJUDICADO PARA CUBRIR ÚNICAMENTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y NO TENGAN VIGENCIA POSTERIOR A SU TERMINACIÓN?	En relación con la consulta, se aclara que, al término del contrato, BANOBRAS conservará la propiedad de la infraestructura y herramientas implementadas, así como de la información generada, bases de datos, configuraciones, parametrizaciones y demás componentes específicos que soportan la operación de los servicios contratados. Al finalizar la vigencia del contrato, la plataforma de software permanecerá instalada en la infraestructura con todas las personalizaciones realizadas; no obstante, la continuidad de su operación estará sujeta a las condiciones del licenciamiento correspondiente. El licitante adjudicado deberá entregar la totalidad de los accesos de administración, usuarios y contraseñas, a fin de garantizar la autonomía de BANOBRAS sobre los datos y configuraciones remanentes, así como la adecuada transición operativa.
1055321	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	TÉCNICO	SLA MONITOREO	PARA MEDIR LA DISPONIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE MONITOREO, CONSIDERANDO QUE SE ESTÁ PROPONIENDO UNA ARQUITECTURA REDUNDANTE, QUE PERMITE LA FALLA DE NODOS FÍSICOS INDIVIDUALES SIN AFECTAR LA OPERACIÓN - DISPONIBILIDAD O DESEMPEÑO- DEL SERVICIO DE MONITOREO, ¿ES CORRECTO CONSIDERAR QUE SE MEDIRÍA EL SLA EN TÉRMINOS DE LA DISPONIBILIDAD REAL DEL SERVICIO Y NO DE LOS NODOS FÍSICOS INDIVIDUALES?	Se tomarán en cuenta todos los elementos que conformen la solución del servicio de Monitoreo.
1055322	COMPAÑIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1. SITUACIÓN ACTUAL	¿LA HERRAMIENTA ACTUAL DE MESA DE SERVICIOS (ITSM) DEBERÁ MANTENERSE EN OPERACIÓN Y ÚNICAMENTE ADMINISTRARSE POR EL PROVEEDOR ADJUDICADO, O LA CONVOCANTE CONTEMPLA UNA RENOVACIÓN TECNOLÓGICA QUE IMPLIQUE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA NUEVA PLATAFORMA ITSM? EN CASO DE REQUERIRSE RENOVACIÓN, SE SOLICITA CONFIRMAR SI EL LICITANTE DEBERÁ INCLUIR DENTRO DE SU PROPUESTA EL LICENCIAMIENTO, IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS, INTEGRACIÓN CON SISTEMAS EXISTENTES Y SERVICIOS ADMINISTRADOS DE OPERACIÓN DE LA NUEVA PLATAFORMA.	Respecto a la consulta, es correcta la apreciación referente a que el licitante adjudicado DEBERÁ INCLUIR DENTRO DE SU PROPUESTA EL LICENCIAMIENTO, IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS, INTEGRACIÓN CON SISTEMAS EXISTENTES Y SERVICIOS ADMINISTRADOS DE OPERACIÓN DE LA NUEVA PLATAFORMA, cubriendo en su totalidad todo lo establecido en el Anexo Técnico respecto a la mesa de servicios. Tomar como referencia Pag. 22, numeral 7.2 Requerimientos y/o servicios específicos, del Anexo Técnico.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055323	COMPañA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1. SITUACIÓN ACTUAL	¿PODRÍA LA CONVOCANTE INDICAR LA MARCA, VERSIÓN Y ESQUEMA DE LICENCIAMIENTO VIGENTE DE LA HERRAMIENTA ACTUAL DE MESA DE SERVICIOS (MSB), ASÍ COMO SI SE REQUIERE SU CONTINUIDAD O SE PERMITE PROPONER UNA PLATAFORMA DISTINTA?	En relación con las solicitudes de información detallada sobre la operación actual, infraestructura, herramientas, volúmenes, configuraciones y características técnicas de los ambientes, se aclara que dicha información solo será proporcionada al licitante adjudicado, por la seguridad, confidencialidad y correcta operación de la infraestructura de BANOBRAS
1055324	COMPañA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1. SITUACIÓN ACTUAL	EN CASO DE PROPONER UNA NUEVA PLATAFORMA, ¿SE REQUIERE MIGRACIÓN DE DATOS HISTÓRICOS DE TICKETS Y CONFIGURACIONES?	es correcta su apreciación
1055325	COMPañA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1. SITUACIÓN ACTUAL	EN CASO DE REQUERIR UNA NUEVA SOLUCIÓN PARA LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE SERVICIO TIC, ¿ESTAS HERRAMIENTAS SE INSTALARÁN DIRECTAMENTE EN EL CENTRO DE DATOS DE LA CONVOCANTE? ¿SE ACEPTA UNA PROPUESTA INSTALADA EN LA NUBE O EN EL CENTRO DE DATOS DEL LICITANTE, RESPETANDO LA NORMATIVA DE SEGURIDAD VIGENTE PARA LA CONVOCANTE?	¿ESTAS HERRAMIENTAS SE INSTALARÁN DIRECTAMENTE EN EL CENTRO DE DATOS DE LA CONVOCANTE?, es correcta su apreciación. SE ACEPTA UNA PROPUESTA INSTALADA EN LA NUBE O EN EL CENTRO DE DATOS DEL LICITANTE, RESPETANDO LA NORMATIVA DE SEGURIDAD VIGENTE PARA LA CONVOCANTE? Se acepta la propuesta siempre y cuando el Plan de Continuidad de Negocio, sea aprobado por BANOBRAS.
1055326	COMPañA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1. SITUACIÓN ACTUAL	¿LA OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS SERÁ 100% OPERADA POR EL PROVEEDOR O UN MODELO HÍBRIDO CON PERSONAL DE BANOBRAS?	El licitante adjudicado deberá Proveer los recursos humanos, técnicos y tecnológicos necesarios para la operación continua y eficiente de la MSB.
1055327	COMPañA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1. SITUACIÓN ACTUAL	¿CUÁL ES LA HERRAMIENTA DE MONITOREO ACTUALMENTE IMPLEMENTADA, SU VERSIÓN Y EL NÚMERO DE ACTIVOS MONITOREADOS?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055328	COMPañA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1. SITUACIÓN ACTUAL	¿PODRÍA PROPORCIONARSE EL HISTÓRICO DE TICKETS MENSUALES DE AL MENOS LOS ÚLTIMOS 12 MESES, CLASIFICADOS POR TIPO (INCIDENTES, REQUERIMIENTOS, CAMBIOS)?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055329	COMPañA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1. SITUACIÓN ACTUAL	CONFORME AL ALCANCE DESCRITO PARA EL SERVICIO 3: OPERACIÓN DEL MONITOREO DE TI, SE SOLICITA A LA CONVOCANTE PROPORCIONAR EL INVENTARIO APROXIMADO DE LOS ACTIVOS TECNOLÓGICOS QUE DEBERÁN SER MONITOREADOS, INCLUYENDO AL MENOS:	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.



licitación pública nacional número LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, cuyo objeto es la contratación de la plataforma de mesa de servicios y monitoreo de TIC.

				SERVIDORES DISPOSITIVOS BASES APLICACIONES SERVICIOS	FÍSICOS DE DE	Y	VIRTUALES RED DATOS INSTITUCIONALES TELECOMUNICACIONES
				LO ANTERIOR CON EL FIN DE DIMENSIONAR ADECUADAMENTE LA ARQUITECTURA DE MONITOREO, LICENCIAMIENTO, RECURSOS HUMANOS Y HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.			
1055330	COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1. GESTIÓN BASADA EN NORMAS Y MEJORES PRÁCTICAS	¿ES CORRECTO INTERPRETAR QUE PARA DAR CUMPLIMIENTO A ESTE REQUISITO SE DEBERÁ ANEXAR A LA PROPUESTA TÉCNICA LA COPIA SIMPLE DE LAS CERTIFICACIONES ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001 E ISO 9001 A NOMBRE DEL LICITANTE?			es correcta su apreciación
1055331	COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO I. PLAN DE MEJORA Y ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA	¿ES CORRECTO INTERPRETAR QUE, DICHO PLAN DE MEJORA DEBERÁ SER PRESENTADO POR EL LICITANTE ADJUDICADO?			Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 6, Plan de mejora y actualización tecnológica, en la página 19 del Anexo Técnico.
1055332	COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO I. F PANTALLA DE MONITOREO	SE SOLICITA A LA CONVOCANTE INDICAR EL NÚMERO DE PANTALLAS REQUERIDAS PARA LA VISUALIZACIÓN DEL SERVICIO DE MONITOREO.			Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 7.2.1, servicio 1, específicamente en el inciso f) en la página 39 del Anexo Técnico.
1055333	COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO I. G MOBILIARIO ESPECIALIZADO	SE SOLICITA A LA CONVOCANTE INDICAR EL TAMAÑO DEL ESPACIO A UTILIZAR PARA ESTE SERVICIO, ASÍ COMO LA CANTIDAD DE LUGARES PERMITIDOS PARA EL LICITANTE.			El licitante adjudicado deberá considerar como mínimo las posiciones físicas de los operarios y supervisores de mesa de servicios y monitoreo.
1055334	COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	7.2.2 SERVICIO 2 OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS	¿ES CORRECTO INTERPRETAR QUE SERÁ ACEPTADO UN MODELO DE OPERACIÓN CON PLATAFORMAS PARA MESA DE SERVICIO Y MONITOREO BASADAS EN NUBE, CONSIDERANDO QUE ESTE TIPO DE SERVICIO ASEGURA UNA MITIGACIÓN DE FALLAS SUPERIOR A UN ESCENARIO ONPREMISE?			Se hace del conocimiento que si se acepta dicho modelo, pero solo en caso de contingencia o como lo defina el administrador operativo del contrato.
1055339	COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	MATRIZ DE EVALUACIÓN I.A.1.3) I.A.1.4) I.A.1.5) I.A.1.6)	ES CORRECTO ENTENDER QUE PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL SOLICITADO SE PUEDE PRESENTAR CURRÍCULUM VITAE?			es correcta su apreciación



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055340	COMPañIA INTEGRa SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	MATRIZ DE EVALUACIÓN I.A.2)	CON EL FIN DE ACREDITAR EL CONOCIMIENTO Y HABILIDADES DE LOS RECURSOS EN LISTADOS EN EL NUMERAL CITADO, SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACEPTAR LA PRESENTACIÓN DE COPIA DE: CERTIFICADO O CARTA DE PASANTE O TÍTULO O CÉDULA PROFESIONAL	No se acepta la solicitud, se solicita atentamente apearse a lo establecido en la matriz de evaluación, sección: I.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS
1055341	COMPañIA INTEGRa SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	MATRIZ DE EVALUACIÓN I.B.2)	SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE INDICAR LAS OPCIONES PARA ACREDITAR LA RELACIÓN DE PARTNER.	Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en la matriz de evaluación, numeral I.b.2) Equipamiento.
1055342	COMPañIA INTEGRa SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	MATRIZ DE EVALUACIÓN I.I) EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD	ES CORRECTO ENTENDER QUE LA ESPECIALIDAD DEL LICITANTE SE EVALUARÁN POR LO AÑOS DE EXPERIENCIA Y NO POR LA CANTIDAD DE CONTRATOS PRESENTADOS?	Le experiencia y la especialidad se evaluarán de manera diferente, favor de remitirse a lo descrito en la Matriz de evaluación. I.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS
1055343	COMPañIA INTEGRa SOLUCIONES SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 1, ANEXO 5 Y ANEXO 16	SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE PROPORCIONAR LOS ANEXOS EN FORMATO EDITABLE WORD.	No se acepta su solicitud favor de elaborar su propuesta con la documentación disponible en COMPRAS MX para este procedimiento
1054939	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	OTROS	SECCIÓN 7.2.1 — EL LICITANTE LLEVARÁ A CABO REVISIONES PERIÓDICAS BIMESTRALES O	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE SI BANOBROS TIENE DEFINIDO UN PROCEDIMIENTO O UN RESPONSABLE INSTITUCIONAL ESPECÍFICO PARA LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LOS AJUSTES DE UMBRALES DE MONITOREO PROPUESTOS POR EL LICITANTE EN LAS REVISIONES BIMESTRALES, DE MANERA QUE AMBAS PARTES PUEDAN ESTABLECER UN PROCESO DE GOBERNANZA CLARO DESDE EL INICIO DEL CONTRATO.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
1055191	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	OTROS	MATRIZ DE EVALUACIÓN- COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS	REFERENTE A ...[MATRIZ DE EVALUACIÓN P. 8-11] "CERTIFICACIÓN EN ITIL 4 FOUNDATION VIGENTE: ¿BANOBROS ACEPTA CREDENCIALES ELECTRÓNICAS VERIFICABLES DEL ORGANISMO EMISOR Y CÓMO INTERPRETARÁ EL TÉRMINO "VIGENTE" PARA CERTIFICACIONES QUE NO MUESTRAN FECHA DE VENCIMIENTO?	Las certificaciones solicitadas deben estar vigentes durante toda la vida del contrato y deben ser verificables en el sitio web correspondiente.
1055217	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	OTROS	MATRIZ DE EVALUACIÓN- COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS	EN RELACIÓN A ...[MATRIZ DE EVALUACIÓN P. 10] "CARRERA TÉCNICA EN INFORMÁTICA O AFÍN O CONTAR CON MÍNIMO 3 AÑOS DE EXPERIENCIA... "PARA OPERADORES DE PRIMER NIVEL, ¿BASTA CON CUMPLIR UNA DE LAS DOS CONDICIONES (CARRERA TÉCNICA O EXPERIENCIA) Y QUÉ EVIDENCIA SERÁ SUFICIENTE EN CADA CASO?	Es correcta su apreciación, se acreditará con certificado de carrera técnica o experiencia en CV.
1055256	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	OTROS	MATRIZ DE EVALUACIÓN- CAPACIDAD DE LOS	EN RELACIÓN A ...[MATRIZ DE EVALUACIÓN P. 13] "CERTIFICADO DE PARTNER... DE LA INFRAESTRUCTURA CORRESPONDIENTE... ¿QUÉ FABRICANTES/INFRAESTRUCTURA SERÁN CONSIDERADOS PARA	Lo fabricantes a considerar serán los mencionados en la solución propuesta por cada licitante.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

			RECURSOS Y EQUIPAMIENTO	EVALUAR EL SUBRUBRO DE EQUIPAMIENTO (POR EJEMPLO, HERRAMIENTA MSB, MONITOREO, SERVIDORES, PBX, SISTEMA OPERATIVO U OTROS)?	
1055258	FOCUS ON SERVICES SA DE CV	OTROS	MATRIZ DE EVALUACIÓN-PLAN DE TRABAJO PROPUESTO	CON RELACIÓN A...[MATRIZ DE EVALUACIÓN P.21]"...DE ACUERDO AL CRONOGRAMA QUE SE ESTABLECE EN EL ANEXO TÉCNICO."¿BANOBRAS PUEDE SEÑALAR EL CRONOGRAMA BASE DE IMPLEMENTACIÓN AL QUE DEBE ALINEARSE EL PLAN DE TRABAJO PROPUESTO?	Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el numeral 8 implementación, en la página 49 del Anexo Técnico.
1054223	COMPUSOF MEXICO SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	ANEXO 1 (TIEMPOS SECCIÓN 3.1 (CRONOGRAMA).	A) ¿CUÁL ES EL TIEMPO ESPERADO DE IMPLEMENTACIÓN Y TRANSICIÓN DE CADA SERVICIO?	Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el Anexo Técnico. (Anexo Técnico Pag. 49 Sección 8. Implementación Columna nombrada "Duración).
1054250	COMPUSOF MEXICO SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	ANEXO 1 (OBJETO Y ALCANCE; 2.1-2.2); GLOSARIO DE TÉRMINOS.	A) ¿SE CONTEMPLA CRECIMIENTO DEL ALCANCE DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO? B) ¿SE CUENTA CON UN CATÁLOGO DE SERVICIOS ACTUALIZADO QUE DEBA ADOPTARSE O EVOLUCIONARSE?	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado
1054934	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	SECCIÓN 9 ENTREGABLES; SECCIÓN 9.1 ENTREGABLES DE ÚNICA VEZ	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE SI BANOBRAS CUENTA CON UN ESTÁNDAR DE FORMATO O UNA PLATAFORMA DOCUMENTAL ESPECÍFICA (SHAREPOINT, CONFLUENCE, SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INSTITUCIONAL U OTRA) EN LA QUE DEBERÁN CARGARSE LOS ENTREGABLES DEL PROYECTO, TALES COMO MANUALES DE ADMINISTRACIÓN, CONFIGURACIÓN Y OPERACIÓN, PARA QUE EL LICITANTE PUEDA ADECUAR SU PROPUESTA A DICHO REQUERIMIENTO.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado
1054935	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	SECCIÓN 9.3 DE ENTREGABLES DE CIERRE DE CONTRATO	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE CONFIRME SI EXISTE ALGÚN PROCEDIMIENTO O FORMATO INSTITUCIONAL ESPECÍFICO QUE EL LICITANTE DEBA SEGUIR PARA LA ENTREGA Y VALIDACIÓN FORMAL DE LOS ENTREGABLES DE CIERRE DE CONTRATO, INCLUYENDO LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO AL PERSONAL DE BANOBRAS.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado
1054936	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	SECCIÓN 7.2.1 PROPORCIONARÁ, Y INSTALARÁ ADMINISTRARÁ TODA LA INFRAESTRUCTURA	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE SI LAS LICENCIAS DE LAS HERRAMIENTAS DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO PROPUESTAS POR EL LICITANTE DEBERÁN QUEDAR EN PROPIEDAD DE BANOBRAS AL TÉRMINO DEL CONTRATO, O SI EL ESQUEMA DE LICENCIAMIENTO ES POR SUSCRIPCIÓN A NOMBRE DEL PROVEEDOR, CON EL FIN DE QUE EL LICITANTE DEFINA EL MODELO DE LICENCIAMIENTO MÁS CONVENIENTE PARA BANOBRAS.	Al término del contrato, BANOBRAS conservará la propiedad de la infraestructura y herramientas implementadas, así como de la información generada, bases de datos, configuraciones, parametrizaciones y demás componentes específicos que soportan la operación de los servicios contratados. Al finalizar la vigencia del contrato, la plataforma de software



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

					permanecerá instalada en la infraestructura con todas las personalizaciones realizadas; no obstante, la continuidad de su operación estará sujeta a las condiciones del licenciamiento correspondiente. El licitante adjudicado deberá entregar la totalidad de los accesos de administración, usuarios y contraseñas, a fin de garantizar la autonomía de BANOBRAS sobre los datos y configuraciones remanentes, así como la adecuada transición operativa.
1054949	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	SECCIÓN 7.2.2 — SECCIÓN 8 IMPLEMENTACIÓN	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE EL PLAZO MÁXIMO ESTIMADO QUE BANOBRAS CONSIDERA ACEPTABLE PARA LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO 2, ANTES DEL INICIO DE LA OPERACIÓN FORMAL Y DEL PRIMER PAGO AL LICITANTE. SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE CONFIRME SI LAS CERTIFICACIONES REQUERIDAS PARA EL PERSONAL OPERATIVO (PMP E ITIL 4 FOUNDATION) DEBEN ESTAR VIGENTES DESDE EL INICIO DEL CONTRATO Y MANTENERSE ASÍ DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL MISMO, O SI SE ACEPTA QUE ALGUNO DE LOS PERFILES PRESENTE SU CERTIFICACIÓN DENTRO DE UN PLAZO DEFINIDO POSTERIOR AL INICIO DE OPERACIONES.	Se solicita atentamente remitirse a lo establecido en el Anexo Técnico. (Anexo Técnico Pag. 49 Sección 8. Implementación Columna nombrada "Duración").
1054950	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	SECCIÓN 7.2.2 — EL GESTOR DE PROYECTO		Se debe contemplar que el 100% de la plantilla deberá tener vigente las certificaciones solicitadas desde el inicio del contrato
1054951	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	SECCIÓN 7.2.2 — SOPORTE SEGUNDO NIVEL		Dicha información será otorgada al licitante adjudicado
1054961	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	MATRIZ DE EVALUACIÓN 1.B.2 EQUIPAMIENTO	DICE: EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR CERTIFICADO DE PARTNER, CARTA OFICIAL DEL FABRICANTE O DOCUMENTO EQUIVALENTE, QUE DEMUESTRE SU NIVEL DE ASOCIACIÓN CON EL FABRICANTE DE LA INFRAESTRUCTURA ASOCIADA PARA PROPORCIONAR LOS SERVICIOS MENCIONADOS EN EL ANEXO TÉCNICO. SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE PARA CUBRIR ESTE REQUERIMIENTO SE PUEDA ENTREGAR UNA CARTA FIRMADA	No se acepta la solicitud, se solicita atentamente apearse a lo establecido en la matriz de evaluación 1.b.2) Equipamiento.



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1054962	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EMPRESAS QUE ACREDITEN CON REGISTRO REPSE	DE I.H. QUE CONTAR CON REGISTRO REPSE	POR EL REPRESENTANTE LEGAL DEL LICITANTE DONDE MANIFIESTE QUE CUENTA CON LA CAPACIDAD E INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO. ¿SE ACEPTA NUESTRA SOLICITUD?	No es correcto el entendimiento, se deberá entregar toda la información solicitada en la matriz de evaluación en tiempo y forma. Se aclara que, para efectos del presente procedimiento de contratación, se aceptarán certificaciones vigentes emitidas conforme a las normas ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001 e ISO 9001, sin limitarse a una versión específica, siempre que: 1) se encuentren vigentes al momento de la presentación de proposiciones; 2) hayan sido emitidas por un organismo certificador competente; 3) su alcance guarde relación directa con los servicios objeto de la contratación. En tal virtud, la acreditación de dichas certificaciones deberá realizarse mediante la documentación correspondiente, de la que se advierta su vigencia y el alcance aplicable.
1054968	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	ANEXO TÉCNICO		ENTENDEMOS QUE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, DEBERÁ ENTREGARSE DE MANERA GENERAL DE LA EMPRESA Y NO NECESARIAMENTE DE LOS RECURSOS QUE VAN A OPERAR EL SERVICIO, DEBIDO A LA PERIODICIDAD DE LOS REPORTES DEL REPSE. ¿ES CORRECTA NUESTRO ENTENDIMIENTO?	SE SOLICITA ATENTAMENTE A LA CONVOCANTE CONFIRMAR LAS VERSIONES ESPECÍFICAS DE LAS CERTIFICACIONES ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001 E ISO 9001 REQUERIDAS EN EL ANEXO TÉCNICO, DADO QUE DICHAS VERSIONES NO SE ENCUENTRAN DEFINIDAS. LO ANTERIOR ES INDISPENSABLE PARA GARANTIZAR LA ADECUADA INTEGRACIÓN DE LA PROPUESTA Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS.
1054969	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	ECONÓMICO	ANEXO 5 "MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA"		SE SOLICITA ATENTAMENTE A LA CONVOCANTE ACLARAR SI, PARA EFECTOS DE LA INTEGRACIÓN DEL MONTO TOTAL DE LA PROPUESTA, LOS SERVICIOS 2 Y 3 DEBERÁN CONSIDERARSE DE FORMA MENSUAL Y, POR TANTO, MULTIPLICARSE POR LA VIGENCIA DE 24 MESES, A FIN DE QUE LA SUMA DE LOS TRES SERVICIOS REFLEJE EL IMPORTE TOTAL DEL PROYECTO.	Favor de remitirse al modelo de propuesta económica (anexo 5), se aclara que los montos ofertados se tomarán para efectos de ponderación económica al momento de llevar a cabo la evaluación de las propuestas
1054998	OMNI PRINTER SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	4.3.6 OPINION DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL		A FIN DE INTEGRAR LA PROPUESTA, SE SOLICITA A LA CONVOCANTE AUTORIZAR QUE LA OPINIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL, EN SENTIDO POSITIVO, SEA CONSULTADA CON UNA ANTIGÜEDAD MÁXIMA DE 5 DÍAS NATURALES ANTERIORES A LA FECHA DEL ACTO DE PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS PROPUESTAS. ¿ES POSIBLE CONFIRMAR LA ACEPTACIÓN DE LO ANTERIOR?	Se acepta la propuesta, aclarando que el incumplimiento de la misma no afecta la solvencia de la proposición



RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

1055310	COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	3.2. JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA	EN LA CONVOCATORIA SE SOLICITA PRESENTAR UN ESCRITO DE INTERÉS, SIN EMBARGO EN LA PLATAFORMA NO EXISTE UNA CASILLA PARA SUBIR EL ARCHIVO, POR LO QUE ES CORRECTO ENTENDER QUE ES SUFICIENTE CON LA MANIFESTACIÓN DE INTERÉS GENERADA EN LA PLATAFORMA?	ES CORRECTA SU APRECIACIÓN.
1055335	COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	ANEXO 3	"RESPECTO A LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO PREVISTA EN EL ANEXO 3, EN LA QUE SE ESTABLECE LA NATURALEZA INDIVISIBLE DE LA OBLIGACIÓN, SE SOLICITA A LA CONVOCANTE PRECISAR SI, CONSIDERANDO QUE EL SERVICIO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN ES DE TRACTO SUCESIVO Y SUSCEPTIBLE DE CUMPLIMIENTO PARCIAL, SERÁ POSIBLE QUE LA GARANTÍA SE HAGA EXIGIBLE DE MANERA PROPORCIONAL AL INCUMPLIMIENTO EFECTIVAMENTE ACREDITADO."	SE ACLARA QUE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO SERÁ INDIVISIBLE.
1055336	COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	3.5 ACTA DE FALLO Y FIRMA DE CONTRATO	RESPECTO DE LA FIANZA DE CUMPLIMIENTO, TRATANDOSE DE UNA CONTRATACIÓN PLURIANUAL, LA FIANZA SERÁ RENOVADA POR CADA EJERCICIO FISCAL O SERÁ UNA QUE ABARQUE LOS EJERCICIOS DE LA CONTRATACIÓN.	SE ACLARA QUE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO SE PODRÁ EMITIR POR CADA EJERCICIO FISCAL, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 132 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.
1055337	COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	9 CAUSALES DE DESECHAMIENTO	SERÁ CONSIDERADA CAUSAL DE DESECHAMIENTO SI LOS ESCRITOS NO VAN FIRMADOS DE MANERA DIGITAL?	SE ACLARA QUE LOS ESCRITOS DEBERÁN PRESENTARSE CON FIRMA AUTÓGRAFA Y LA PROPOSICIÓN DEBERÁ FIRMARSE DE MANERA ELECTRÓNICA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA COMPRAS MX.
1055338	COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	LEGAL ADMINISTRATIVA	8. FORMATOS	PARA EL CASO DEL ANEXO 10 ES CORRECTO ENTENDER QUE SE PUEDE MODIFICAR SU CONTENIDO DEBIDO A QUE MI REPRESENTADA NO SE ENCUENTRA ESTRATIFICADA COMO MIPYME?	SE DEBERA APEGAR AL FORMATO DEL ANEXO 10 EN EL CUAL DEBERA INDICAR EL TOPE MÁXIMO COMBINADO Y LA ESTRATIFICACIÓN SEGÚN CORRESPONDA (MICRO PEQUEÑA, MEDIANA O GRANDE)

ANEXO 2



RESPUESTAS A LAS REPREGUNTAS

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

Licitante	Referencia, a la pregunta	Pregunta a la respuesta emitida por el Licitante	Respuesta
MAIN CORE SA DE CV	1053143	EN RELACIÓN A LA RESPUESTA EMITIDA, SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE VALIDAR QUE EL LICITANTE PODRÁ ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN EL ANEXO 6 QUE AVALE ENTRE OTROS LA EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS DE "MESA DE SERVICIOS" O SIMILAR A ESTOS.	DE CONFORMIDAD CON EL ART. 90, PÁRRAFO SEPTIMO DEL RLAAASP, LA REPREGUNTA NO ESTA DIRECTAMENTE VINCULADA CON EL PUNTO CONTENIDO EN LA CONVOCATORIA A LA LICITACION PUBLICA, LA CUAL NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS SEÑALADOS, POR LO QUE NO SE DA RESPUESTA
MAIN CORE SA DE CV	1053144	EN RELACIÓN A LA RESPUESTA EMITIDA, SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE VALIDAR QUE EL LICITANTE PODRÁ ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN EL ANEXO 6 QUE AVALE ENTRE OTROS LA EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS DE "MESA DE SERVICIOS" O SIMILAR A ESTOS.	DE CONFORMIDAD CON EL ART. 90, PÁRRAFO SEPTIMO DEL RLAAASP, LA REPREGUNTA NO ESTA DIRECTAMENTE VINCULADA CON EL PUNTO CONTENIDO EN LA CONVOCATORIA A LA LICITACION PUBLICA, LA CUAL NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS SEÑALADOS, POR LO QUE NO SE DA RESPUESTA
MAIN CORE SA DE CV	1053145	EN RELACIÓN A LA RESPUESTA EMITIDA, SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE VALIDAR QUE EL LICITANTE PODRÁ ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN EL ANEXO 6 QUE AVALE ENTRE OTROS LA EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS DE "MESA DE SERVICIOS" O SIMILAR A ESTOS.	DE CONFORMIDAD CON EL ART. 90, PÁRRAFO SEPTIMO DEL RLAAASP, LA REPREGUNTA NO ESTA DIRECTAMENTE VINCULADA CON EL PUNTO CONTENIDO EN LA CONVOCATORIA A LA LICITACION PUBLICA, LA CUAL NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS SEÑALADOS, POR LO QUE NO SE DA RESPUESTA
MAIN CORE SA DE CV	1053146	EN RELACIÓN A LA RESPUESTA EMITIDA, SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE VALIDAR QUE EL LICITANTE PODRÁ ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN EL ANEXO 6 QUE AVALE ENTRE OTROS LA EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS DE "MESA DE SERVICIOS" O SIMILAR A ESTOS.	DE CONFORMIDAD CON EL ART. 90, PÁRRAFO SEPTIMO DEL RLAAASP, LA REPREGUNTA NO ESTA DIRECTAMENTE VINCULADA CON EL PUNTO CONTENIDO EN LA CONVOCATORIA A LA LICITACION PUBLICA, LA CUAL NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS SEÑALADOS, POR LO QUE NO SE DA RESPUESTA
MAIN CORE SA DE CV	1053147	EN RELACIÓN A LA RESPUESTA EMITIDA, SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE VALIDARQUE EL LICITANTE PODRÁ ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN EL ANEXO 6 QUE AVALE ENTRE OTROS LA EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS DE "MESA DE SERVICIOS" O SIMILAR A ESTOS.	DE CONFORMIDAD CON EL ART. 90, PÁRRAFO SEPTIMO DEL RLAAASP, LA REPREGUNTA NO ESTA DIRECTAMENTE VINCULADA CON EL PUNTO CONTENIDO EN LA CONVOCATORIA A LA LICITACION PUBLICA, LA CUAL NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS SEÑALADOS, POR LO QUE NO SE DA RESPUESTA
MAIN CORE SA DE CV	1053148	EN RELACIÓN A LA RESPUESTA EMITIDA, SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE VALIDAR QUE EL LICITANTE PODRÁ ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN EL ANEXO 6 QUE AVALE ENTRE OTROS LA EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS DE "MESA DE SERVICIOS" O SIMILAR A ESTOS.	DE CONFORMIDAD CON EL ART. 90, PÁRRAFO SEPTIMO DEL RLAAASP, LA REPREGUNTA NO ESTA DIRECTAMENTE VINCULADA CON EL PUNTO CONTENIDO EN LA CONVOCATORIA A LA LICITACION PUBLICA, LA CUAL NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS SEÑALADOS, POR LO QUE NO SE DA RESPUESTA
COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	1055325 DE LA COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	EN RELACIÓN CON LA RESPUESTA EMITIDA A LA PREGUNTA 1055325, DONDE SE INDICA QUE SE ACEPTARÁ UNA PROPUESTA BASADA EN NUBE SIEMPRE Y CUANDO EL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO SEA APROBADO POR BANOBRAS, SE SOLICITA ATENTAMENTE A LA CONVOCANTE INDICAR LOS CRITERIOS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUMPLIR DICHO PLAN DE CONTINUIDAD. LO ANTERIOR CON LA FINALIDAD DE QUE LOS LICITANTES PUEDAN DIMENSIONAR ADECUADAMENTE LA ARQUITECTURA DE NUBE Y	SE ACLARA QUE LAS SOLUCIONES DEBEN SER ON PREMISE, SOLO EN CASO DE UNA CONTINGENCIA, PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO, SE CONSIDERARÁ UNA SOLUCIÓN EN LA NUBE O BAJO EL ESQUEMA QUE SEA DEFINIDO POR EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO. EN CUANTO AL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO SE SUGIERE REVISAR EL NUMERAL 9.1 DEL ANEXO TÉCNICO



RESPUESTAS A LAS REPREGUNTAS

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DE LA PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC.

		GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE CONTINUIDAD REQUERIDOS POR LA CONVOCANTE.	
COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	1055000 DE LA EMPRESA OMNIPRINTER SA DE CV	ES CORRECTO ENTENDER QUE LA RESPUESTA NO ES MANDATORIA A CUMPLIR POR LOS DEMÁS LICITANTES, DADO QUE LA ACEPTACIÓN FUE SOLAMENTE A UNA SUGERENCIA EXPRESADA POR EL LICITANTE "OMNIPRINTER". DE ACUERDO CON LA REDACCIÓN CORRESPONDIENTE AL PUNTO "7.2.1 FUNCIONALIDAD DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO", ESTÁ INDICA QUE "DICHA HERRAMIENTA DEBERÁ SER " COMPATIBLE CON, AL MENOS " LAS SIGUIENTES PLATAFORMAS DE BASES DE DATOS: ORACLE Y MICROSOFT SQL SERVER", LO CUAL SE CONTRAPONA A LA RESPUESTA DADA A DICHA PREGUNTA AL RESPONDER QUE LA HERRAMIENTA DEBERÁ TENER LA CAPACIDAD DE MONITOREAR LAS BASES DE DATOS DE MANERA " NATIVA ", LO CUAL PROVOCA LA LIMITACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN AL REALIZAR UN CAMBIO SUSTANCIAL EN EL REQUERIMIENTO. SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE MANTENER LA ESENCIA DE LAS BASES Y ACEPTAR UNA HERRAMIENTA DE MONITOREO A LA SOLUCIÓN DE CADA LICITANTE. SIEMPRE Y CUANDO SE CUMPLA LO REQUERIDO EN EL ANEXO TÉCNICO. ¿SE ACEPTA NUESTRA PROPUESTA?	NO ES CORRECTO SU ENTENDIMIENTO, LOS PARTICIPANTES DEBERÁN CONSIDERAR TODO LO DEFINIDO EN LA JUNTA DE ACLARACIONES PARA LA INTEGRACIÓN DE SUS PROPUESTAS.
COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	1055003 & 1055098 DE LA EMPRESA OMNIPRINTER SA DE CV	PARA ESTAR EN IGUALDAD DE CIRCUNSTANCIAS Y NO DAR VENTAJA A ALGÚN PROVEEDOR EL CUAL PUEDA ESTAR DANDO E SERVICIO ACTUALMENTE, SE LE SOLICITA A LA CONVOCANTE EL PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS ESPECIFICACIONES FÍSICAS DE LAS HERRAMIENTAS ACTUALES, VERSIONES E INVENTARIO PARA LA LIBRE PARTICIPACIÓN. ESTO CON EL OBJETIVO DE PODER REALIZAR UN DIMENSIONAMIENTO CORRECTO Y NO QUEDAR FUERA DEL CONCURSO POR ALGÚN SOBRE DIMENSIONAMIENTO A CAUSA DEL DESCONOCIMIENTO DE DICHA INFORMACIÓN.	SE ACEPTA LA PROPUESTA SIEMPRE Y CUANDO LA HERRAMIENTA PROPORCIONADA POR EL LICITANTE ADJUDICADO CUMPLA CON LO ESTABLECIDO EN EL NÚMERAL 7.2.1 PÁGINA 25 DEL ANEXO TÉCNICO, SECCIÓN FUNCIONALIDAD DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO
COMPañIA INTEGRA SOLUCIONES SA DE CV	1054874 DE LA EMPRESA SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV		POR MOTIVOS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD, LA INFORMACIÓN SERÁ COMPARTIDA AL LICITANTE ADJUDICADO,